

## INOVAÇÃO EM 'SERVICE DESIGN THINKING'

**LOCAL:** DEGEIT, Universidade de Aveiro

**FORMADORES:** Prof. Mariana Pita

**DURAÇÃO:** 20 horas

### ENQUADRAMENTO

*Service design is the craft of tying together human, digital, and physical interactions over time to create a truly differentiated experience for your customers. Delivering great service can be challenging, but you can use design thinking to understand people's needs, look holistically at customer interactions, and constantly iterate your way forward. Service is where your organization meets the world. (IDEO, 2022)*

**If you want to design moments that people will remember, join us!**

O Design de Serviços tem vindo a ganhar relevância nas últimas décadas com o reconhecimento da importância do setor dos serviços, particularmente nas economias mais desenvolvidas e em desenvolvimento. Adicionalmente, as empresas de produtos também aumentaram o interesse na criação de valor através do serviço, com a expectativa de reforçar o seu papel no mercado com propostas mais completas. Na sequência de falhas na sistematização do processo de desenvolvimento de novos serviços, muitas vezes apoiado em mecanismos de tentativa-erro, surge o Service Design enquanto abordagem sistematizada, passível de ser aplicada a múltiplos setores como o retalho, bancário, transportes ou saúde.

O Design Thinking apresenta-se como uma abordagem específica na criação e melhoria de serviços, orientado para a inovação, tendo em consideração os aspetos de exequibilidade técnica, funcionalidade e viabilidade económica, colocando sempre os utilizadores no centro da problemática e da solução.

### OBJETIVOS

Os grandes objetivos deste curso são os seguintes:

- Aprender os fundamentos do *Design Thinking* e como esta metodologia pode contribuir para aumentar a performance de inovação das empresas;
- Entender as várias fases do processo de *Design Thinking*;

- Aplicar as várias ferramentas ligadas ao processo, desde a empatia ao teste do serviço.

## MÉTODOS DE ENSINO/APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO

Os métodos de ensino/aprendizagem incluem:

- Aulas com elevada componente prática;
- Exercícios práticos para implementação das ferramentas.

A avaliação compreenderá a realização de um trabalho de grupo.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Definição e evolução do conceito de *Design Thinking*;
- *Design Thinking* como ferramenta de inovação estratégica;
- O processo, abordagens e ferramentas do *Design Thinking*.

## BIBLIOGRAFIA

IDEO (n.d). *Design thinking defined*. Disponível em: <https://designthinking.ideo.com/>

Brown, T. (2008). *Design thinking*. *Harvard Business Review*. Disponível em: <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>

Liedtka, J. (2018). *Why Design Thinking Works*. Disponível em: <https://hbr.org/2018/09/why-design-thinking-works>

Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. Disponível em <https://www.ideo.com/post/change-by-design>

Cross, N. (2011). *Design thinking: Understanding How designers think and work*. Disponível em: <https://www.bookspdf4free.com/design-thinking-pdf-nigel-cross/>

Lawson, B. (2005). *How designers think: The design process demystified*. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/30872105\\_How\\_Designers\\_Think\\_-\\_The\\_Design\\_Process\\_Demystified](https://www.researchgate.net/publication/30872105_How_Designers_Think_-_The_Design_Process_Demystified)

Stickdorn, M. (2018) *This is Service Design Thinking: Doing*. Disponível em <https://learning.oreilly.com/library/view/this-is-service/9781491927175/>

**Serão disponibilizados outros textos de apoio, slides e estudos de caso numa plataforma *online* de apoio à formação.**

## RESUMO CURRICULAR DOS FORMADORES

**Prof<sup>a</sup>. Mariana Pita** | Universidade de Aveiro – DEGEIT [[mariana.pita@ua.pt](mailto:mariana.pita@ua.pt)]

Tem mais de 10 anos de experiência enquanto docente, estando desde 2014 na Universidade de Aveiro (DEGEIT), como Assistente Convidada, onde leciona temáticas relacionadas com o Empreendedorismo e Novos Negócios aplicando modelos pedagógicos inovadores (exemplo: Programa 'Learning To Be', reconhecido como um caso de boas práticas de ensino pela Comissão Europeia). Neste contexto, liderou várias iniciativas universidade-empresa (+30), tendo como propósito a valorização de projetos empreendedores (+100) desenvolvidos por alunos. Com experiência comprovada de 5 anos na Gestão e Valorização do conhecimento produzido na UA, liderou processos de proteção, definiu estratégias de valorização e acompanhou projetos empreendedores de base tecnológica. Participa ativamente em atividades de empreendedorismo, na qualidade de mentora/formadora/especialista e integra(ou) vários projetos nacionais e internacionais na área. A investigação desenvolvida centra-se na Iniciativa Empreendedora e Ecossistemas Empreendedores, nas suas múltiplas dimensões. Paralelamente ao percurso na Academia, Mariana Pita assume desde 2021, o papel de consultora sénior para o empreendedorismo no Parque Ciência e Inovação da Região de Aveiro. Com o objetivo de promover o ecossistema empreendedor da Região de Aveiro, Mariana Pita tem desenvolvido inúmeras atividades relacionadas com o diagnóstico e mapeamento dos principais stakeholders na área, ligação entre diversos agentes e consequente integração de acordo com os objetivos estratégicos na área do empreendedorismo, bem como, implementação de diversos projetos de promoção do empreendedorismo (ex. IAPMEI - Startup Boost), capacitação na área do Design Thinking, Criatividade e Inovação. Presentemente, está a concluir o Doutoramento em Marketing e Estratégia, possui um Mestrado em Gestão da Inovação e uma licenciatura em Design pela Universidade de Aveiro.

**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-5198-778X>