



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

Franciele Forcelini

**Gestão de Design aplicada no NETI-UNAPI (Universidade Aberta para as
Pessoas Idosas): um guia de serviço centrado no ser humano**

Florianópolis
2023

Franciele Forcelini

**Gestão de Design aplicada no NETI-UNAPI (Universidade Aberta para as
Pessoas Idosas): um guia de serviço centrado no ser humano**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de doutora em Design. Orientadora: Prof^{fa}. Giselle Schmidt Alves Díaz Merino, Dra.

Florianópolis
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Forcelini, Franciele

Gestão de Design aplicada no NETI-UNAPI (Universidade Aberta para as Pessoas Idosas) : um guia de serviço centrado no ser humano / Franciele Forcelini ; orientadora, Giselle Schmidt Alves Díaz Merino, 2023.

261 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Design, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Design. 2. Gestão de Design. 3. Serviço. 4. Pessoas Idosas. 5. Universidade Aberta para as Pessoas Idosas. I. Merino, Giselle Schmidt Alves Díaz. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Design. III. Título.

Franciele Forcelini

Gestão de Design aplicada no NETI-UNAPI (Universidade Aberta para as Pessoas Idosas): um guia de serviço centrado no ser humano

O presente trabalho em nível de [doutorado] foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Francisco Antonio Pereira Fialho, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof^a. Cibele Haddad Taralli, Dra.
Universidade de São Paulo (USP)

Prof^a. Marli Teresinha Everling, Dra.
Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE)

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de doutora em Design.

Prof. Ricardo Triska, Dr.
Coordenador do Programa

Prof^a. Giselle Schmidt Alves Díaz Merino,
Dra.
Orientadora

Florianópolis, 07 de julho de 2023.

*À todas as pessoas que se dedicam
à construção de um mundo mais inclusivo.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, colaboraram para a construção desta tese e me apoiaram nesta jornada. A citar: Adélia Koerich; Adriana A. das Mercês; Adriana Weingärtner; **Agatha Forcelini**; Agnaldo; Albertina Alice Regis; **Aline Forcelini**; Allisson José F. de Andrade; Ana Letícia O. do Amaral; **Ana Maria Justo**; Andréia Aparecida Machado; Angela Maria Alvarez; Arina Blum; Arlete Guarezi Zandomeneco; **Arony Silva Cruz Paiva**; Augusto Almeida; **Bárbara Cristina Tavares**; Brenda Amorim; Bruna Soares de Souza; Carin Adriana Reinicke Drager; Carlo Franzato; Carolina S. Rosa; **Carolina Machado Castelli**; Claudia Regina Grandi; Cesar Nunes Giracca; **Cibele Haddad Taralli**; **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)**; Daniela Salgado Amaral; **Deise Rateke**; Denise Carvalho; Denise Bruno; Diogo Pontes Costa; Dulcirene Grein Ferreira; Eddy Ferreira Frantov; Elizabeth A. Ramos da Silva; Elizete Maria de Souza Almeida; Erna Hack Barreto; **Eugenio Andrés Díaz Merino**; Fernanda Forcelini; Fernando Carbonieri; **Fernando Flemming Bohn**; **Francisco Antonio Pereira Fialho**; Gianna Carla Canina Pinheiro; **Giselle Schmidt Alves Díaz Merino**; Graciela Scasso; **Guilherme Henrique Koerich**; Irandir Izaquiel Paulo; Irma Ayala Jesus; Ivonita Di Concílio; **Janete Becker Alexandre**; João Grandi Carbonieri; **Jordelina Schier (Nina)**; Juliana Aparecida Bolzan; Julia Marina Cunha; Julio Monteiro Teixeira; Jussara Maria da Silva; Letícia Takayama; Lincoln da Silva; Lilian Goulart; Lucas José Garcia; Lucelena Freitas; Lúcia Hisako Takase Gonçalves; Lúcia N. Marafon; Luiza Della Méa Plentz; Lusinete France de Lima; Maíra Woloszyn; Mara Rubia Theis; Marcelo Pereira Demillis; Marcos Teodoro; Margareth Mello; Maria Aparecida Ferreira (Cida); Maria Catarina da Silva (Maricha); Maria da Graça Capovila de Oliveira; Maria Elizabeth Goidanich; **Maria Fernanda Baeta Alonso da Costa**; **Maria Graciela Baigorria**; Maria Lúcia Nunes Silva; Mariany Costa Vilela; Maria Thereza Fem Goulart Dubus; **Marilda Aparecida de Oliveira Efftig**; Marilucia dos Santos Marques; Marina Cúneo Aguiar; Maristela H. Iarozinski; Maristela Pereira Sagás; **Marlene Neotti Forcelini**; **Marli Teresinha Everling**; Masi Rocha da Silva; **Michele Medeiros**; Mônica Birh Lopes; Nara Barbosa Dos Santos; Nilda Weingärtner; Pedro Henrique Heafliker Geremia; **Pedro Rogério Martins**; **Programa de Pós-Graduação em Design (PósDesign)**; **Rafael Weingärtner**; Regina Helena Seabra; Reinaldo Weingärtner; Renata Hinnig; Raquel Maia Liberato; Richardi Perassi; Rosani Mari Bozardi da Rosa; **Rosimeri Franke Pichler**; Sonia Maria Rodrigues de Magalhães; Sônia Alves; Sonia Regina Lusvarghi; Sueli Ilda Sagás; Thalita F. Sagais; **Thiago Varnier**; **Valdir Forcelini**; **Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)**; Urilda Soares Coutinho; Vanda Araújo; Vera Damazio; Vini de Castro; Zilda Maria de Souza Cabral.

*“Uma sociedade para todas as idades possui metas para dar aos idosos a oportunidade de continuar contribuindo com a sociedade. Para trabalhar neste sentido é necessário remover tudo que representa exclusão e discriminação contra eles.”
(Plano de Ação Internacional sobre o Envelhecimento, 2002)*

RESUMO

O envelhecimento populacional é uma das transformações sociais mais significativas do século XXI, com implicações em diversos países e em seus diferentes setores. No Brasil, de acordo com o Estatuto da Pessoa Idosa, educação, cultura, lazer, assim como produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, são direitos básicos que devem ser assegurados. Na perspectiva da educação ao longo da vida, o Estatuto preconiza que as instituições de educação superior devem ofertar “cursos e programas de extensão” às pessoas idosas, incentivando a criação das Universidades Abertas para as Pessoas idosas (UNAPIs), como o NETI, programa vinculado à Pró-reitoria de Extensão (PROEX) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Esses programas podem atender às necessidades educacionais, sociais e psicológicas das pessoas idosas. Porém, apesar de terem sua criação incentivada, não existem diretrizes para orientar sua estruturação e gestão, de forma a torná-las aptas e preparadas para a prestação de serviços para os participantes idosos. Diante disso, esta tese teve como objetivo desenvolver um guia de serviço centrado no ser humano para as UNAPIs, por meio da Gestão de Design e das ferramentas do Design de Serviço. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de natureza aplicada, abordagem qualitativa e objetivos exploratórios, descritivos, correlacionais e explicativos. A pesquisa foi dividida em quatro fases: (1) Fundamentação Teórica; (2) Estudo de Caso (NETI-UNAPI/PROEX/UFSC); (3) Desenvolvimento do Guia e; (4) Apresentação do Guia. Entre os procedimentos técnicos, utilizaram-se observações, entrevistas e oficinas participativas. A pesquisa resultou no desenvolvimento do documento “Gestão de Design em Universidades Abertas para as Pessoas Idosas: um guia de orientações centrado no ser humano”, que reúne informações, orientações e outros recursos (referências, modelos e canvas) que podem auxiliar no entendimento do contexto, no gerenciamento de ações e no envolvimento dos participantes idosos nos processos, promovendo a redução de barreiras e o aumento da participação, autonomia e protagonismo da pessoa idosa. Desenvolvido segundo os preceitos do Design Participativo e Centrado no Ser Humano, o guia pode contribuir com as UNAPIs ao: (1) orientar suas ações estratégicas, táticas e operacionais; (2) disponibilizar informações, modelos e canvas para auxiliá-las; (3) promover a inclusão dos idosos por meio de oficinas participativas e, por fim; (4) fortalecer o serviço prestado. Não obstante, esta pesquisa corrobora a existência de múltiplas velhices e destaca o impacto positivo das atividades e dos grupos da UNAPI, capazes de viabilizar um envelhecimento ativo. Por fim, esta tese evidencia o potencial da aplicação da Gestão de Design e do Design de Serviço para o entendimento e resolução de desafios complexos. Por meio de uma abordagem Participativa e Centrada no Ser Humano, estes podem resultar em projetos mais eficientes, desejáveis e acessíveis à todas as partes interessadas, especialmente aos participantes idosos.

Palavras-chave: Gestão de Design. Serviço. Pessoas Idosas. Universidade Aberta para as Pessoas Idosas. NETI-UNAPI.

ABSTRACT

Population aging is one of the most significant social transformations of the 21st century, with implications in several countries and their different sectors. In Brazil, according to the Statute of the Elderly, education, culture, leisure, and products and services that respect their peculiar condition of age are fundamental rights that must be ensured. From the perspective of lifelong education, the Statute recommends that higher education institutions must offer courses and extension programs to the elderly, encouraging the creation of Universities of the Third Age (U3A), such as NETI, a program linked to the Dean of Extension (PROEX) of the Federal University of Santa Catarina (UFSC). These programs can address older people's educational, social, and psychological needs. However, despite having their creation encouraged, there are no guidelines to guide their structuring and management to make them fit and prepared to provide services to elderly participants. Therefore, this thesis aims to develop a human-centered service guide for the UNAPIs, through Design Management and Service Design tools. Applied research was conducted with a qualitative approach and exploratory, descriptive, correlational, and explanatory objectives. The research was divided into four phases: (1) Theoretical Foundations; (2) Case Study (NETI-UNAPI/PROEX/UFSC); (3) Development of the Guide, and; (4) Presentation of the Guide. The technical procedures used observations, interviews, and participatory workshops. The research resulted in the development of the document "Design Management in Universities of the Third Age: a human-centered guidance guide", which gathers information, guidelines, and other resources (references, models, and canvas) that can help in the understanding of the context, in the management of actions and the involvement of the elderly participants in the processes, promoting the reduction of barriers and the increase of the participation, autonomy, and protagonism of the elderly person. Developed according to the precepts of Participatory and Human-Centered Design, the guide can contribute to the U3A by (1) guiding its strategic, tactical, and operational actions;(2) providing information, models, and canvas to help them;(3) promoting the inclusion of the elderly through participatory workshops and, finally;(4) strengthen the service provided. Nevertheless, this research corroborates the existence of multiple old ages and highlights the positive impact of UNAPI activities and groups capable of enabling active aging. Finally, this thesis shows the potential of applying Design Management and Service Design for understanding and solving complex challenges. A Participatory and Human-Centered approach can result in more efficient, desirable, and accessible projects for all stakeholders, especially older participants.

Keywords: Design Management. Service. Elderly. University of the Third Age. NETI-U3A

RESUMEN

El envejecimiento de la población es una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI, con implicaciones en varios países y en sus diferentes sectores. En Brasil, según el Estatuto de las Personas Mayores, la educación, la cultura, el ocio, así como los productos y servicios que respeten su peculiar condición de edad, son derechos básicos que deben ser garantizados. Desde la perspectiva de la educación a lo largo de la vida, el Estatuto recomienda que las instituciones de educación superior ofrezcan “cursos y programas de extensión” a las personas adultas mayores, incentivando la creación de Universidades Abiertas para las Personas Mayores (UNAPI), como la NETI, un programa vinculado al Decanato de Extensión (PROEX) de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC). Estos programas pueden abordar las necesidades educativas, sociales y psicológicas de las personas mayores. Sin embargo, a pesar de que se incentivó su creación, no existen lineamientos que orienten su estructuración y gestión, a fin de que estén aptos y preparados para prestar servicios a los participantes de la tercera edad. Por lo tanto, esta tesis tuvo como objetivo desarrollar una guía de servicios centrada en el ser humano para las UNAPI, a través de herramientas de Gestión de Diseño y Diseño de Servicios. Para ello, se realizó una investigación aplicada, con enfoque cualitativo y objetivos exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. La investigación se dividió en cuatro fases: (1) Fundamentación teórica; (2) Estudio de Caso (NETI-UNAPI/PROEX/UFSC); (3) Desarrollo de la Guía y; (4) Presentación de la Guía. Entre los procedimientos técnicos se utilizaron observaciones, entrevistas y talleres participativos. La investigación resultó en el desarrollo del documento "Gestión del Diseño en Universidades Abiertas para Mayores: una guía de orientación centrada en el ser humano", que reúne información, lineamientos y otros recursos (referencias, modelos y lienzos) que pueden ayudar en la comprensión del contexto, en la gestión de acciones y en la implicación de los mayores participantes en los procesos, promoviendo la reducción de barreras y el aumento de la participación, autonomía y protagonismo de la persona mayor. Desarrollada de acuerdo con los preceptos del Diseño Participativo y Centrado en las Personas, la guía puede contribuir a las UNAPI al: (1) orientar sus acciones estratégicas, tácticas y operativas; (2) proporcionar información, modelos y lienzos para ayudarlos; (3) promover la inclusión de las personas mayores a través de talleres participativos y, finalmente; (4) fortalecer el servicio prestado. Sin embargo, esta investigación corrobora la existencia de vejez múltiple y destaca el impacto positivo de las actividades y grupos de la UNAPI, capaces de viabilizar el envejecimiento activo. Finalmente, esta tesis muestra el potencial de aplicar la Gestión del Diseño y el Diseño de Servicios para comprender y resolver desafíos complejos. A través de un enfoque participativo y centrado en el ser humano, estos pueden resultar en proyectos más eficientes, deseables y accesibles a todas las partes interesadas, especialmente los participantes de mayor edad.

Palabras clave: Gestión de Diseño. Servicio. Anciano. Universidad Abierta para Mayores. NETI-UNAPI.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Problemática de pesquisa.	22
Figura 2 – Pressupostos de pesquisa.	26
Figura 3 – Revisões sistemáticas realizadas.	29
Figura 4 – Delimitação da pesquisa.	31
Figura 5 – Caracterização geral e fases da pesquisa.	32
Figura 6 – Linha de pensamento para a construção da fundamentação teórica.	34
Figura 7 – Idade cronológica, biológica, psicológica e social.	36
Figura 8 – Envelhecimento e velhice.	37
Figura 9 – Expectativa de vida ao nascer - 1950 a 2025 (ambos os sexos).	42
Figura 10 – População idosa em 2017 e projeções para 2050 e 2100.	43
Figura 11 – Dados e projeções sobre pessoas idosas - 2019 x 2050.	43
Figura 12 – Pirâmide etária mundial (1950, 2020 e 2100).	44
Figura 13 – Evolução da expectativa de vida no Brasil - 1940 e 2019.	44
Figura 14 – Expectativa de vida ao nascer (em anos) - Brasil e UFs (2019).	45
Figura 15 – Evolução da expectativa de vida no Brasil (dos 60 aos 80 anos).	46
Figura 16 – Áreas de pesquisa e planejamento econômico e social.	47
Figura 17 – Princípios das Nações Unidas para os Idosos.	47
Figura 18 – Envelhecimento ativo.	49
Figura 19 – UNAPIs de Santa Catarina.	53
Figura 20 – Produtos x serviços.	54
Figura 21 – Participação do serviços no PIB.	55
Figura 22 – Evolução do Design de Serviço (1982 a 2009).	56
Figura 23 – Evolução do Design de Serviço (2010 a 2020).	57
Figura 24 – Interface de serviço.	58
Figura 25 – Pilares do Design Centrado no Ser Humano e <i>Design Thinking</i>	59
Figura 26 – Princípios do Design de Serviço.	60
Figura 27 – Componentes do Design de Serviço.	62
Figura 28 – Dimensões do serviço (SERVQUAL).	63
Figura 29 – <i>Double diamond (Design Council)</i>	64
Figura 30 – Principais métodos e ferramentas para o design de serviço.	66
Figura 31 – Pilares do Design Centrado no Ser Humano.	67
Figura 32 – Conceitos de exclusão e inclusão de serviços.	70
Figura 33 – Os quatro pilares do serviço inclusivo.	71
Figura 34 – Artigos publicados por ano.	76
Figura 35 – Temas mais abordados pelos estudos.	76
Figura 36 – Países com mais estudos publicados.	77
Figura 37 – Ferramentas utilizadas nos estudos.	78

Figura 38 – Níveis de Gestão de Design.	82
Figura 39 – Design Social.	84
Figura 40 – Síntese da fundamentação teórica.	85
Figura 41 – Fases da Pesquisa.	88
Figura 42 – Linha do tempo da Pesquisa.	89
Figura 43 – Fase 1: fundamentação Teórica.	90
Figura 44 – Etapas da Revisão Bibliográfica Sistemática.	91
Figura 45 – Fase 2: Estudo de Caso.	92
Figura 46 – Matriz SWOT e questionamento orientadores.	94
Figura 47 – Matriz CSD e questionamento orientadores.	95
Figura 48 – Fase 3: desenvolvimento do guia.	100
Figura 49 – Fase 2: Estudo de Caso.	104
Figura 50 – Oficinas participativas com colaboradores.	105
Figura 51 – Registros das observações participantes e não participantes.	106
Figura 52 – Oficina participativa com participantes.	107
Figura 53 – Painel de significados do NETI.	108
Figura 54 – Nuvem de significados do NETI.	109
Figura 55 – Perguntas frequentes dos participantes.	109
Figura 56 – Registros da visita à UNATI da UERJ.	110
Figura 57 – Organograma PROEX.	111
Figura 58 – História do NETI.	112
Figura 59 – Localização NETI na UFSC.	113
Figura 60 – História do NETI.	114
Figura 61 – Forças do NETI-UNAPI.	115
Figura 62 – Fraquezas do NETI-UNAPI.	116
Figura 63 – Oportunidades do NETI-UNAPI.	117
Figura 64 – Ameaças do NETI-UNAPI.	117
Figura 65 – Identidade visual do NETI (antiga e atual).	118
Figura 66 – Site antigo do NETI-UNAPI.	119
Figura 67 – Áreas das atividades do NETI.	120
Figura 68 – Mapa de partes interessadas/ <i>stakeholders</i> do NETI-UNAPI.	122
Figura 69 – Organograma do NETI-UNAPI.	123
Figura 70 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os professores e facilitadores.	124
Figura 71 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os proponentes de projetos.	125
Figura 72 – Perfil dos participantes do NETI-UNAPI.	129
Figura 73 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os participantes.	130
Figura 74 – Persona do participante - média e extremo ideal.	131
Figura 75 – Persona do participante - extremo oposto.	132
Figura 76 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 1.	134

Figura 77 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 2.	135
Figura 78 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 3.	136
Figura 79 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 4.	137
Figura 80 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 5.	138
Figura 81 – Fase 3: desenvolvimento do guia.	146
Figura 82 – Processo de elaboração das orientações - 1ª finalidade.	149
Figura 83 – Processo de elaboração das orientações - 2ª finalidade.	157
Figura 84 – Código QR para acesso ao Guia.	169
Figura 85 – Capa e Sumário do Guia.	170
Figura 86 – Capítulo "Sobre o Guia" e seus Subcapítulos.	171
Figura 87 – Fontes de informação do Guia.	172
Figura 88 – Quem pode se beneficiar com o Guia?	172
Figura 89 – Partes do Guia.	173
Figura 90 – Capítulo 1 e seus Subcapítulos.	174
Figura 91 – Mapa de partes interessadas da UNAPI.	175
Figura 92 – Jornada ideal do participante na UNAPI.	176
Figura 93 – Capítulo 2 e seus subcapítulos.	177
Figura 94 – Canvas do modelo da UNAPI.	178
Figura 95 – Canva da atividade.	180
Figura 96 – Canva de parcerias.	182
Figura 97 – Capítulo 3 e seus subcapítulos.	183
Figura 98 – Fases de uma oficinas participativas.	184
Figura 99 – Canvas da oficina participativa.	185
Figura 100–Referências, lista de siglas, glossário e contra-cap.	186
Figura 101–Código QR para acesso à entrevista com colaborador.	251
Figura 102–Código QR para acesso às entrevistas com professores/facilitadores.	253
Figura 103–Códigos QR para acesso às entrevistas com participantes.	255
Figura 104–Formalização parceria NETI e NGD-LDU/UFSC.	260

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Temáticas e objetivos dos estudos nacionais.	74
Quadro 2 – Identificação dos avaliadores.	102
Quadro 3 – Grupos vinculados ao NETI-UNAPI.	126
Quadro 4 – Grupos vinculados ao CENETI.	127
Quadro 5 – Grupos indiretamente vinculados ao NETI-UNAPI.	128
Quadro 6 – Fragilidades e potencialidades.	139
Quadro 7 – Fragilidades e potencialidades relacionadas a jornada.	143
Quadro 8 – Orientações - Categoria 1. Gestão e estratégia.	150
Quadro 9 – Orientações - Categoria 2. Atividades.	151
Quadro 10 – Orientações - Categoria 3. Infraestrutura.	152
Quadro 11 – Orientações - Categoria 4. Comunicação e informação.	152
Quadro 12 – Orientações - Categoria 5. Práticas pedagógicas.	154
Quadro 13 – Orientações - Categoria 6. Atitudes e comportamentos.	155
Quadro 14 – Orientações - Categoria 7. Sistemas e tecnologias.	155
Quadro 15 – Orientações - Categoria 8. Parcerias e trabalhos em rede.	156
Quadro 16 – Orientações Oficinas Participativas - 1. Planejar.	157
Quadro 17 – Orientações Oficinas Participativas - 2. Executar.	160
Quadro 18 – Orientações Oficinas Participativas - 3. Analisar.	161
Quadro 19 – Recursos de referências.	162
Quadro 20 – Ajustes realizados a partir da avaliação do Guia.	165
Quadro 21 – Relação de teses e dissertações nacionais selecionadas.	239
Quadro 22 – Relação de artigos nacionais selecionados.	241
Quadro 23 – <i>String</i> e artigos encontrados em cada bases de dados.	242
Quadro 24 – Teses e dissertações internacionais selecionadas.	242
Quadro 25 – <i>String</i> e número de artigos encontrados em cada bases de dados.	243
Quadro 26 – Relação de artigos internacionais selecionados.	244
Quadro 27 – <i>String</i> e número de artigos encontrados em cada bases de dados.	248
Quadro 28 – Teses e dissertações internacionais relacionadas a DS e idosos.	249

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMAG	Associação de Monitores da Ação Gerontológica
ANS	Acordo de Nível de Serviço
APASC	Associação Parkinson Santa Catarina
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEJA	Centro de Educação de Jovens e Adultos (Escola Pública Estadual)
CENETI	Centro de Estudantes do NETI
CEPSH	Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
CMAG	Curso de Monitores da Ação Gerontológica
CNDI	Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa
CSD	Certezas, Suposições e Dúvidas
DCH	Design Centrado no Humano
DDA	<i>Design-led innovations for Active Ageing</i>
DI	Design Inclusivo
DMI	<i>Design Management Institute</i>
DP	Design de Produto
DS	Design de Serviço
DU	Design Universal
EBAPI	Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa
EJA	Educação de Jovens e Adultos
FAPEU	Fundação de Amparo à Pesquisa
GAM	Grupo de Ajuda Mutua
GD	Gestão de Design
GEC	Grupo de Encontros Culturais
GEGE	Grupo de Estudos de Gerontologia Educacional
IES	Instituição de Educação Superior
ILPIs	Instituições de Longa Permanência para Idosos
LDU	Laboratório de Design e Usabilidade
MEC	Ministério da Educação
NETI	Núcleo de Estudos da Terceira Idade
NGD	Núcleo de Gestão de Design
NPS	<i>Net Promoter Score</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONGs	Organizações não governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PDF	<i>Portable Document Format</i>

PeD	Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design
PICG	Projeto Intercâmbio Comunitário em Gerontologia
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNI	Política nacional do Idoso
POSDESIGN	Programa de Pós Graduação em Design
PPP	Projeto Político Pedagógico
PROEX	Pró-reitoria de Extensão
RBS	Revisão Bibliográfica Sistemática
RBSs	Revisões Bibliográficas Sistemáticas
SAPAD	<i>Semiotic Approach to Product Architecture Design</i>
SC	Santa Catarina
SEE	<i>Service Experience Engineering</i>
SIGPEX	Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SWOT	<i>Stengnts, Weaknesses, Opportunities e Theats</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCUVI	Termo de Consentimento de Uso de Voz e Imagem
TRIZ	<i>Theoria Resheneyva Isobretatelskehuh Zadach</i>
UATI	Universidade Aberta à Terceira Idade
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UMA	Universidade da Maturidade
UNAPI	Universidade Aberta para as Pessoas Idosas
UNAPIs	Universidades Abertas para as Pessoas Idosas
UNATI	Universidade Aberta da Terceira Idade
USP	Universidade de São Paulo
VEM	<i>Values Exchange Model</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	20
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	20
1.2	PROBLEMÁTICA	21
1.3	OBJETIVOS	25
1.3.1	Objetivo geral	25
1.3.2	Objetivos específicos	25
1.4	PRESSUPOSTOS DA PESQUISA	26
1.5	JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO	27
1.6	ORIGINALIDADE, INEDITISMO E ADERÊNCIA	29
1.6.1	Aderência ao PósDesign/UFSC	30
1.7	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	31
1.8	CARACTERIZAÇÃO GERAL E FASES DA PESQUISA	31
1.9	ESTRUTURA DA TESE	33
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (FASE 1)	34
2.1	O CONTEXTO DO ENVELHECIMENTO E A PESSOA IDOSA	35
2.1.1	Envelhecimento e capacidades humanas	37
2.1.1.1	Capacidades físicas/motoras	38
2.1.1.2	Capacidades sensoriais	39
2.1.1.3	Capacidades cognitivas/mentais	40
2.1.2	Envelhecimento populacional: dados e projeções	42
2.1.2.1	Envelhecimento populacional no Brasil	44
2.1.3	Estratégias orientadas ao envelhecimento ativo	46
2.1.3.1	Educação ao longo da vida para as pessoas idosas	50
2.1.3.2	Universidade Aberta para as Pessoas Idosas (UNAPIs)	52
2.2	DESIGN DE SERVIÇO E AS ABORDAGENS HUMANAS	54
2.2.1	O universo do Design de Serviço	54
2.2.1.1	Evoluções e definições do Design de Serviço	55
2.2.1.2	Pilares e princípios do Design de Serviço	59
2.2.1.3	Componentes do Design de Serviço	61
2.2.1.4	Design de Serviço como Processo	64
2.2.1.5	Design de Serviço como caixa de ferramentas	65
2.2.2	Abordagens humanas do Design	67
2.2.2.1	Abordagens humanas no âmbito dos serviços	70
2.2.3	Design de Serviço no contexto do envelhecimento	73
2.2.3.1	Panorama nacional	74
2.2.3.2	Panorama internacional	75
2.2.3.3	Necessidades, barreiras e expectativas das pessoas idosas	78

2.3	GESTÃO DE DESIGN PARA A INCLUSÃO NOS SERVIÇOS	80
2.3.1	Gestão de Design	80
2.3.1.1	Gestão de Design no âmbito dos serviços	83
2.3.1.2	Gestão de Design e responsabilidade social	84
2.4	SÍNTESE DA FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	85
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	88
3.1	FASE 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	90
3.2	FASE 2: ESTUDO DE CASO	91
3.2.1	Fase 2 - Etapa 1: Levantamento de dados	92
3.2.1.1	Pesquisas documentais	93
3.2.1.2	Oficina participativas com colaboradores	93
3.2.1.3	Observações participantes e não participantes	95
3.2.1.4	Entrevistas semiestruturadas	96
3.2.1.5	Oficina participativas com participantes idosos	97
3.2.1.6	Registros de perguntas frequentes	97
3.2.1.7	Painel de significados do NETI	98
3.2.1.8	Visita à UNATI da Universidade do Estado do Rio de Janeiro	98
3.2.2	Fase 2 - Etapa 2: Organização dos dados	98
3.2.3	Fase 2 - Etapa 3: Análise e diagnóstico	100
3.3	FASE 3: DESENVOLVIMENTO DO GUIA	100
3.3.1	Fase 3 - Etapa 1: definição dos requisitos	101
3.3.2	Fase 3 - Etapa 2: elaboração e classificação de orientações	101
3.3.3	Fase 3 - Etapa 3: elaboração de recursos complementares	101
3.3.4	Fase 3 - Etapa 4: organização e materialização do guia	102
3.3.5	Fase 3 - Etapa 5: avaliação do guia	102
3.4	FASE 4: APRESENTAÇÃO DO GUIA	103
3.5	ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	103
4	RESULTADOS - ESTUDO DE CASO (FASE 2)	104
4.1	LEVANTAMENTO DOS DADOS (ETAPA 1)	104
4.2	ORGANIZAÇÃO DOS DADOS (ETAPA 2)	111
4.2.1	Contexto	111
4.2.1.1	Contexto histórico	111
4.2.1.2	Localização e estrutura	113
4.2.1.3	Forças e fraquezas internas	115
4.2.1.4	Oportunidades e ameaças externas	116
4.2.1.5	Identidade visual e Nomenclatura	118
4.2.1.6	Canais de comunicação	119
4.2.2	Serviço	119
4.2.2.1	Atividades desenvolvidas	120

4.2.3	Partes interessadas	121
4.2.3.1	Colaboradores	122
4.2.3.2	Professores e facilitadores	123
4.2.3.3	Proponentes de projeto	125
4.2.3.4	Grupos (diretos e indiretos)	125
4.2.3.5	Participantes idosos	128
4.2.4	Personas	130
4.2.5	Jornada do participante	133
4.3	ANÁLISE E DIAGNÓSTICO (ETAPA 3)	139
5	DESENVOLVIMENTO DO GUIA (FASE 3)	146
5.1	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS (ETAPA 1)	146
5.2	ELABORAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE ORIENTAÇÕES (ETAPA 2)	148
5.2.1	Orientações estratégicas, táticas e operacionais	149
5.2.2	Orientações para oficinas participativas	157
5.3	ELABORAÇÃO DE RECURSOS COMPLEMENTARES (ETAPA 3)	162
5.4	ORGANIZAÇÃO E MATERIALIZAÇÃO DO GUIA (ETAPA 4)	164
5.5	AVALIAÇÃO DO GUIA (ETAPA 5)	165
6	APRESENTAÇÃO DO GUIA (FASE 4)	168
6.1	DESCRIÇÃO GERAL	168
6.2	PARTE PRÉ-TEXTUAL	169
6.2.1	Capa, ficha catalográfica e sumário	169
6.2.2	Sobre o Guia	170
6.3	PARTE TEXTUAL	173
6.3.1	Capítulo 1 - Onde estamos atuando? Contexto das Universidades Abertas para as Pessoas Idosas	173
6.3.2	Capítulo 2 - O que podemos fazer? O que fazer para tornar o serviço mais eficiente, desejável e acessível?	176
6.3.2.1	Gestão e estratégia	178
6.3.2.2	Atividades	179
6.3.2.3	Infraestrutura	181
6.3.2.4	Comunicação e informação	181
6.3.2.5	Práticas pedagógicas	181
6.3.2.6	Atitudes e comportamentos	181
6.3.2.7	Sistemas e tecnologias	181
6.3.2.8	Parcerias e trabalhos em rede	182
6.3.3	Capítulo 3 - Como podemos fazer? Como adotar uma abordagem centrada nas pessoas idosas?	183
6.3.3.1	Planejar	184
6.3.3.2	Executar	185

6.3.3.3	Analisar	186
6.4	PARTE PÓS-TEXTUAL	186
7	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	187
7.1	CONTRIBUIÇÕES DO GUIA	187
7.1.1	Orienta ações estratégicas, táticas e operacionais da UNAPI . . .	188
7.1.2	Disponibiliza informações, modelos e canvas para auxiliar a UNAPI	191
7.1.3	Promove a inclusão dos idosos por meio de oficinas participativas	192
7.1.4	Fortalece o serviço prestado pelas UNAPIs	193
7.2	DESCOBERTAS DO ESTUDO CASO	195
7.2.1	Identificação de múltiplas velhices	195
7.2.2	Importância das atividades e dos grupos formados	197
7.2.3	Aplicação da Gestão de Design e do Design de Serviço	198
8	CONCLUSÕES	200
	REFERÊNCIAS	205
	APÊNDICE A – RBS DE TESES E DISSERTAÇÕES NACIONAIS .	238
	APÊNDICE B – RBS DE ARTIGOS NACIONAIS	240
	APÊNDICE C – RBS DE TESES E DISSERTAÇÕES INTERNACIONAIS	242
	APÊNDICE D – RBS DE ARTIGOS INTERNACIONAIS	243
	APÊNDICE E – RBS TESES, DISSERTAÇÕES, ARTIGOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS SOBRE DESIGN E UNAPIS	248
	APÊNDICE F – ROTEIRO E TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM COLABORADOR DO NETI-UNAPI	250
	APÊNDICE G – ROTEIRO E TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS COM PROFESSORES/FACILITADORES DO NETI-UNAPI	252
	APÊNDICE H – ROTEIRO E TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS COM ESTUDANTES DO NETI-UNAPI	254
	APÊNDICE I – AÇÕES DESENVOLVIDAS	256
	APÊNDICE J – AVALIAÇÃO DO GUIA	257
J.1	ORIENTAÇÕES GERAIS	257
J.2	FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GUIA	257
	APÊNDICE K – PRODUÇÃO ACADÊMICA	258
	ANEXO A – FORMALIZAÇÃO PARCERIA NETI E NGD-LDU	260

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A população mundial está envelhecendo e praticamente todos os países estão vivenciando um crescimento no número e na proporção de pessoas idosas em suas populações. Essa transição demográfica teve início nos países desenvolvidos, porém vem se tornando evidente em todas as nações, com destaque às em desenvolvimento. A longevidade é uma conquista das políticas de saúde pública e do desenvolvimento social e econômico, entretanto se tornou um dos maiores desafios da humanidade, visto que acarreta o aumento das demandas econômicas e sociais (UNITED NATIONS, 1982; UNRIC, 2019; WHO, 2002; ANGUS; WESTBROOK, 2019).

O envelhecimento populacional é uma das transformações sociais mais significativas do século XXI, com implicações em todos os setores da sociedade, como o de bens e serviços (UNRIC, 2019). Essas implicações são ainda maiores nos países em desenvolvimento, onde o ritmo de envelhecimento é mais acelerado e há menos tempo para adaptações (OMS, 2007). O Brasil, com mais de 30 milhões de pessoas idosas (IBGE, 2018), é um desses países onde o envelhecimento populacional já consiste em um desafio a ser enfrentado (MIRANDA; MENDES; SILVA, 2016).

Diante disso, se defende que os governos e a sociedade devem contribuir para o "envelhecimento ativo" de suas populações, desenvolvendo políticas e programas para manter e melhorar a saúde, a participação social e a segurança das pessoas idosas (WHO, 2002). Especialmente nos países em desenvolvimento, são necessárias estruturas e serviços que permitam o bem-estar e a produtividade dos seus habitantes. "As pessoas mais velhas, em especial, têm necessidade de viver em meios envolventes que lhes proporcionem apoio e capacitação, para compensar as mudanças físicas e sociais associadas ao envelhecimento" (OMS, 2007, p.04).

Não obstante, devem ser criadas oportunidades de educação ao longo da vida, de forma a garantir o direito das pessoas de envelhecer positivamente (FORMOSA, 2019; FINDSEN; FORMOSA, 2016). Segundo Formosa (2019), desta forma se pode promover o bem-estar psicológico, a inclusão social e o empoderamento das pessoas. A participação em processos educativos pode promover a qualidade de vida das pessoas idosas, os mantendo integrados à sociedade, sendo agentes da própria história e desenvolvendo seu senso crítico (CACHIONI; ORDONEZ *et al.*, 2015).

Educação, cultura, lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade são direitos básicos da pessoa idosa segundo Estatuto brasileiro (Lei 10.741/2003), sendo obrigação da família, comunidade, sociedade e do poder público assegurar a sua efetivação. Estes direitos possibilitam sua integração na sociedade e a transmissão de seus conhecimentos e vivências às demais gerações (BRASIL, 2003, 2022). Na perspectiva da educação ao longo da vida, a Lei 13.535/2017 defende

que as Instituição de Educação Superior (IES) devem ofertar cursos e programas de extensão às pessoas idosas, assim como incentiva a criação de Universidades Abertas para as Pessoas Idosas (UNAPIs) (BRASIL, 2017).

Com origem na França na década de 70, as UNAPIs têm uma história de sucesso global, atendendo à necessidades educacionais, sociais e psicológicas das pessoas idosas (FORMOSA, 2010). No Brasil, esses programas têm se proliferado e pautado novas discussões sobre o envelhecimento (ASSIS; DIAS; NECHA, 2016). O Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI), fundado em 1982 na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), foi a primeira Universidade Aberta para as Pessoas Idosas (UNAPI) brasileira, atuando na realização de estudos, na divulgação de conhecimentos gerontológicos e na valorização do potencial das pessoas idosas, capazes de adquirir e transmitir conhecimentos (CACHIONI; ORDONEZ, 2017; NETI, 2020b).

As UNAPIs têm um papel relevante na promoção de oportunidades de educação e socialização para as pessoas idosas, contribuindo para o seu desenvolvimento e bem-estar. No entanto, apesar do seu impacto e do incentivo à sua criação, pela Política nacional do Idoso (PNI) (BRASIL, 1994) e pelo Estatuto da Pessoa Idosa (BRASIL, 2003, 2017), não existem orientações ou diretrizes para sua estruturação, gestão e prestação de serviços para os participantes idosos.

A compreensão das UNAPIs quanto as necessidades, capacidades e expectativas dos participantes idosos ainda é limitada. Geralmente, estas não conseguem acompanhar o que as pessoas idosas fazem, o que querem aprender e o que os motiva a envelhecer de forma ativa e produtiva (JAMES, 2008). Muitas permanecem presas às percepções tradicionais do envelhecimento, não identificando as demandas da nova geração de pessoas idosas, não reavaliando suas funções e propósitos, assim como não acolhendo novas ideias e práticas (FORMOSA, 2012).

De modo geral, ainda são poucos os sistemas e governos que criam possibilidades efetivas para acolhimento das diferentes personalidades e aptidões das pessoas idosas, o que contribui para a sua marginalização (SANTOS *et al.*, 2019). O desconhecimento desse público, juntamente a ausência de orientações, pode também estar associado às barreiras existentes no contexto das UNAPIs como o NETI. Tais inadequações podem dificultar, limitar ou até impedir o acesso e utilização dos serviços pelas pessoas idosas, reduzindo suas oportunidades de participação na sociedade, tornando-os mais propensos aos estereótipos negativos do envelhecimento.

1.2 PROBLEMÁTICA

Mediante o contexto apresentado, emergem e compõe a problemática dessa pesquisa questões relacionadas a carência de orientações estratégicas, táticas e operacionais para as UNAPIs (1), à não adequação do serviço das UNAPIs aos participantes idosos (2), e aos poucos processos participativos envolvendo os participantes idosos

(3), conforme ilustra a Figura 1. Essas questões são oriundas de um contexto mais amplo, das UNAPIs, assim como do próprio NETI, objeto de estudo desta pesquisa.

Figura 1 – Problemática de pesquisa.

Carência de orientações estratégicas, táticas e operacionais para as UNAPIs	Não adequação do serviço das UNAPIs aos participantes idosos	Poucos processos participativos envolvendo os participantes idosos
 <p>Carência de diretrizes para a estruturação de uma UNAPI.</p> <p>Poucos recursos para subsidiar ações estratégicas, táticas e operacionais centradas nos participantes idosos e outras partes interessadas.</p> <p>Dificuldade em gerenciar pessoas, projetos, processos e procedimentos no âmbito do serviço da UNAPI.</p>	 <p>Falta de conhecimento e consideração das necessidades, capacidades e expectativas dos participantes idosos.</p> <p>Serviço não baseado nas demandas e preferências dos idosos.</p> <p>Barreiras de acesso e uso do serviço relacionadas à questões ambientais, comunicacionais, tecnológicas, atitudinais, etc.</p>	 <p>Processos pouco participativos com o público idoso.</p> <p>Pouco estímulo para a participação e o protagonismo da pessoa idosa nos processos e na tomada de decisões, reforçando estereótipos negativos.</p> <p>Carência de um olhar otimista e positivo que demonstre o potencial dos participantes idosos.</p>

Fonte: elaborado pela autora com base na pesquisa documental.

No que se refere à **carência de orientações estratégicas, táticas e operacionais para as UNAPIs**, ressalta-se o desafio de atuar nesse cenário fluido, complexo e com suas múltiplas realidades, experiências, valores e significados do meio social, que tornam o usuário uma incógnita, exigindo maior capacidade de interpretar e construir relações, propor associações e promover novas interações (MORAES, 2010, 2011).

Ao se observar as diversas dificuldades que as pessoas idosas ainda enfrentam no âmbito dos serviços (HO; SHIRAHADA, 2021; ARAÚJO, 2013; WALKER; MESSARD, 2011; OMS, 2007) se destaca a falta de compreensão dessa realidade plural e complexa (DARDENGO; MAFRA, 2019; SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008). Ainda são há poucas possibilidades efetivas para acolhimento dos diferentes perfis de pessoas idosas, o que contribui para a sua marginalização (SANTOS *et al.*, 2019).

As pessoas vivem em sistemas de serviços (FISK *et al.*, 2018), onde problemas são comuns e geram oportunidades de Design, especialmente para o público idoso, que ainda possui diversas demandas não atendidas (ZONG; LI, 2018). Soluções de serviços bem sucedidas dependem de estruturas, processos e sistemas capazes de proporcionar uma experiência gerenciada e, para tanto, podem ser auxiliadas pela Gestão de Design (GD), que tem a competência de gerenciar pessoas, projetos, processos e procedimentos que estão por trás do Design de Serviço (DS) (BEST, 2012, 2015).

No contexto das UNAPIs como o NETI, percebe-se que são poucos os processos sistematizados e gerenciados, o que pressupõe a carência de orientações nesse

sentido (ENTREVISTADO, 2021), de forma a torná-los adequados ao seu público-alvo, as pessoas idosas. Nesse sentido, Cavalli, Gamaro e Damasceno (2017) ressaltam a necessidade de ações de gestão e recursos humanos para a efetividade das atividades, visto que só assim as UNAPIs poderão ter maior abrangência junto a população idosa.

Apesar do argumento social para o Design Inclusivo (DI), as pessoas idosas constituem um dos grupos que mais sofrem com as consequências da exclusão, tendo recursos insuficientes devido às demandas inadequadas dos serviços (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013; CLARKSON; COLEMAN, 2015). Waller, Langdon e Clarkson (2010) apontam que as equipes de projeto nem sempre entendem os estilos de vida, aspirações, circunstâncias sociais e perdas das pessoas. Esse desconhecimento pode então acarretar a **não adequação do serviço das UNAPIs aos participantes idosos**.

Muitas UNAPIs permanecem presas às percepções tradicionais do envelhecimento, sem identificar as demandas das novas gerações de idosos, sem reavaliar suas funções e propósitos e, conseqüentemente, sem acolher novas ideias e práticas (FORMOSA, 2012). As pessoas idosas não costumam ser consultadas sobre suas preferências (FREITAS; PY, 2017; ENTREVISTADO, 2021), e não tem a oportunidade de avaliar as atividades, o que poderia determinar os efeitos do engajamento social em seu bem-estar (SILVA, M. F., 2014; FERREIRA, 2015).

Conforme Koerich, Forcelini *et al.* (2023), a falta de identificação com as atividades também é um dos motivos para a evasão dos estudantes no NETI. Suas atividades, assim como de outras UNAPIs costumam ser baseadas na disponibilidade e interesse de professores, pesquisadores e voluntários, e não nas demandas (FORMOSA, 2000; ENTREVISTADO, 2021). A participação masculina (cerca de 20%) reduzida também é evidente no NETI, corroborando o desafio de tornar as UNAPIs mais motivadoras para o público masculino, ampliando sua participação (ASSIS; DIAS; NECHA, 2016).

As UNAPIs também geralmente não incluem pessoas com dificuldades físicas e cognitivas (FORMOSA, 2012). Há uma carência de atividades que atendam às necessidades de pessoas idosas com condições mais restritas, que dificultam ou impedem o aproveitamento das oportunidades existentes (FREITAS; PY, 2017). Tais fatos demonstram a pouca participação das pessoas idosas nos projetos e decisões das UNAPIs, o que pode resultar em serviços pouco adequados e empáticos. Portanto, se destaca a relevância de trazer os participantes idosos para o centro dos projetos, de forma a compreender sua realidade e papel social (ZANELA, 2015).

Quando inseridas nos processos, as pessoas idosas podem apontar suas preferências e também identificar dificuldades enfrentadas no acesso e uso dos serviços, as quais geram constrangimento, desconforto e até riscos. Para Araújo (2013), as barreiras no acesso aos serviços são uma das principais causas da marginalização das pessoas idosas, e podem estar relacionadas à diversos aspectos, como capacidades, fatores ambientais, demandas não atendidas, tecnologias, comunicações, entre outros.

O NETI possui um espaço limitado e parte das suas atividades acontece em outros locais do campus, que ainda é pouco sinalizado e acessível, dificultando o acesso dos participantes idosos. A falta de um espaço de convivência também dificulta o encontro e integração dos participantes (RODRIGUES, 2018). Essa é uma característica comum às UNAPIs, que não possuem espaços estáveis ou apropriados às atividades oferecidas (SILVA; CASOTTO *et al.*, 2015).

A localização das UNAPIs também costuma ser inacessível para muitas pessoas idosas (PICTON; LIDGARD, 1997). O NETI, mesmo localizado em uma região central, costuma ser frequentado por moradores das proximidades. Seus usuários costumam ter vínculos com a universidade, maior escolaridade e melhores condições sociais, perfil que não reflete a realidade brasileira e indica a falta da inclusão de classes menos favorecidas (ROQUE *et al.*, 2011). Estudos corroboram que a educação ao longo da vida, como é oferecida, acaba atendendo pessoas mais privilegiadas (ILC-BR, 2018).

A equidade e ampliação do acesso ainda são desafios a serem enfrentados (WHO, 2017). Estes podem estar relacionado à barreiras comunicacionais, visto que os programas para pessoas idosas ofertados pelas universidades ainda são pouco conhecidos (ILC-BR, 2019; ENTREVISTADO, 2021). Além disso, são destacadas possíveis barreiras sociais, ligadas a percepções negativas da interação com outras pessoas idosas, e pessoais ou de atitude, que refletem uma baixo interesse em praticar atividades (SILVA, M. F., 2014; WHO, 2017).

Conforme o exposto, são diversos os problemas de adequação que podem ocorrer dentro do contexto das UNAPIs, os quais poderiam ser reduzidos ou até evitados caso houvesse um maior entendimento sobre as necessidade e preferências dos participantes idosos. Portanto, destaca-se a relevância de processos participativos, os quais são pouco explorados nesse contexto. Ainda há **poucos processos participativos envolvendo os participantes idosos**, consequência do baixo estímulo para a participação e o protagonismo da pessoa idosa nos processos e na tomada de decisões das UNAPIs, o que acaba reforçando os estereótipos negativos existentes.

Os próprios estudos acerca das pessoas idosas ainda enfatizam suas perdas e incapacidades. Conforme demonstraram as revisões realizadas, mesmo no campo do DS, os estudos têm foco no setor da saúde, demonstrando um olhar assistencialista que, segundo Andrade Neto (2010) precisa ser superado. Em contrapartida, são poucas as investigações sobre educação e socialização, essenciais para o envelhecimento ativo (ILC-BR, 2019; WHO, 2002; FINDSEN; FORMOSA, 2016).

Diante disso, é evidenciada a carência de um olhar otimista e positivo em relação às pessoas idosas, que demonstre o potencial de sua participação. Apesar de suas contribuições, as pessoas idosas ainda são frequentemente vistas como um lastro improdutivo, o que alimenta o preconceito etário (GOLUBEV; SIDORENKO, 2020). Portanto, é necessário desafiar os estereótipos negativos, demonstrando que as pessoas

idosas são aptas e capazes e, embora suas capacidades declinem, essa mudança é variável e muitas vezes pouco perceptível (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

Mitos e estereótipos existentes na sociedade no meio acadêmico precisam ser desconstruídos, dando espaço para novas discussões sobre um envelhecimento vivido com satisfação, saúde e bem-estar (CUPERTINO; ROSA; RIBEIRO, 2007). As pessoas idosas desejam e esperam a compreensão da realidade de sua idade, mas não querem ser tratadas como velhas. Ao se avançar para uma era agnóstica quanto a idade, as pessoas idosas querem continuar ativas e contribuindo com a sociedade. Portanto, fornecedores de serviços devem reconhecer este fato, tornando suas soluções mais universais e receptivas (WALKER; MESNARD, 2011; ANGUS; WESTBROOK, 2019).

Contudo, percebe-se que o NETI, assim como outras UNAPIs, compreende estruturas, ações e interações com as múltiplas partes interessadas, que se não forem bem gerenciados e integradas nos processos e na tomada de decisões podem gerar barreiras no acesso e uso dos serviços. Tais aspectos, se não compreendidos e considerados, podem promover a exclusão das pessoas idosas e contribuir para a manutenção do estereótipos negativos do envelhecimento. Diante disso, levanta-se a seguinte questão: **Como a Gestão de Design e as ferramentas do Design de Serviço podem ser aplicadas para compreender o serviço de uma UNAPI, contribuindo para a redução de barreiras, promoção de facilitadores e inclusão das pessoas idosas?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Desenvolver um guia de serviço centrado no ser humano para as Universidades Abertas para as Pessoas Idosas (UNAPIs), por meio da Gestão de Design e das ferramentas do Design de Serviço.

1.3.2 Objetivos específicos

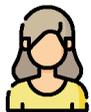
- Levantar fundamentos teóricos sobre os temas centrais da pesquisa - envelhecimento, pessoas idosas, UNAPIs, Design de Serviço, abordagens humanas do Design e Gestão de Design.
- Realizar um estudo de caso que permita diagnosticar potencialidades (facilitadores) e fragilidades (barreiras) de uma UNAPI (NETI/UFSC), utilizando a abordagem da Gestão de Design e as ferramentas do Design de Serviço.
- Elaborar orientações e recursos para auxiliar as UNAPIs a desenvolverem suas potencialidades e reduzirem as suas fragilidades, assim como para utilizarem processos participativos envolvendo os participantes idosos.

- Organizar informações, orientações e recursos desenvolvidos para estruturar e materializar um guia de serviços para as UNAPIs, avaliando a clareza do conteúdo por meio da análise de especialista.

1.4 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA

A partir do desenvolvimento desta pesquisa, se pressupõe que o guia proposto possa impactar tanto os participantes idosos, quando as equipes e proponentes de projeto e, conseqüentemente, o serviço das UNAPIs como o NETI-UNAPI/UFSC, conforme demonstra a Figura 2.

Figura 2 – Pressupostos de pesquisa.

Participantes idosos	Outras partes interessadas	Serviço da UNAPI
 <p>Reduzir barreiras de acesso e uso dos serviços da UNAPI.</p> <p>Possibilitar sua participação nos projetos e tomada de decisões, aumentando seu sentimento de pertencimento e interesse nos serviços.</p>	 <p>Auxiliar no entendimento do contexto, dos participantes idosos e do serviço da UNAPI.</p> <p>Guiar ações por meio de orientações centradas nas pessoas idosas.</p> <p>Apoiar e agilizar a tomada de decisões e a avaliação do serviço.</p>	 <p>Melhorar adequação entre serviço, partes interessadas e contexto.</p> <p>Gerar soluções mais eficientes, desejáveis e acessíveis para as partes interessada, especialmente os participantes idosos.</p>

Fonte: a autora.

Com relação aos participantes idosos, se pressupõe apresentar orientações que podem reduzir barreiras de acesso e uso dos serviços do NETI e de outras UNAPIs, promovendo maior inclusão, satisfação e bem-estar. Além disso, ao possibilitar sua participação nos projetos e na tomada de decisões, pretende-se permitir que estes contribuam com suas perspectivas e vivências para tornar os serviços mais adequados à sua realidade. Com a participação dos participantes idosos, acredita ser possível aumentar seu sentimento de pertencimento e o interesse em relação aos serviços.

Quanto as demais partes interessadas, se pressupõe auxiliá-las no entendimento do contexto, dos participantes idosos e dos serviços das UNAPIs, com base no Estudo de Caso no NETI. Acredita-se que por meio de orientações centradas no Ser Humano se possa guiar o desenvolvimento e adequação de projetos às necessidades e expectativas dos participantes idosos. Dado este subsídio, o Guia pode auxiliar na tomada de decisões, assim como na melhoria dos serviços existentes.

Em relação ao serviço das UNAPIs, como o NETI, se pressupõe melhorar a adequação entre o serviço, os seres humanos e o contexto. Ao possibilitar informações, orientações e outros recursos, torna-se possível melhorar a qualidade das discussões

e agilizar as ações, gerando soluções mais eficientes, desejáveis e acessíveis para as partes interessadas, especialmente aos participantes idosos. Por fim, se pressupõe auxiliar no gerenciamento das pessoas, projetos e processos envolvidos no serviço.

1.5 JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO

A presente pesquisa aborda temas de interesse interdisciplinar relacionados ao envelhecimento e às pessoas idosas, às UNAPIs, à Gestão de Design (GD) e ao Design de Serviço (DS). Portanto, se justifica por diferentes aspectos - demográficos, educacionais, sociais, de gestão e projetuais, relacionadas ao projeto de serviços.

De forma mais ampla, esta pesquisa busca minimizar os desafios do envelhecimento populacional, que afeta principalmente sociedades em desenvolvimento como a brasileira (UNRIC, 2019). Em todo mundo, muitas pessoas relatam que os prestadores de serviços não estão preparados para atender as demandas das pessoas idosas, o que evidencia a necessidade de se desenvolver serviços que sejam capazes de responder melhor aos usuários, independentemente de sua idade ou capacidade (OMS, 2007; ACEVES-GONZALEZ; COOK; MAY, 2014).

Identificar aspectos que afetam o acesso e uso de serviços como o do NETI pode gerar evidências para subsidiar ações e projetos mais inclusivos, baseados em experiências e fatos reais. Reduzir as barreiras de participação da pessoa idosa em serviços de socialização e educação ao longo da vida é crucial (WHO, 2017). Soluções mais adequadas para as UNAPIs podem evitar constrangimentos e a exclusão, assim como aumentar a participação das pessoas idosas, favorecendo seu envelhecimento ativo e positivo (FORMOSA, 2019; FINDSEN; FORMOSA, 2016).

Além dos serviços sociais e de saúde, o setor de educação também é fundamental para promover o envelhecimento ativo (WHO, 2017). Serviços mais adequados podem auxiliar na efetivação do direito das pessoas idosas à educação, ao lazer, ao respeito e à convivência comunitária (BRASIL, 2003, 2017), tornando as estruturas e os processos mais amigáveis e inclusivos. Além disso, também contribuem com a Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa, que fomenta ações e serviços que promovam o envelhecimento ativo, saudável, cidadão e sustentável (BRASIL, 2019).

A inclusão na perspectiva do serviço representa uma mudança de paradigma na compreensão dos sistemas de serviço e do seu papel para o bem-estar humano e para a melhoria das relações e interações, essenciais para a vida em sociedade (FISK *et al.*, 2018). Garantir que todos possam usar os serviços é uma questão socioeconômica, democrática, ética e de qualidade de vida (BEGNUM, 2018), e cabe ao Design e suas abordagens humanas tornar os serviços mais igualitários (REIS *et al.*, 2017).

O Design de Serviço centrado no ser humano, quando bem gerido, pode assumir um papel transformador, auxiliando na resolução de problemas em diferentes níveis da organização (MOZOTA, 2010; BEST, 2012). Ainda, pode contribuir para o

desenvolvimento de um envelhecimento bem-sucedido, cumprindo seu papel social. Para Kim (2018b) o DS pode possibilitar decisões, ações e pensamentos autônomos, funcionando como um meio para promover o aumento da autonomia e dignidade das pessoas, assim como o sentimento de pertencimento social (ZANELA, 2015).

Stickdorn e Schneider (2014) destacam que o DS pode mudar velhas percepções, envolvendo mais pessoas nos processos e ilustrando a aplicação social do Design, capaz de abordar as necessidades de uma sociedade. Envolver as pessoas idosas no processo de Design pode auxiliar na compreensão sobre sua realidade, assim como pode demonstrar suas aptidões e capacidades, mitigando estereótipos negativos do envelhecimento (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013). Essa abordagem participativa permite o entendimento de dificuldades, insatisfações e pontos críticos do serviço, possibilitando seu aprimoramento (ZANELA, 2015).

Para exemplificar a importância do DS para melhoria de serviços para as pessoas idosas, destaca-se a iniciativa do *Design-led innovations for Active Ageing* (DDA) para lidar com os desafios do envelhecimento na Europa. O projeto "*Making ageing better*" reuniu oito cidades europeias para contribuir com a inovação social no setor público de atenção às pessoas idosas (DAA, 2013), possibilitando que estas desenvolvam relacionamentos significativos, explorem interesses, aprendam habilidades e aumentem seu senso de propósito.

No que tange a pesquisas sobre o envelhecimento, destaca-se que estas são encorajadas desde o Plano de Viena, a fim de fornecer suporte científico para planejamentos eficazes e para a melhoria do bem-estar das pessoas idosas. Para reduzir as lacunas sobre o envelhecimento e suas necessidades, são incentivadas pesquisas de interesse universal sobre o uso de habilidades, experiência, conhecimento das pessoas idosas e sobre serviços sociais e de educação (UNITED NATIONS, 1982).

Quanto à pesquisa em serviço, esta tese busca atender às prioridades propostas por Ostrom *et al.* (2015), melhorando o bem-estar por meio de serviços transformadores, aprimorando experiências, alavancando o DS e investigando questões críticas para economias emergentes. Além disso, se ressalta o potencial transformador do DS, capaz de tornar os serviços mais adequados e desejáveis às pessoas idosas, permitindo que estes vivenciem novas oportunidades e ocupem um importante papel na sociedade (ARIDE *et al.*, 2019; FORCELINI; MERINO, 2021).

Contudo, além da justificativa apresentada, o desenvolvimento desta pesquisa também foi motivado por outros fatores relacionados ao contexto no qual a pesquisadora encontra-se inserida, bem como aos seus interesses pessoais:

- **Atuação como pesquisadora do NGD-LDU.** O Núcleo de Gestão de Design (NGD) busca compreender o Design como fator estratégico nas organizações. Suas ações têm foco no ser humano, Design Universal e Inclusivo, utilizando metodologias próprias para projetos de produtos e serviços. Conta com o suporte

do Laboratório de Design e Usabilidade (LDU) que dispõe de tecnologias para auxiliar nas pesquisas e projetos (NGD-LDU, 2019).

- **Aproximação com o NETI**, que aconteceu por meio da participação em uma oficina e pela amizade com um colaborador. Esse contato possibilitou reflexões quanto a oportunidade de estudo em relação às pessoas idosas e os serviços.
- **Olhar empático e positivo para as pessoas idosas e motivação para explorar o papel social do Design**. Esta pesquisa também é motivada por interesses pessoais da pesquisadora, que propõe um olhar positivo às pessoas idosas, destacando sua capacidade de contribuir na sociedade.

1.6 ORIGINALIDADE, INEDITISMO E ADERÊNCIA

Para atestar a originalidade e o ineditismo do tema proposto, foram realizadas pesquisas em bancos de dados nacionais e internacionais, a fim de identificar estudos já desenvolvidos acerca dos temas centrais - Design de Serviço e pessoas idosas. Foram consultados. Ao todo, foram realizadas quatro Revisões Bibliográficas Sistemáticas (RBSs) em bancos de teses, dissertações e artigos científicos de periódicos e eventos (Figura 3). Os procedimentos metodológicos utilizados e os resultados obtidos estão disponíveis no Apêndice A, Apêndice B, Apêndice C e Apêndice D.

Figura 3 – Revisões sistemáticas realizadas.



Fonte: a autora.

A partir dos levantamentos realizados foram identificados 89 estudos relacionando DS e pessoas idosas, porém nenhum deles possui objetivos similares ao desta pesquisa. Apenas um dos estudo relaciona DS, pessoas idosas e educação, o que indica uma lacuna de conhecimentos. Esse estudo de Hu, Li *et al.* (2019) buscou construir um sistema de serviços comunitários para a educação de pessoas idosas, utilizando uma aula de inglês como estudo de caso para obter percepções de três partes interessadas - pessoas idosas, assistentes sociais e voluntários. Ou seja, não engloba o escopo desta pesquisa, que se apresenta como original e inédita.

De modo geral, os resultados demonstraram que as pesquisas sobre DS pessoas idosas ainda são recentes, tanto em âmbito nacional como internacional, apresentando uma produção mais significativa na última década. As revisões nacionais (panorama apresentado na Seção 2.2.3.1) revelam que os estudos na área de DS, apesar de recentes (2008), apresentam um número crescente de publicações nos últimos anos (FORCELINI; MERINO, 2022b). Foram identificados 11 estudos, porém nenhum relacionado ao contexto da educação e, conseqüentemente, às UNAPIs.

Já no âmbito internacional (panorama apresentado na Seção 2.2.3.2), foram encontrados 78 estudos, o que demonstra uma crescente preocupação com o DS adequados às necessidades da população idosa. Os estudos estão relacionados a diferentes áreas e a maior parte das questões de pesquisa estão relacionadas à serviços de saúde, moradia e assistência. Estudos no contexto da saúde predominam e dão ênfase as patologias e perdas das pessoas idosas.

Além de demonstrar a carência de estudos sobre serviços inclusivos às pessoas idosas, os resultados apontam que, comumente, as soluções são baseadas no entendimento de designers, que não compartilham experiências ou a visão de mundo das pessoas idosas. Ainda, ressalta-se o pouco envolvimento deste público nos projetos e o entendimento limitado sobre suas diversidade e necessidades. Diferente de outras áreas do Design que possuem requisitos de projeto, não foram encontradas orientações ou diretrizes para guiar projetos de serviços centrados nas pessoas idosas.

Buscas complementares sobre DS e UNAPIs também foram realizadas (Apêndice E) e corroboraram os resultados prévios, comprovando a originalidade e ineditismo da pesquisa. Não obstante, se destacam como parte da originalidade: a elaboração de orientações para UNAPI, que não possuem diretrizes norteadoras; resultados que refletem a realidade de uma UNAPI brasileira; a integração de abordagens humanas ao DS para gerar orientações centradas nas pessoas idosas e; o entendimento da pessoa idosa como uma fonte de informações sobre suas próprias capacidades, necessidades e expectativas, a qual deve ser envolvida nos projetos, contribuindo para o desenvolvimento de serviços mais adequados e amigáveis.

1.6.1 Aderência ao PósDesign/UFSC

Esta pesquisa se insere na linha de Gestão do Programa de Pós Graduação em Design (POSDESIGN) da UFSC, que entende o Design como inovação, metodologia e técnica que resulta em artefatos, serviços e processos para o desenvolvimento político, social e econômico. Essa linha compreende estudos em gestão estratégica do Design aplicados à organizações de base tecnológica e social, considerando seus aspectos operacionais, táticos e estratégicos (PÓSDESIGN, 2019).

Diante disso, esta pesquisa atende aos propósitos da linha ao aplicar a GD no NETI-UNAPI, um programa de base social, possibilitando o diagnóstico de fragilida-

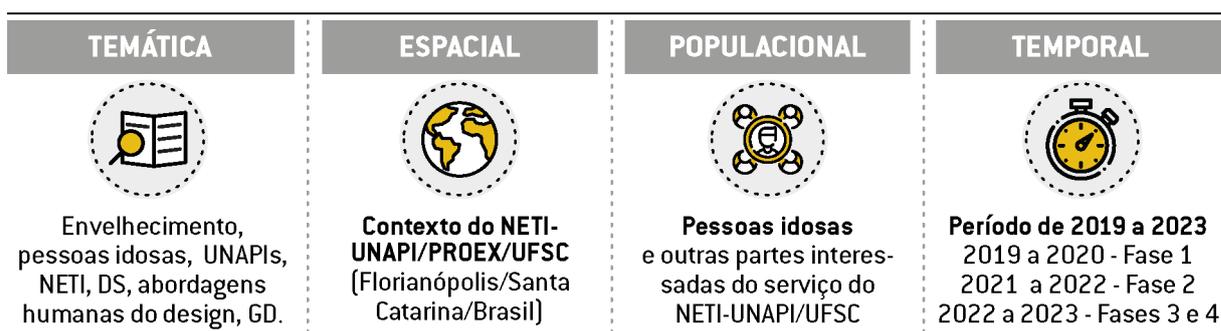
des e potencialidades por meio de uma abordagem centrada no ser humano. Diante disso, torna-se possível propor melhorias para tornar seus serviços mais eficientes, desejáveis e acessíveis, especialmente para os participantes idosos.

Considerando aspectos operacionais, táticos e estratégicos, a pesquisa atende à uma necessidade social dos participantes idosos ao promover e ampliar seu acesso aos serviços, gerando maior inclusão, satisfação e bem-estar. Desta forma, pode ajudar o NETI e outras UNAPIs a desempenharem seus processos de forma mais eficiente, desejável e acessível, cumprindo seu propósito.

1.7 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa delimita-se por sua temática, espacialidade, população e temporalidade, conforme demonstra a Figura 4. Apresenta como temas centrais o envelhecimento populacional, as pessoas idosas, as UNAPIs, o Design de Serviço, as abordagens humanas do Design e a Gestão de Design.

Figura 4 – Delimitação da pesquisa.



Fonte: a autora.

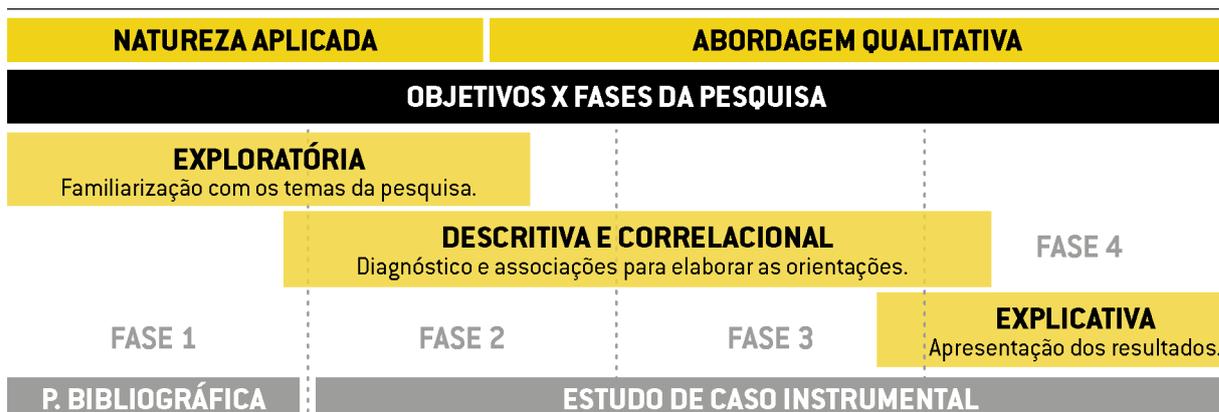
Especialmente, se limita ao contexto brasileiro, dando ênfase a realidade do NETI, UNAPI da UFSC, localizada em Florianópolis, Santa Catarina (SC). No que tange a população, foram consideradas as pessoas idosas que fazem parte do NETI e os demais envolvidos no seu serviço (servidores, professores, pesquisadores). Temporalmente, esta pesquisa compreende o período de março de 2019 a julho de 2023.

1.8 CARACTERIZAÇÃO GERAL E FASES DA PESQUISA

Esta pesquisa possui natureza aplicada, visto que seus resultados podem ser utilizados na solução de problemas reais. Seus objetivos são explicativos, passando por etapas exploratórias, descritivas, correlacionais e explicativas (Figura 5).

Inicialmente, a pesquisa teve objetivo exploratório (Fase 1), compreendendo o aprofundamento dos conhecimentos sobre os temas centrais e o NETI. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013), esse objetivo auxilia o pesquisador a se familiarizar

Figura 5 – Caracterização geral e fases da pesquisa.



Fonte: a autora.

com fenômenos desconhecidos, obter informação de contextos específicos, pesquisar novos problemas, identificar conceitos e estabelecer prioridades.

Em seguida, contempla o objetivo descritivo (Fase 2) e correlacional (Fase 3), compreendendo o levantamento informações e o diagnóstico dos fragilidades e potencialidades das UNAPIs. A etapa descritiva busca expor as informações coletadas sobre o contexto, serviço e partes interessadas. A correlacional estabeleceu relações entre as variáveis para desenvolver o guia. Por fim, a apresentação do guia atende à objetivos explicativos (Fase 4), que esclarecem e explicam os resultados, as relações e as descobertas da pesquisa (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Em relação à sua abordagem, se classifica como qualitativa, possibilitando uma visão inicial mais ampla e uma posterior mais específica, com a identificação das suas principais variáveis (CRESWELL, 2010, 2014). Quanto aos procedimentos técnicos, é classificada como pesquisa bibliográfica e estudo de caso instrumental. A fase bibliográfica foi realizada para o entendimento do contexto estudado, a partir de estudos já publicados (SEVERINO, 2017). Já o estudo de caso foi usado para descrever e explicar o contexto do NETI e é caracterizado como instrumental pois, apesar da singularidade do caso, tem potencial aplicabilidade a outras situações semelhantes (YIN, 2016).

Assim, a pesquisa foi dividida em 4 fases, detalhadas no Capítulo 3:

- **Fase 1: Fundamentação Teórica:** buscou levantar as bases teóricas sobre os temas centrais da pesquisa, por meio de revisões narrativas e sistemáticas.
- **Fase 2: Estudo de Caso:** teve como objetivo diagnosticar potencialidades e fragilidades do NETI-UNAPI/UFSC, por meio de um estudo de caso instrumental.
- **Fase 3: Desenvolvimento do Guia:** teve como objetivo desenvolver o Guia, com base na Fundamentação Teórica e no Estudo de Caso desenvolvido.

- **Fase 4: Apresentação do Guia:** compreendeu a descrição do Guia, abordando seu objetivo, suas partes, recursos e sistemática de uso.

1.9 ESTRUTURA DA TESE

Este documento está estruturado em oito capítulos: (1) introdução; (2) Fundamentação Teórica; (3) Procedimentos Metodológicos; (4) Resultados - Estudo de Caso; (5) Desenvolvimento do Guia; (6) Apresentação do Guia; (7) Discussão dos resultados e; (8) Conclusões.

- **Capítulo 1 - Introdução.** Apresentou a contextualização, problemática, objetivos, pressupostos, justificativa e motivação, originalidade e o ineditismo, aderência ao POSDESIGN da UFSC; delimitações da pesquisa e; sua caracterização geral.
- **Capítulo 2 - Fundamentação Teórica (Fase 1):** apresenta os fundamentos teóricos sobre os temas centrais da pesquisa - envelhecimento e pessoas idosas, UNAPIs, Design de Serviço, abordagens humanas do Design e, Gestão de Design. Por fim, é apresentada a síntese da fundamentação teórica.
- **Capítulo 3 - Procedimentos Metodológicos:** apresenta a linha do tempo da pesquisa, bem como a organização das fases e etapas da pesquisa e os respectivos procedimentos técnicos adotados.
- **Capítulo 4 - Resultados - Estudo de Caso (Fase 2):** engloba os resultados da Fase 2 da pesquisa, que compreende três etapas, incluindo o levantamento, organização e análise de dados sobre a UNAPI investigada - NETI.
- **Capítulo 5 - Desenvolvimento do Guia (Fase 3):** compreende as etapas da construção do Guia, passando pela definição dos requisitos, elaboração e classificação das orientações, elaboração de recursos complementares, organização e materialização do Guia e sua avaliação.
- **Capítulo 6 - Apresentação do Guia (Fase 4):** compreende a demonstração do Guia e a explicação das suas partes, conteúdo e recursos.
- **Capítulo 7 - Discussão dos Resultados:** compreende a discussão da pesquisa, apresentando as contribuições do Guia e as descobertas do Estudo de Caso.
- **Capítulo 8 - Conclusões:** traz as considerações finais da tese, quanto aos seus objetivos, pressupostos, procedimentos metodológicos, resultados, limitações, futuros estudos e percepções da pesquisadora.

Ao final deste documento são apresentadas as referências utilizadas, bem como os apêndices e anexos informados ao longo do documento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (FASE 1)

Este capítulo apresenta os resultados da primeira fase da pesquisa, abordando seus temas centrais, conforme demonstra a Figura 6. Inicia apresentando o contexto do envelhecimento e a pessoa idosa (Seção 2.1), perpassa pelo Design de Serviço (DS) e as abordagens humanas (Seção 2.2) e termina destacando a Gestão de Design para um serviço inclusivo (Seção 2.3). Como fechamento, apresenta uma síntese geral, que conecta e relaciona os diferentes temas da pesquisa (Seção 2.4).

Figura 6 – Linha de pensamento para a construção da fundamentação teórica.



Fonte: a autora.

2.1 O CONTEXTO DO ENVELHECIMENTO E A PESSOA IDOSA

Ao longo do tempo, as reflexões sobre o perfil etário têm gerado reformulações teóricas e empíricas no campo do envelhecimento. Mitos e estereótipos sobre as pessoas idosas, que predominavam e influenciavam a sociedade e a comunidade acadêmica, passaram a ser reconsiderados. Os estudos que se concentravam na infância e adolescência ou comparavam performance entre adultos e idosos, relacionando o envelhecimento às limitações, passaram por uma mudança de paradigma. Essa perspectiva possibilitou novas discussões sobre a possibilidade de um envelhecimento vivido com satisfação, saúde e bem-estar (CUPERTINO; ROSA; RIBEIRO, 2007).

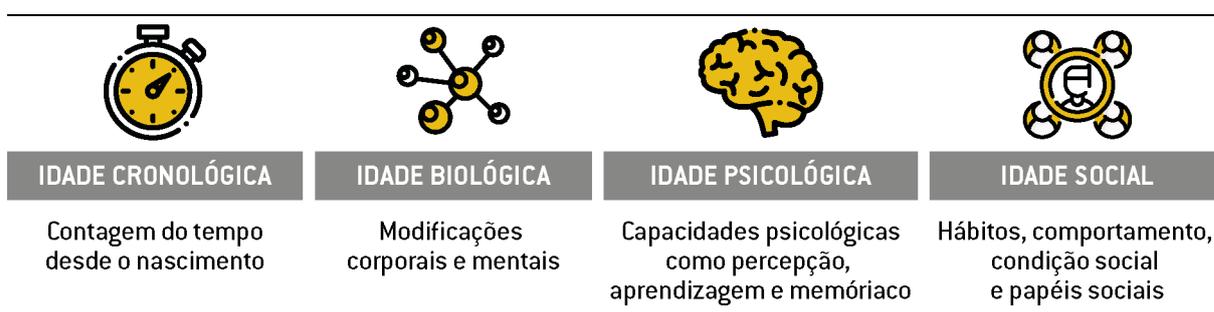
Tradicionalmente, a Organização das Nações Unidas (ONU) e os pesquisadores têm adotado medidas e indicadores de envelhecimento baseados na idade cronológica, definindo pessoas idosas como aquelas que possuem 60/65 anos ou mais. É uma maneira simples, clara e facilmente replicável de mensurar o envelhecimento. No entanto, com as mudanças nas últimas décadas - riscos de mortalidade, estados de saúde, tipos e níveis de atividade, produtividade e outras características socioeconômicas - foram propostos conceitos e medidas alternativas para oferecer uma perspectiva mais detalhada do envelhecimento. Estas implicam na avaliação das condições de vida das pessoas idosas, bem como de suas contribuições sociais e necessidades de proteção social e saúde (UNITED NATIONS, 2019b; VARELLA; JARDIM, 2009).

Cada vez mais, o envelhecimento é entendido como um processo multifatorial, influenciado por diferentes fatores como gênero, classe social, cultura, padrões de saúde individuais e coletivos da sociedade, etc. (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008; UNITED NATIONS, 1982). Portanto, a ONU destaca que as políticas sociais devem incluir a preparação da população para as fases posteriores da vida, considerando aspectos físicos, psicológicos, culturais, religiosos, espirituais, econômicos, de saúde, entre outros (UNITED NATIONS, 1982). Segundo Dardengo e Mafra (2019, p. 18), que corroboram o envelhecimento como um processo e definem a velhice como um estado,

O conceito de velhice perpassa a questão cronológica, considerando-se os diversos momentos históricos das diferentes sociedades em relação aos aspectos sociais, econômicos, culturais e políticos, determinantes na compreensão da velhice e do processo de envelhecimento.

A idade cronológica não é um marcador preciso para as mudanças do envelhecimento, visto que "existem variações de diferentes intensidades relacionadas ao estado de saúde, participação e níveis de independência entre pessoas mais velhas que possuem a mesma idade" (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008, p. 589). Estudos ainda apontam a influência de outros eventos, relacionados à vida pessoal, familiar e profissional (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008). Dessa forma, entendem o envelhecimento humano como um processo complexo e multifatorial, composto pelas diferentes idades: cronológica, biológica, psicológica e social (Figura 7).

Figura 7 – Idade cronológica, biológica, psicológica e social.



Fonte: elaborada com base em Schneider e Irigaray (2008), Neri (2005) e Hoyer e Roodin (2003).

- **Idade cronológica:** mensura o envelhecimento por meio da contagem do tempo em dias, meses e anos desde o nascimento (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008). É um dos meios mais comuns, simples e replicáveis de se obter dados sobre uma pessoa (UNITED NATIONS, 2019b; SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008), porém é meramente um marcador, não sendo uma boa medida de desenvolvimento biológico, psicológico e social (HOYER; ROODIN, 2003).
- **Idade biológica:** é definida pelas modificações corporais e mentais, que iniciam antes do nascimento e se estendem por toda a existência do indivíduo (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008). Mudanças e perdas fazem parte desse processo. Exemplos disso são: redução na estatura devido à perda da massa óssea; pele mais fina e friável, menos elástica e oleosa; declínio da visão de objetos próximos; diminuição da audição, que normalmente não interfere no dia-a-dia; perda de neurônios, ainda que as funções mentais permaneçam preservadas até o final da vida (COSTA; PEREIRA, 2005).
- **Idade psicológica:** um sentido se refere à relação entre idade cronológica e capacidades psicológicas, como percepção, aprendizagem e memória, as quais determinam o potencial funcional do indivíduo (NERI, 2005). Compreende as habilidades adaptativas às exigências do meio - aprendizagem, memória, inteligência, controle emocional, etc (HOYER; ROODIN, 2003). Outro sentido tem relação com o senso subjetivo de idade, que varia conforme a pessoa avalia seus marcadores biológicos, sociais e psicológicos do envelhecimento, comparando-os com o de outras pessoas da mesma idade (NERI, 2005). O julgamento subjetivo e a estimativa da duração de eventos compõem este conceito, que se correlaciona com a idade cronológica e o meio (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008).
- **Idade social:** se refere aos hábitos e status social para o preenchimento de papéis esperados para sua idade, considerando cultura e grupo social. Diz respeito ao grau de adequação de um indivíduo aos papéis e comportamentos esperados

para as pessoas de sua idade, num dado momento histórico de cada sociedade (NERI, 2005). Uma pessoa pode ser vista como mais velha ou jovem dependendo de como se comporta. A medida dessa idade compreende o desempenho de papéis sociais e envolve características como tipo de vestimenta, hábitos, linguagem e respeitabilidade por parte de outras pessoas (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008).

A velhice, com suas peculiaridades, só pode ser compreendida a partir da relação estabelecida entre os aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008; VARELLA; JARDIM, 2009). Assim, diante de pessoas idosas diversas e plurais, a velhice não pode ser definida como uma experiência homogênea, com padrões de comportamento regulares, visto que é influenciada por diferentes contextos e vivências (pessoais, familiares e profissionais). Não obstante, o envelhecimento é entendido como um processo social sistêmico e multifatorial, influenciado de diferentes aspectos - sociais, econômicos, culturais e políticos (Figura 8).

Figura 8 – Envelhecimento e velhice.



Fonte: elaborada com base em Schneider e Irigaray (2008), Dardengo e Mafra (2019), United Nations (2019b) e Cesaro Antunes e Silva (2013).

Apesar deste entendimento de que existem "várias velhices", a apresentação dos dados, projeções demográficas e legislações utilizam as medidas tradicionais, que consideram idosas as pessoas com 60/65 anos ou mais. No Brasil, considera-se pessoa idosa aquela com idade igual ou superior a sessenta anos (BRASIL, 2003).

2.1.1 Envelhecimento e capacidades humanas

O envelhecimento é um processo que inicia desde a concepção de um ser humano. Nos primeiros anos significa crescimento e diferenciação e, normalmente atinge-se o pico físico e sensorial aos 20 anos. Algumas habilidades mentais (memória, velocidade de processamento de informações) também tem seu pico nesta época e outras continuam a se desenvolver durante a maior parte da vida (vocabulário, conhecimento geral, controle emocional) (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

Embora haja um declínio das capacidades devido o envelhecimento, essa mudança é variável e algumas pessoas apresentam pouca ou nenhuma evidência de declínio (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013; VARELLA; JARDIM, 2009). Portanto, é necessária uma quebra de paradigma sobre as capacidades das pessoas idosas e, aqui, ao descrever o comportamento de suas capacidades (física/motora, sensorial e cognitiva/mental), não se pretende associar o envelhecimento à perdas, mas compreender possíveis declínios de modo a considerá-los no desenvolvimento de projetos mais inclusivos.

2.1.1.1 Capacidades físicas/motoras

Para ser fisicamente ativa e independente, uma pessoa requer força e potência muscular, flexibilidade, equilíbrio e resistência cardiorrespiratória. Com o envelhecimento, as reservas funcionais se esgotam e surgem deficiências, que muitas vezes são consequência de poucos exercícios físicos. Pesquisas mostram que o aumento da atividade física implica em ganhos de capacidade, mesmo na velhice extrema (FIATARONE *et al.*, 1994). Nesse sentido, Clarkson, Coleman *et al.* (2013) e Varella e Jardim (2009) destacam como as pessoas são afetadas no processo de envelhecimento:

- **Força muscular:** diminui muito por volta dos 50 anos. Raramente usada sem movimento, necessita de potência muscular (que combina força e velocidade) para atividades dinâmicas como subir escadas, levantar de uma cadeira ou entrar no ônibus. A potência muscular tende a diminuir mais que a força.
- **Flexibilidade:** refere-se a uma amplitude de movimento adequada, essencial para muitas atividades. A perda de amplitude na articulação do ombro, por exemplo, é comum e pode comprometer atividades simples como alcançar algo em uma prateleira alta (acima da cabeça), pendurar roupas ou escovar os cabelos.
- **Equilíbrio:** consistem em uma integração complexa de entradas sensoriais seguidas por reações motoras precisas. Por exemplo, restaurar o equilíbrio da massa corporal para evitar quedas depois de tropeçar requer movimentos rápidos, que diminuem com a idade, resultando em uma maior tendência a cair.
- **Resistência:** é a capacidade de sustentar uma atividade dinâmica prolongada, que diminui com a idade. Se o músculo ativo não receber oxigênio suficiente para sua necessidade energética, gera fadiga e falta de ar, exigindo a redução da velocidade ou parada para descanso até que o suprimento de oxigênio aumente.
- **Elasticidade:** essa perda afeta a pele, os pulmões e a maneira de andar. Caminhar torna-se menos eficiente devido à perda de energia de recuperação. A combinação de rigidez articular e falta de equilíbrio pode se tornar severamente limitante à medida que a velocidade da caminhada cai abaixo de um nível seguro.

As capacidades físicas também são influenciadas pelas dimensões corporais. Pessoas idosas costumam ser mais baixas, exigindo ajustes na altura de armários, bancadas e assentos. Mulheres são fisicamente mais fracas, ficando em desvantagem nas tarefas que exigem força absoluta (carregar compras) e sustentação de peso (subir escadas). Outra influência diz respeito à problemas de saúde (artrite, Parkinson, etc.), que aumentam com o avanço da idade (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

2.1.1.2 Capacidades sensoriais

As capacidades sensoriais compreendem os cinco sentidos - visão, audição, paladar, olfato e tato -, através dos quais as pessoas obtêm informações sobre o mundo. Com o envelhecimento, mudanças fisiológicas nos órgãos dos sentidos reduzem a sensibilidade à informação. Clarkson, Coleman *et al.* (2013) aponta que prejuízos funcionais podem estar relacionados a: distúrbios (catarata), que podem ser revertidos após cirurgia; decréscimos (visão e audição) podem ser corrigidos com tecnologias assistivas¹ e; problemas sem correção (tempo de adaptação à luz forte ou escuridão).

- **Visão:** é afetada a capacidade de ver detalhes, focar em objetos próximos, discriminar contrastes, adaptar-se a mudanças no brilho e luz, perceber cores e campos visuais. A retina se torna mais opaca e tende a descolorir, fazendo com que menos luz entre no olho, exigindo mais iluminação para ver detalhes. A descoloração reduz a visão das cores. Por volta dos 40, a percepção de distância e profundidade é afetada e, com 50, muitos precisam usar óculos para corrigir hipermetropia. Também há maior probabilidade de patologias, como catarata e o glaucoma. A perda visual interfere na qualidade de vida por ser o sentido mais utilizado para receber informações do ambiente e interagir com as coisas e pessoas. Ainda é destacado o risco de acidentes como tropeços e quedas (VARELLA; JARDIM, 2009; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).
- **Audição:** quando reduzida afeta a compreensão da palavra falada. Mesmo moderada, afeta a qualidade de vida dos idosos, pois dificulta o diálogo, podendo causar retração social e depressão (SILVA, M. B., 2009; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013). O início e gravidade da perda pode ter influência genética e da exposição ao ruído ambiental (em níveis elevados por longos períodos). A principal mudança fisiológica ocorre no ouvido interno, com a morte gradual das células nervosas que conduzem os sinais sonoros ao cérebro. Aos 50 anos, pode haver perda suficiente para causar prejuízo em situações de escuta exigente, com sons fracos ou ruídos de fundo. A amplificação pode melhorar alguns aspectos da

¹ Produto, recurso, metodologia, estratégia, prática e serviço que objetiva promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação da Pessoa com Deficiência ou com mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (WHO, 2012).

audição, mas não ajuda na compreensão da fala, detecção de sons agudos ou separação de sons e ruídos de fundo (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

- **Paladar:** está associado ao olfato e à percepção da textura. O sabor dos alimentos e bebidas é percebido por meio de papilas gustativas, que diminuem cerca de 60% com o envelhecimento. Assim, perde-se sensibilidade ao paladar e tende-se a gostar menos dos alimentos. O paladar e o olfato reduzidos podem ocasionar problemas nutricionais, pois a falta de percepção do sabor e aroma reduz o interesse pela alimentação, causando a desnutrição (SILVA, M. B., 2009; VARELLA; JARDIM, 2009; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).
- **Olfato:** há pouca perda na capacidade de identificar odores até cerca de 65 anos. Depois a perda pode ser acentuada, afetando a regulação do apetite, a seleção de alimentos e o prazer com o aroma de alimentos, flores e perfumes. Essa incapacidade pode colocar a pessoa idosa em risco, visto que pode não detectar odores perigosos, como o de alimentos em decomposição ou vazamento de gás (VARELLA; JARDIM, 2009; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).
- **Tato:** o toque compreende a estimulação de três receptores na pele: pressão; dor e; calor/frio. Com o envelhecimento, receptores morrem, e a pele se torna menos sensível à pressão, reduzindo a capacidade de diferenciar formas e texturas. Após os 50, a percepção de vibrações também diminui. Há poucas evidências de que a resposta à dor e ao calor seja afetada. Essas perdas ocasionam dificuldades em atividades motoras finas, como contar dinheiro, costurar e escrever (SILVA, M. B., 2009; VARELLA; JARDIM, 2009; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

2.1.1.3 Capacidades cognitivas/mentais

A cognição engloba os processos mentais pelos quais as informações são adquiridas, registradas e utilizadas (ALAPHILIPPE; BAILLY, 2014). Refere-se a atenção, interpretação, aprendizado, memória, resolução de problemas e tomada de decisões, habilidades que tendem a permanecer estáveis até os 50/60 anos, e após, seu declínio difere e, normalmente, só fica evidente em situações novas ou complexas.

Habilidades com base em informações obtidas com o tempo (vocabulário, experiência) tendem a permanecer estáveis, enquanto as que requerem rápida assimilação e análise tendem ao declínio com a perda de velocidade de processamento. Isso dificulta tarefas que expõe informações por curtos períodos ou exigem respostas rápidas (SALTHOUSE, 1992; CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

A principal mudança fisiológica do envelhecimento do cérebro é a perda ou redução das células responsáveis pelas habilidades cognitivas. Suas conexões diminuem, mas mesmo na velhice, novas se formam com aprendizados e novas experiências

(HULTSCH *et al.*, 1999). Ainda, contribuem para a perda cognitiva distúrbios físicos, depressão, medicamentos, estresse e quantidade de sono (reversíveis) e doenças degenerativas do cérebro (irreversíveis) (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

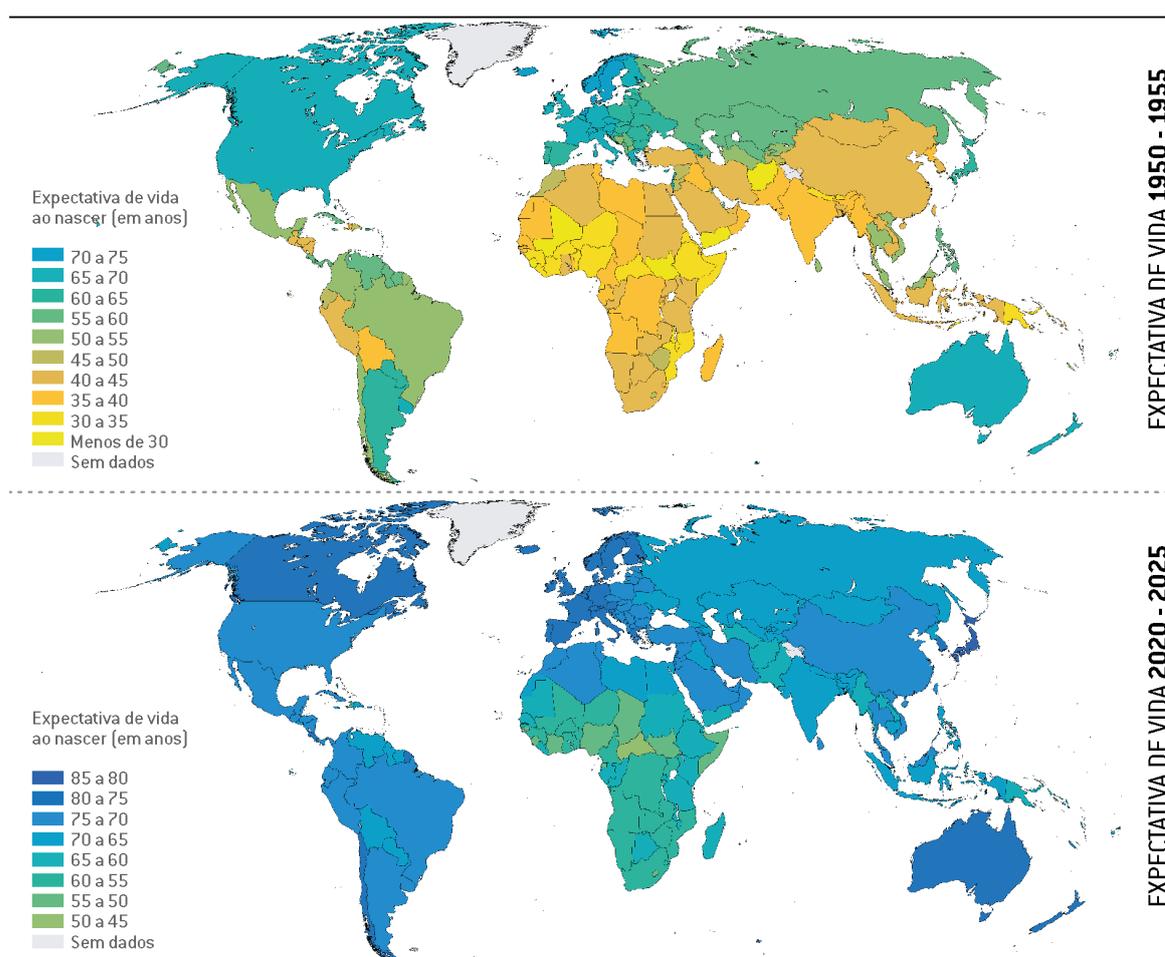
- **Atenção e concentração:** a capacidade de mantê-las diminui com o envelhecimento. A maior mudança está relacionada a capacidade de fazer duas ou mais coisas ao mesmo tempo, como falar enquanto dirige, ler e ouvir rádio, seguir placas e ouvir anúncios em estações de trem ou terminais de aeroporto.
- **Linguagem:** a alfabetização é essencial para preencher formulários, compreender instruções (tomar medicamentos) e informações de impressões, internet, placas, etc. Embora o entendimento da linguagem não seja afetado pelo envelhecimento, torna-se mais difícil compreender estruturas gramaticais complexas, particularmente em mensagens implícitas (COHEN, 1981). Também existem mudanças na produção da linguagem, aumentando a dificuldade de encontrar palavras e lembrar os nomes de pessoas, lugares (COHEN; FAULKNER, 1986) e de objetos (medicamentos), bem como uma redução na fluência verbal.
- **Habilidade numérica:** é necessária para tarefas básicas, como compras, orçamento, serviços bancários, estimativa de distância ou duração. Com o envelhecimento, habilidades como operações matemáticas diminuem mais do que outras. Porém, existem diferenças individuais relacionadas à educação e a prática dessa habilidade, que pode levar à sua manutenção ou aprimoramento. Em todas as idades, as pessoas entendem frequências naturais mais prontamente do que porcentagens ou proporções (GIGERENZER; GOLDSTEIN, 1996).
- **Habilidade espacial:** tende a diminuir significativamente. Torna-se mais difícil discriminar uma figura de seu fundo e combinar padrões espaciais complexos como rostos (SALTHOUSE, 1992). A orientação espacial também é afetada, impactando a capacidade de se orientar em um novo ambiente seguindo um mapa. Idosos tendem a ter mais dificuldade em tarefas de construção, como montar formas, desenhar objetos ou copiar (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).
- **Aprendizagem e memória:** a capacidade de aprender declina gradualmente, exigindo mais esforço, mas mesmo na velhice avançada é possível aprender novas habilidades. A memória de eventos recentes é mais afetada. Relembrar informações é mais difícil do que reconhecê-las quando apresentadas. Pessoas idosas costumam lembrar do conteúdo (fato, história), mas não da fonte (onde ouviram). Torna-se mais difícil lembrar de realizar uma ação sem um lembrete, o que torna os idosos mais propensos a usar diários e alarmes (CRAIK, 1994).
- **Função executiva:** compreende processos cognitivos de organização da informação, generalização, planejamento, tomada de decisão, resolução de problemas e

flexibilidade mental. Estes são influenciados pelo envelhecimento, mas também estão associados à educação e experiência. Ainda, existem influências sociais, políticas, culturais e individuais (MAC KAY, 2016). Dirigir é um exemplo de tarefa complexa que exige julgamento e tomada de decisão.

2.1.2 Envelhecimento populacional: dados e projeções

Segundo a ONU, praticamente todos os países estão vivenciando um crescimento no número e na proporção de pessoas idosas em sua população. Influenciadas pelos processos de fertilidade, mortalidade e migração, todas as sociedades devem passar por essa transição demográfica, cujo principal impulsionador foi o aumento da expectativa de vida da população mundial desde 2050 (Figura 9), juntamente ao declínio da fertilidade (UNITED NATIONS, 2019b; UNRIC, 2019).

Figura 9 – Expectativa de vida ao nascer - 1950 a 2025 (ambos os sexos).



Fonte: United Nations (2019c)

A migração internacional também contribuiu para a mudança das estruturas etárias em alguns países. Como os imigrantes tendem a ser jovens, acabam retardando o envelhecimento da população, pelo menos temporariamente (UNRIC, 2019).

Segundo a UNRIC (2019), em todo o mundo a população com 60 anos ou mais está crescendo mais rapidamente do que os grupos etários mais jovens. Em 2017, cerca de 13% da população global tinham 60 anos ou mais (962 milhões) e estima-se que este número duplique até 2050 (2,1 bilhões) e mais do que triplique até 2100 (3,1 bilhões) (Figura 10).

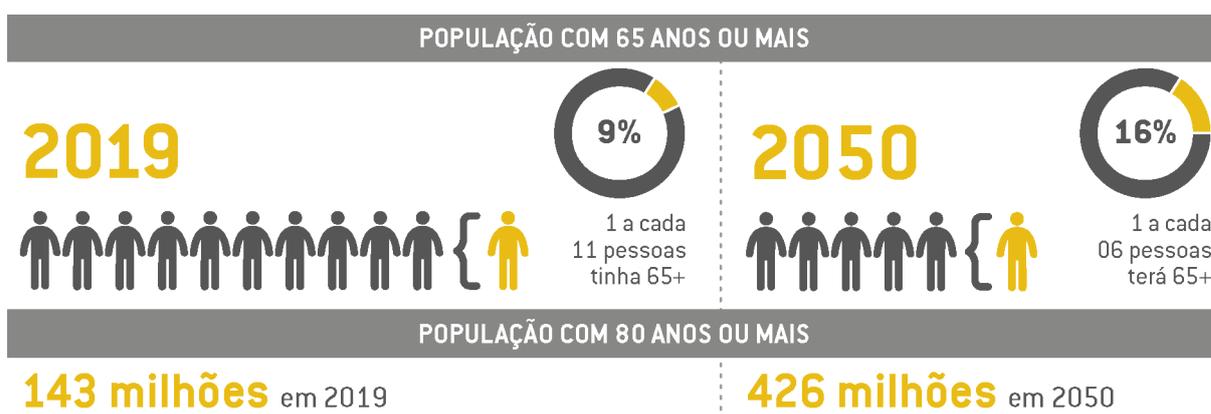
Figura 10 – População idosa em 2017 e projeções para 2050 e 2100.



Fonte: elaborado com base em UNRIC (2019).

Em 2018, pela primeira vez na história, as pessoas com 65 anos ou mais superaram as crianças com menos de cinco anos em todo o mundo. O *World Population Prospects* de 2019 prospecta que em 2050, 1 em cada 6 pessoas no mundo terão idade acima de 65 (16%), contra 1 em cada 11 em 2019 (9%). Ainda, projeta-se que o número de pessoas com 80 anos ou mais irá triplicar, passando de 143 milhões em 2019 para 426 milhões em 2050 (UNITED NATIONS, 2019c) (Figura 11).

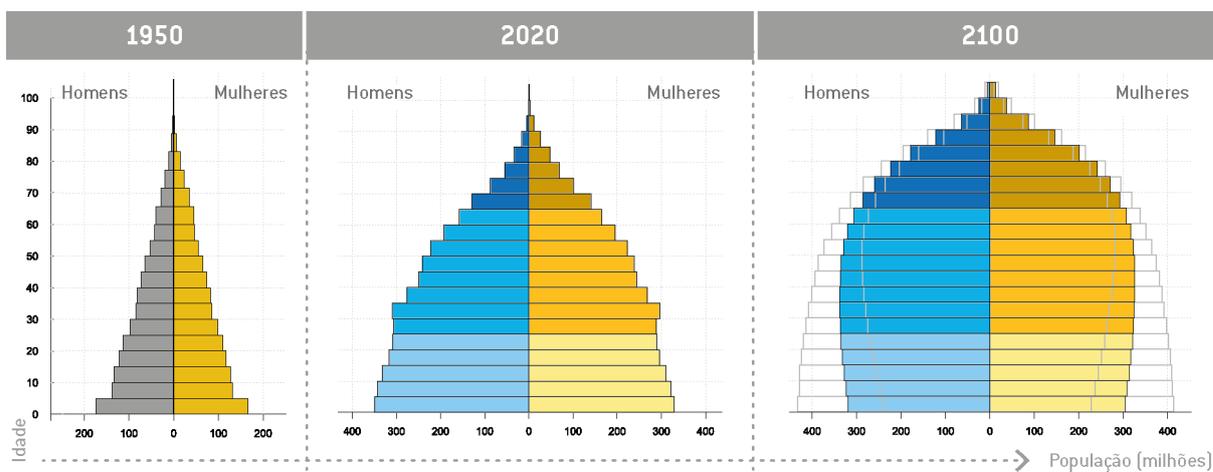
Figura 11 – Dados e projeções sobre pessoas idosas - 2019 x 2050.



Fonte: elaborado com base em United Nations (2019c).

Em 2019, as pessoas idosas representavam mais de um quinto da população em 17 países e, segundo projeções da ONU, esta será a realidade de 155 países no final do século (2100), cobrindo 61% da população mundial (UNITED NATIONS, 2019b). Com uma população mundial cada vez mais saudável e com maior expectativa de vida, a estrutura da pirâmide etária no estágio final da transição adquire a forma de caixa (RITCHIE; ROSER, 2019), como mostra a projeção para 2100 (Figura 12).

Figura 12 – Pirâmide etária mundial (1950, 2020 e 2100).



Fonte: adaptado de United Nations (2019a)

2.1.2.1 Envelhecimento populacional no Brasil

O Brasil, de acordo com Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), superou a marca dos 30,2 milhões de pessoas idosas em 2017. A população brasileira ganhou 4,8 milhões de pessoas idosas desde 2012. Em cinco anos houve um crescimento de 18% desse grupo etário, no qual as mulheres são maioria expressiva, com 16,9 milhões (56%) enquanto os homens são 13,3 milhões (44%) (IBGE, 2018).

Além disso, o declínio da mortalidade fez com que a expectativa de vida aumentasse 31,1 anos de 1940 a 2019. Em 2019, uma pessoa nascida no Brasil tinha expectativa de viver até os 76,6 anos, em média (IBGE, 2020b) (Figura 13). Para homens o aumento foi de 30,2 anos e para as mulheres foi de 31,8 anos (IBGE, 2020a).

Figura 13 – Evolução da expectativa de vida no Brasil - 1940 e 2019.

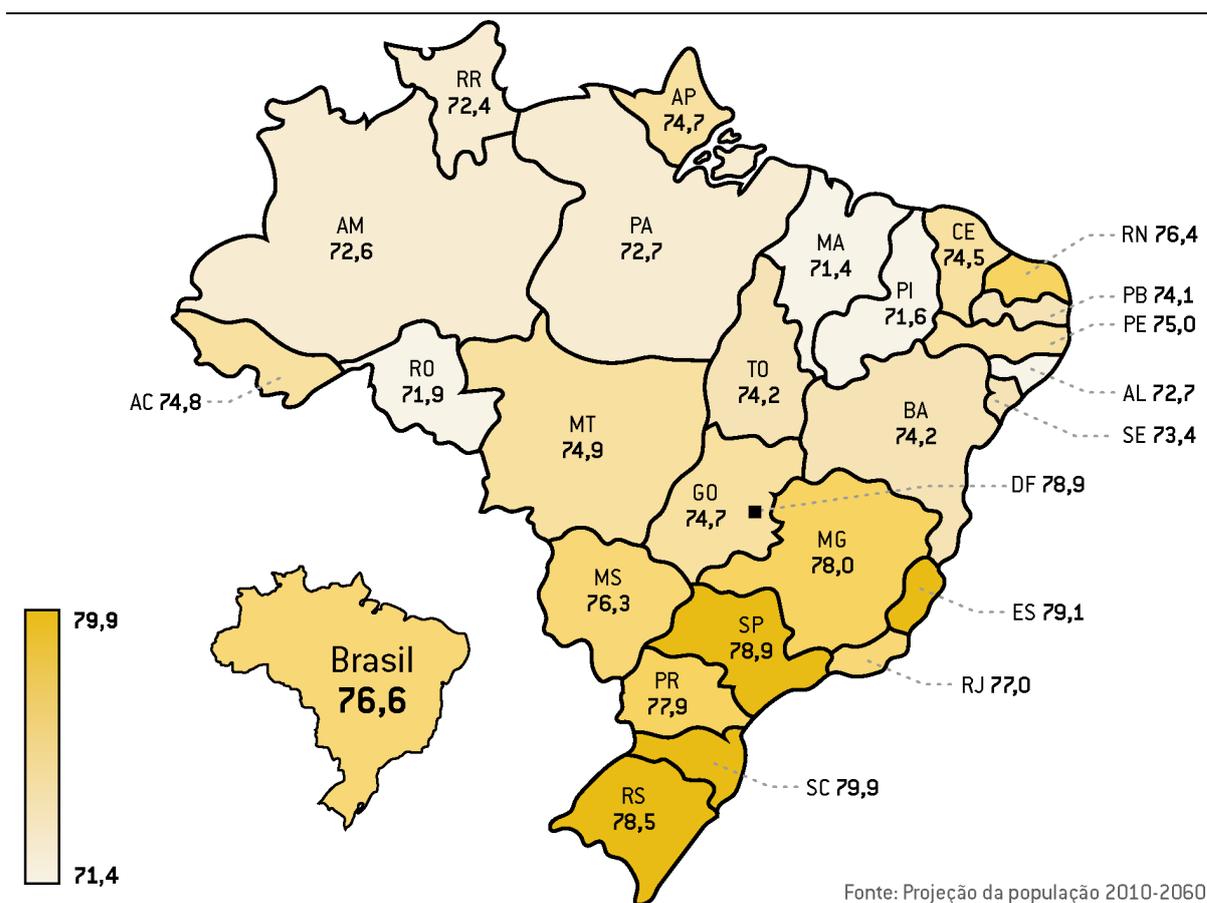


Fonte: elaborado com base em IBGE (2020b,a)

Em 1940, aos 50 anos, uma pessoa tinha expectativa de viver mais 19,1 anos em média, chegando aos 69,1. Já em 2019, teria uma expectativa de 30,8 anos, vivendo até 80,8 anos. Aos 65 anos, a expectativa aumentou 8,3 anos. Ao viver por mais, os brasileiros com 65 anos ou mais, que representavam 2,4% da população em 1940, passaram a representar 9,5% em 2019 (IBGE, 2020a).

Conforme a Figura 14, Santa Catarina é o Estado que possui a maior expectativa de vida ao nascer (79,9 anos), com 3,3 anos acima da média nacional. Em contrapartida, o Maranhão é apresenta a menor expectativa (71,4 anos) (IBGE, 2020a,b).

Figura 14 – Expectativa de vida ao nascer (em anos) - Brasil e UFs (2019).



Fonte: adaptado de IBGE (2020b)

A redução da mortalidade nas idades mais avançadas fez com que a probabilidade de uma pessoa com 60 anos chegar aos 80 aumentasse. Em 1980, de cada mil pessoas que chegavam aos 60 anos, 344 atingiam os 80. Já em 2019, de cada mil pessoas, 604 atingiam os 80 anos (IBGE, 2020b) (Figura 15). Porém, nem todos os Estados acompanham este índice. Rondônia é o último colocado (496 por mil). Em contrapartida, Espírito Santo (655 por mil), Distrito Federal (651 por mil) e os três estados da região Sul apresentam percentual acima da média de pessoas de 60 anos com probabilidade de atingir os 80 (604 por mil) (IBGE, 2020b).

Figura 15 – Evolução da expectativa de vida no Brasil (dos 60 aos 80 anos).



Fonte: elaborado com base em IBGE (2020b,a)

2.1.3 Estratégias orientadas ao envelhecimento ativo

Cientes do envelhecimento de suas populações, muitos países passaram a promover encontros para discutir os impactos dessa transição demográfica (UNRIC, 2019). Um dos principais foi a Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, realizada em 1982, a qual gerou o Plano Internacional de ação de Viena sobre envelhecimento², apresentando aspectos do envelhecimento, princípios e recomendações para ações. Essa assembleia determinou que os países iriam:

(i) desenvolver e aplicar nos níveis internacional, regional e nacional políticas destinadas a melhorar a vida dos idosos como indivíduos e permitir que eles desfrutem na mente e no corpo, plena e livremente, os seus anos de avanço em paz, saúde e segurança e (ii) estudar o impacto do envelhecimento da população no desenvolvimento e do desenvolvimento no envelhecimento, com vista a permitir que o potencial do envelhecimento seja plenamente realizado e a mitigar, por meio de medidas adequadas, quaisquer efeitos negativos resultantes deste impacto (UNITED NATIONS, 1982, p.47, tradução nossa).

Seu principal objetivo é fortalecer as capacidades dos países para lidar efetivamente com o envelhecimento e com as necessidades de suas pessoas idosas, promovendo respostas apropriadas e a cooperação internacional. A formulação e implementação de políticas são direito e responsabilidade de cada Estado, que deve considerar suas necessidades e objetivos específicos. A promoção de atividades, segurança e bem-estar para as pessoas idosas deve ser parte essencial desse desenvolvimento.

O plano é baseado em 14 princípios, dos quais essa pesquisa sintetiza e destaca (UNITED NATIONS, 1982, p.53, tradução nossa):

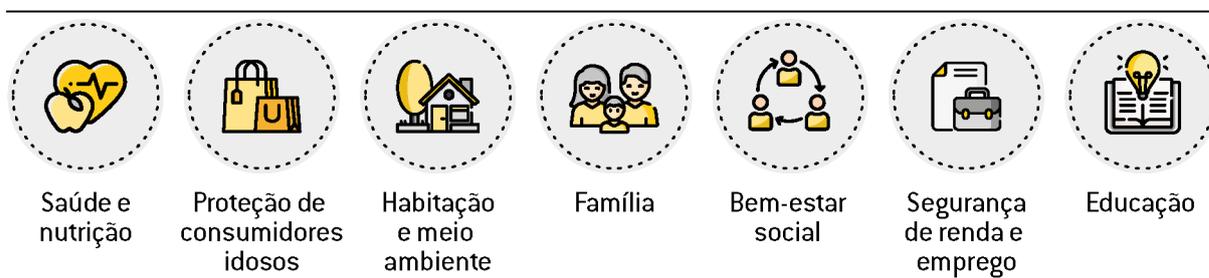
- o desenvolvimento deve melhorar o bem-estar da população com base na sua plena participação, valorizando a dignidade e garantindo a equidade entre as faixas etárias. Indivíduos, independente de idade, sexo ou credo, devem contribuir de acordo com suas habilidades e ser atendidos conforme suas necessidades;
- as contribuições espirituais, culturais e socioeconômicas do envelhecimento são valiosas para a sociedade e devem ser reconhecidas e promovidas;

² Vienna International plan of action on aging (UNITED NATIONS, 1982)

- o desenvolvimento socioeconômico deve manter a sociedade integrada, sem discriminação e segregação por idade, incentivando o apoio mútuo entre gerações;
- o envelhecimento, além de símbolo de experiência e sabedoria, pode aproximar o ser humano da realização pessoal, de acordo com suas crenças e aspirações;
- mais estudos sobre todos os aspectos do envelhecimento são necessários.

O plano destaca a importância de uma abordagem coordenada e integrada da pesquisa e das políticas para o planejamento econômico e social global, apresentando recomendações para diferentes áreas.

Figura 16 – Áreas de pesquisa e planejamento econômico e social.



Fonte: elaborado com base em United Nations (1982)

Em 1991, uma ação da Assembleia foi a adoção dos "Princípios das Nações Unidas para os Idosos", relacionados à independência, participação, assistência, autorrealização e dignidade (UNRIC, 2019), conforme sintetiza a Figura 17.

Figura 17 – Princípios das Nações Unidas para os Idosos.



Fonte: elaborado com base em United Nations (1991)

Dentre este, são destacados os princípios convergentes a pesquisa, como o acesso à educação permanente para a independência das pessoas idosas. Quanto a participação, as pessoas idosas devem ser envolvidas na formulação e implementação de políticas que afetam o seu bem-estar. Podem transmitir conhecimentos e habilidades aos mais jovens e aproveitar as oportunidades para prestar serviços à comunidade, de acordo com seus interesses e capacidades (UNITED NATIONS, 1991).

No que tange a assistência, o a pessoa idosa deve ter acesso a meios que lhe proporcionem estimulação mental e desenvolvimento social (num ambiente humano e seguro). A autorrealização fica atrelada às oportunidades para o desenvolvimento de suas potencialidades e ao acesso à recursos educacionais, culturais, espirituais e de lazer. Por fim, a dignidade incide no tratamento justo, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições econômicas, etc. (UNITED NATIONS, 1991).

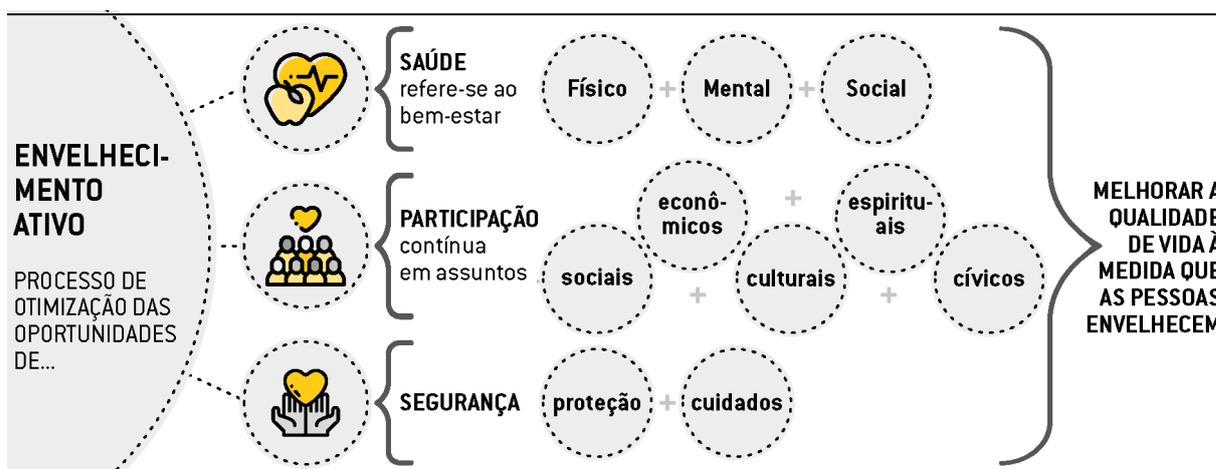
Em 1992, foi realizada a Conferência Internacional sobre Envelhecimento para acompanhar o Plano de Ação e, seguindo sua recomendação, a Assembleia Geral da ONU declarou 1999 como o Ano Internacional das Pessoas Idosas. O Dia Internacional das Pessoas Idosas é celebrado no dia 1 de outubro de cada ano (UNRIC, 2019).

Em 2002 ocorreu a segunda assembleia mundial, onde foi adotada a Declaração Política e o Plano Internacional de Ação de Madrid sobre o Envelhecimento, que exigia mudanças nas atitudes, políticas e práticas em resposta ao envelhecimento no século XXI (UNRIC, 2019, 2002). Segundo o plano, as pessoas idosas devem envelhecer com segurança e dignidade, participando na vida econômica, política e social, tendo oportunidades de se desenvolver. Para tanto, foram definidas três prioridades:

- **Prioridade 1 - As pessoas idosas e o desenvolvimento:** busca assegurar a integração e o reforço da capacidade de agir das pessoas idosas, permitindo que participem ativamente na sociedade e no desenvolvimento. Os governos devem envolver as pessoas idosas na tomada de decisões, criando oportunidades e melhorando as condições de vida e infra-estruturas.
- **Prioridade 2 - Promover a saúde e o bem-estar na velhice:** os governos devem reduzir fatores que contribuem para o aumento de doenças e dependência. As necessidades e opiniões das pessoas idosas devem ser integradas na formulação das políticas de saúde. Devem mitigar disparidades econômicas e sociais baseadas na idade, no sexo ou outros fatores, criar e melhorar serviços de saúde.
- **Prioridade 3 - Assegurar um ambiente propício e favorável:** foca em melhorar a habitação e as condições em que vivem as pessoas idosas, promovendo uma visão positiva do envelhecimento e sensibilizando as pessoas sobre as contribuições das pessoas idosas. Foca em meios de transporte acessíveis, na continuidade da assistência e serviços destinados às pessoas idosas e a criação de serviços de apoio contra a violência.

Neste mesmo ano, a Organização Mundial da Saúde (OMS) apresentou um modelo para o envelhecimento ativo, que visa estender a expectativa de vida saudável e a qualidade de vida para as pessoas à medida que envelhecem, incluindo as frágeis, deficientes e que precisam de cuidados (OMS, 2007). O envelhecimento ativo é um "processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança para melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem", conforme demonstra a Figura 18 (WHO, 2002, p.11, tradução nossa).

Figura 18 – Envelhecimento ativo.



Fonte: elaborado com base em WHO (2002)

O termo “ativo” refere-se à participação contínua em assuntos sociais, econômicos, culturais, espirituais e cívicos, não apenas à capacidade física ou força de trabalho. As pessoas idosas podem continuar contribuindo com suas famílias, colegas, comunidades e nações. “Saúde” refere-se ao bem-estar físico, mental e social, o que torna políticas e programas que promovem a saúde mental e as conexões sociais tão importantes quanto os com foco na saúde física (WHO, 2002).

O envelhecimento ativo permite que as pessoas possam ter bem-estar físico, social e mental ao longo da vida e participem da sociedade conforme suas necessidades, desejos e capacidades, mantendo sua autonomia³ e independência⁴. Para tanto, as políticas, serviços e estruturas devem apoiar e permitir as pessoas envelhecerem ativamente, reconhecendo suas capacidades e respondendo às suas necessidades e preferências de forma a promover sua inclusão e contribuição (OMS, 2007).

No Brasil, no que se refere ao envelhecimento ativo, destaca-se o decreto nº 9.921, de 18 de julho de 2019 (BRASIL, 2019, p.1), que regulamenta a Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa (EBAPI) para "incentivar as comunidades e as cidades

³ Capacidade percebida de controlar, enfrentar e tomar decisões pessoais sobre como se vive no dia a dia, de acordo com suas próprias regras e preferências (WHO, 2002).

⁴ Capacidade de desempenhar funções relacionadas à vida diária e de viver de forma independente na comunidade com nenhuma e/ou pouca ajuda (WHO, 2002).

a promoverem ações destinadas ao envelhecimento ativo, saudável, sustentável e cidadão da população, principalmente das pessoas mais vulneráveis”. O decreto define

I - Envelhecimento ativo - como o processo de melhoria das condições de saúde, da participação e da segurança, de modo a melhorar a qualidade de vida durante o envelhecimento; II - Envelhecimento saudável - como o processo de desenvolvimento e manutenção da capacidade funcional que permita o bem-estar da pessoa idosa; III - Envelhecimento cidadão - como aquele em que há o exercício de direitos civis, políticos e sociais; IV - Envelhecimento sustentável - como aquele que garante o bem-estar da pessoa idosa em relação a direitos, renda, saúde, atividades, respeito, e em relação à sociedade, nos aspectos de produção, de convivência intergeracional e de harmonia, com o amplo conceito de desenvolvimento econômico (BRASIL, 2019, p.1).

A comunidade e cidade amiga das pessoas idosas é entendida como "aquela que estimula o envelhecimento ativo ao propiciar oportunidades para a melhoria da saúde, da participação e da segurança, de forma a melhorar a qualidade de vida da pessoa idosa durante o processo de envelhecimento”. A estratégia foca no protagonismo da pessoa idosa, no fortalecimento e na efetivação de políticas públicas, programas, ações e serviços destinados à população idosa (BRASIL, 2019).

A promoção do envelhecimento ativo compreende diversos fatores, como condições físicas, sociais e a comunidade da qual a pessoa idosa faz parte, os quais afetam a vida dos indivíduos e das famílias. Nesse contexto, esta pesquisa destaca a educação continuada como uma ferramenta indispensável, capaz de influenciar positivamente o dia a dia da pessoa idosa e melhorar sua qualidade de vida.

2.1.3.1 Educação ao longo da vida para as pessoas idosas

A integração da "educação ao longo da vida" no discurso do envelhecimento ativo funcionou para salvaguardar o direito das pessoas de envelhecer positivamente, uma vez que a educação pode desempenhar um papel fundamental na promoção da qualidade de vida e do bem-estar na velhice (FINDSEN; FORMOSA, 2016)

Freire (2004, p. 98) afirma que a “educação é uma forma de intervenção no mundo”. Intervenção que é defendida por Sousa *et al.* (2021) como uma forma de inserção da pessoa idosa no cenário da convivência educacional e da garantia da aprendizagem ao longo da vida para a promoção da qualidade de vida. Desde o plano de Viena, a educação é destacada como direito humano básico, que deve ser oferecido sem discriminação contra as pessoas idosas (UNITED NATIONS, 1982).

De acordo com o conceito de educação ao longo da vida promulgado pela ONU, o plano destaca a necessidade de programas de educação continuada adaptados às necessidades das pessoas idosas para que possam adaptar-se às mudanças inexoráveis que ocorrem nas suas sociedades e gozar do seu direito ao crescimento e enriquecimento pessoal ao longo da vida (UNITED NATIONS, 1982).

No Brasil, a Constituição Federal, em seu artigo 205, qualifica a educação como direito de todos, a ser “promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, com vista ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (BRASIL, 1988). No entanto, ainda que definida como um direito de todos, percebe-se diferenças ao trato desta prerrogativa para as pessoas idosas, aos quais é determinado o dever do amparo (SOUSA *et al.*, 2021).

A PNI (Lei 8.842/1994), por sua vez, consolida o disposto na Constituição Federal e apresenta formas de promover a proteção integral das pessoas idosas, tornando-se uma norma orientadora ao consolidar as novas exigências da sociedade brasileira (SOUZA, 2004). Busca assegurar dos direitos sociais da pessoa idosa, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade e, na área da educação, destaca como competências dos órgãos e entidades públicos

a) adequar currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados ao idoso; b) inserir nos currículos mínimos, nos diversos níveis do ensino formal, conteúdos voltados para o processo de envelhecimento, de forma a eliminar preconceitos e a produzir conhecimentos sobre o assunto; [...] e) desenvolver programas que adotem modalidades de ensino à distância, adequados às condições do idoso; f) apoiar a criação de universidade aberta para a terceira idade, como meio de universalizar o acesso às diferentes formas do saber (BRASIL, 1994).

A PNI foi o primeiro documento que estimulou a criação de “universidade aberta para as pessoas idosas” como um meio de universalizar o saber. Esta proposição foi reforçada no Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003) (BRASIL, 2003) e pela sua redação mais recente (Lei 13.535/2017) que defende, na perspectiva da educação ao longo da vida, que as IES devem ofertar cursos e programas de extensão às pessoas idosas, criando as UNAPIs (BRASIL, 2017).

Nesse sentido, as UNAPIs surgem como possibilidade de inserção da pessoa idosa em um espaço educacional, que visa à integração social, à aquisição de conhecimentos, à elevação da autoestima, à valorização pessoal, ao conhecimento dos seus direitos e deveres e, ao exercício pleno da cidadania. O direito de aprender deve pressupor qualquer ação e fundamentar projetos e programas que permitam a a pessoa idosa, além da aprendizagem, uma melhor qualidade de vida (OLIVEIRA, 2013).

A educação, cultura, lazer, assim como produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, são direitos básicos que devem ser assegurados pela família, comunidade, sociedade e pelo poder público. No que se refere a educação, é necessário criar oportunidades de acesso às pessoas idosas, com a devida adequação currículos, metodologias e material didático (BRASIL, 2003).

Contudo, diante do propósito da educação ao longo da vida, reside o evidente potencial das universidades para pessoas idosas, as quais podem trazer alegria, esperança e apoio por meio da aquisição de novos conhecimentos e do estabelecimento de novas relações sociais (KORKOŠOVÁ, 2017). O conhecimento e a socialização

devem ser um ponto focal para os setores público e privado no que diz respeito à aprendizagem ao longo da vida (IAUTA, 2018).

2.1.3.2 Universidade Aberta para as Pessoas Idosas (UNAPIs)

O primeiro programa universitário de caráter educacional orientado às pessoas idosas surgiu na década de 70, na França. Com base nas observações sobre as poucas oportunidades oferecidas às pessoas idosas, Pierre Vellas fundou a Universidade da Terceira Idade⁵ em 23 de fevereiro de 1973, na Universidade de Ciências Sociais de Toulouse (IAUTA, 2018; DOLL, 2017; CACHIONI, 2012). Esta proposição buscou introduzir uma visão diferenciada das pessoas idosas e sua inserção no ambiente universitário, bem como, promover a intergeracionalidade (VELLAS, 2009).

Desde o seu início em 1973, esse movimento se tornou uma história de sucesso global, se espalhando por todos os continentes com diferentes estruturas, atendendo às necessidades educacionais, sociais e psicológicas das pessoas idosas (VELLAS, 2009; FORMOSA, 2012, 2010). Sua proposição educacional se diferencia dos demais programas por alicerçar em suas propostas objetivos educativos, que variam em termos filosóficos, estruturais e metodológicos (SILVA; SILVA; ROCHA, 2017).

O programa ganhou amplitude em 1980, com a criação de um centro de pesquisas gerontológicas, onde as pessoas idosas tornaram-se protagonistas de seus conhecimentos, e as pesquisas passaram a ser feitas para, com e pelos participantes idosos. Em linhas gerais, estes programas objetivam propiciar um ambiente de aprendizagem ancorado no diálogo, que propicie o exercício da cidadania, a ocupação do tempo livre e o estabelecimento de redes sociais (CACHIONI; ORDONEZ, 2017).

De acordo com IAUTA (2018), a educação e a participação em programas concebidos para pessoas idosas oferecem aos participantes: a chance de integração na sociedade; a oportunidade de transmitir sua própria experiência; a capacidade de torná-los úteis para a sociedade e em seu próprio ambiente e por fim; a oportunidades de autorrealização e participação na vida da sociedade. Ou seja, atendem a uma série de princípios propostos pela ONU (UNITED NATIONS, 1991).

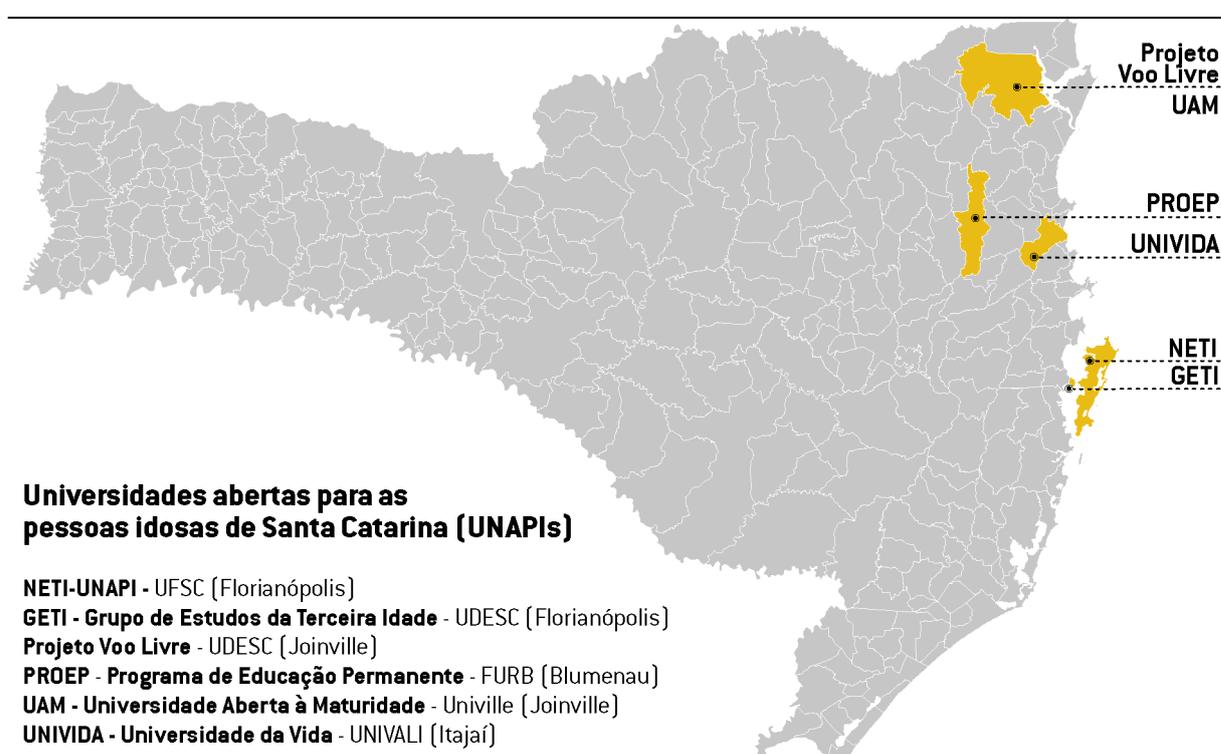
Existem dois modelos principais de UNAPIs, o Francês e o Inglês. O principal, já citado, é o modelo Francês, que pode ser caracterizado como *top-down* (de cima para baixo). Este modelo apresenta uma organização institucionalizada e acadêmica, que funciona como uma extensão da universidade, utilizando-se de suas instalações, infraestrutura, colaboradores, recursos e calendário. Em contrapartida, o modelo Inglês propõe uma organização autogerida, *bottom-up* (de baixo para cima), formada pelas próprias pessoas idosas, que são responsáveis por transmitir os conhecimentos (FORMOSA, 2014).

⁵ *Université du Troisième Âge (U3A)*

No Brasil, os programas voltados às pessoas idosas são mais alinhados ao modelo Francês, sendo identificados por diferentes nomenclaturas⁶. Porém, em resposta ao ofício do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (CNDI) endereçado às instituições de ensino, esta pesquisa adota a nomenclatura "Universidade Aberta para as Pessoas Idosas" (UNAPI), que não utiliza o termo "terceira idade", considerado um eufemismo que induz à negação da velhice (BRASIL, 2018).

As UNAPIs têm proliferado nacionalmente, pautando novas discussões sobre o processo de envelhecimento na sociedade (ASSIS; DIAS; NECHA, 2016). Em 2012 já existiam cerca de 200 programas vinculados às IES, trabalhando na modalidade de educação não formal (CACHIONI, 2012). Em Santa Catarina foram mapeadas seis UNAPIs vinculadas à universidades públicas e privadas (Figura 19), das quais se destaca o NETI, a primeira UNAPI brasileira, objeto de estudo desta pesquisa.

Figura 19 – UNAPIs de Santa Catarina.



Fonte: a autora

Contudo, diante do exposto sobre as pessoas idosas e as estratégias para o envelhecimento ativo, ressalta-se a importância da educação ao longo da vida e das oportunidades geradas pelas UNAPIs, como o NETI/UFSC. Conforme evidenciado na problemática, este tipo de instituição necessita ser melhor gerenciada, buscando uma maior adequação entre seu contexto, serviços e seres humanos envolvidos.

⁶ Universidade Aberta da Terceira Idade (UNATI); Universidade Aberta à Terceira Idade (UATI); Universidade da Maturidade (UMA), etc

Diante disso, acredita-se que as abordagens e ferramentas do Design de Serviço e da Gestão de Design possam possibilitar um olhar holístico e centrado no ser humano ao NETI, funcionando como um meio para o diagnóstico de suas fragilidades e potencialidade, bem como para o desenvolvimento de diretrizes que possam tornar os serviços mais adequados e inclusivos.

2.2 DESIGN DE SERVIÇO E AS ABORDAGENS HUMANAS

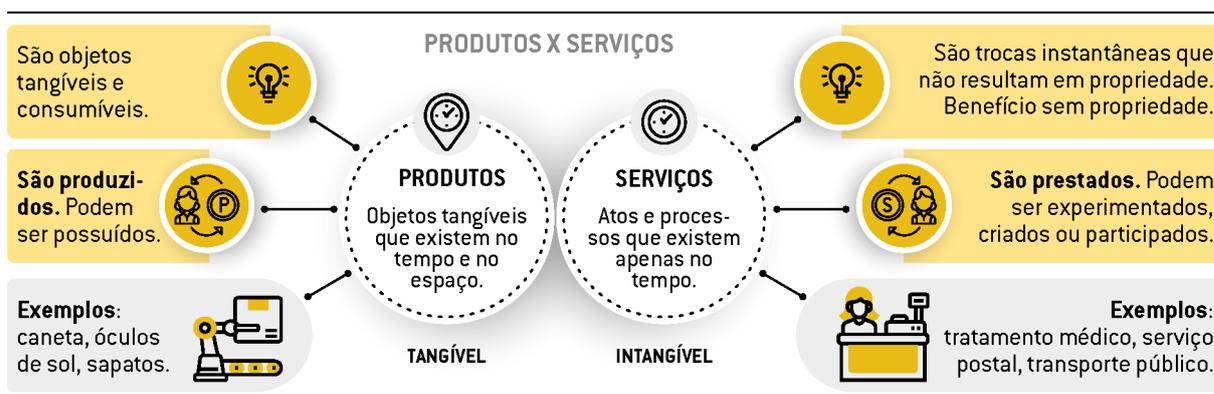
Esta seção compreende a apresentação o universo do Design de Serviço DS (Seção 2.2.1.1), as abordagens humanas do Design (Seção 2.2.2) e o Design de Serviço no contexto do envelhecimento (Seção 2.2.3).

2.2.1 O universo do Design de Serviço

O Design é um campo amplo e multidisciplinar que integra e articula conhecimentos, equipes, métodos, ferramentas e processos para a resolução de problemas. Consiste em um processo centrado pessoas, que busca soluções em diferentes contextos (BEST, 2012). Algumas de suas principais especialidades envolvem o Design de produtos, serviços, sistemas gráficos, interiores, experiências e mídias digitais (MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011; BEST, 2012).

O Design de Serviço (DS), um dos temas centrais desta pesquisa, é um campo holístico, multidisciplinar e integrativo, que conecta diferentes áreas, como Marketing, Design, Gestão e Pesquisa de Cliente (MORITZ, 2005). Tem como finalidade o desenvolvimento ou melhoria de serviços, que podem ser mais facilmente entendidos e caracterizados quando contrastado com produtos (Figura 20). Produtos (bens) são tangíveis, consumíveis e permitem a posse, enquanto serviços são atividades realizadas por uma parte para outra, fornecendo benefícios sem propriedade (trocas intangíveis) (SHOSTACK, 1982; WIRTZ; LOVELOCK, 2017; GIBBONS, 2017).

Figura 20 – Produtos x serviços.

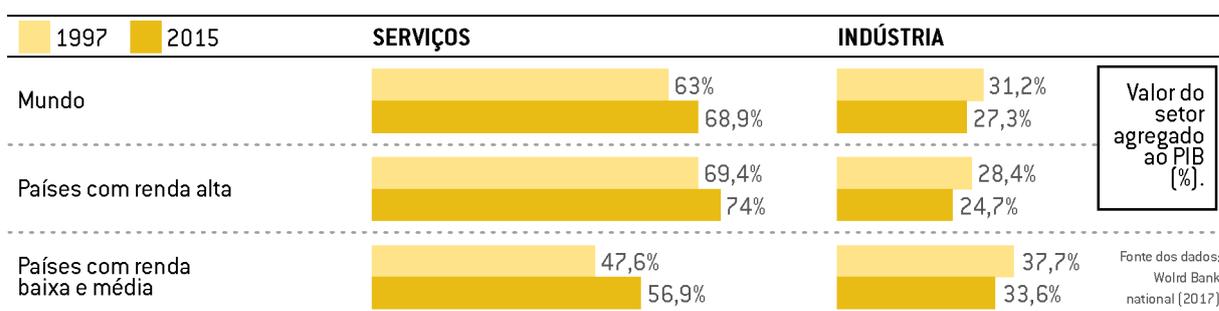


Fonte: elaborado com base em Shostack (1982), Gibbons (2017) e Wirtz e Lovelock (2017).

Shostack (1982) ressalta que, enquanto os produtos existem no tempo e no espaço, os serviços consistem em atos ou processos e existem apenas a tempo. Wirtz e Lovelock (2017) e Penin (2018) corroboram essa relação temporal ressaltando que, com base no tempo, os serviços trazem resultados, objetos ou outros ativos desejados para destinatários. Segundo os autores, os clientes do serviço esperam o valor do acesso à mão-de-obra, habilidades, experiências, bens, instalações, redes e sistemas.

A distinção entre produtos e serviços também se apresenta de forma clara na economia mundial que, nas últimas décadas, viu sua base mudar da manufatura (produtos) para os serviços, influenciada pela ascensão do setor (BUCKLEY; MAJUMDAR, 2018; DERVOJEDA *et al.*, 2014; MAGER, 2009). Comparando 1997 e 2015, Buckley e Majumdar (2018) demonstram um aumento de 5% no valor agregado dos serviços em países de renda alta e 9% em países de renda baixa e média (Figura 21).

Figura 21 – Participação do serviços no PIB.



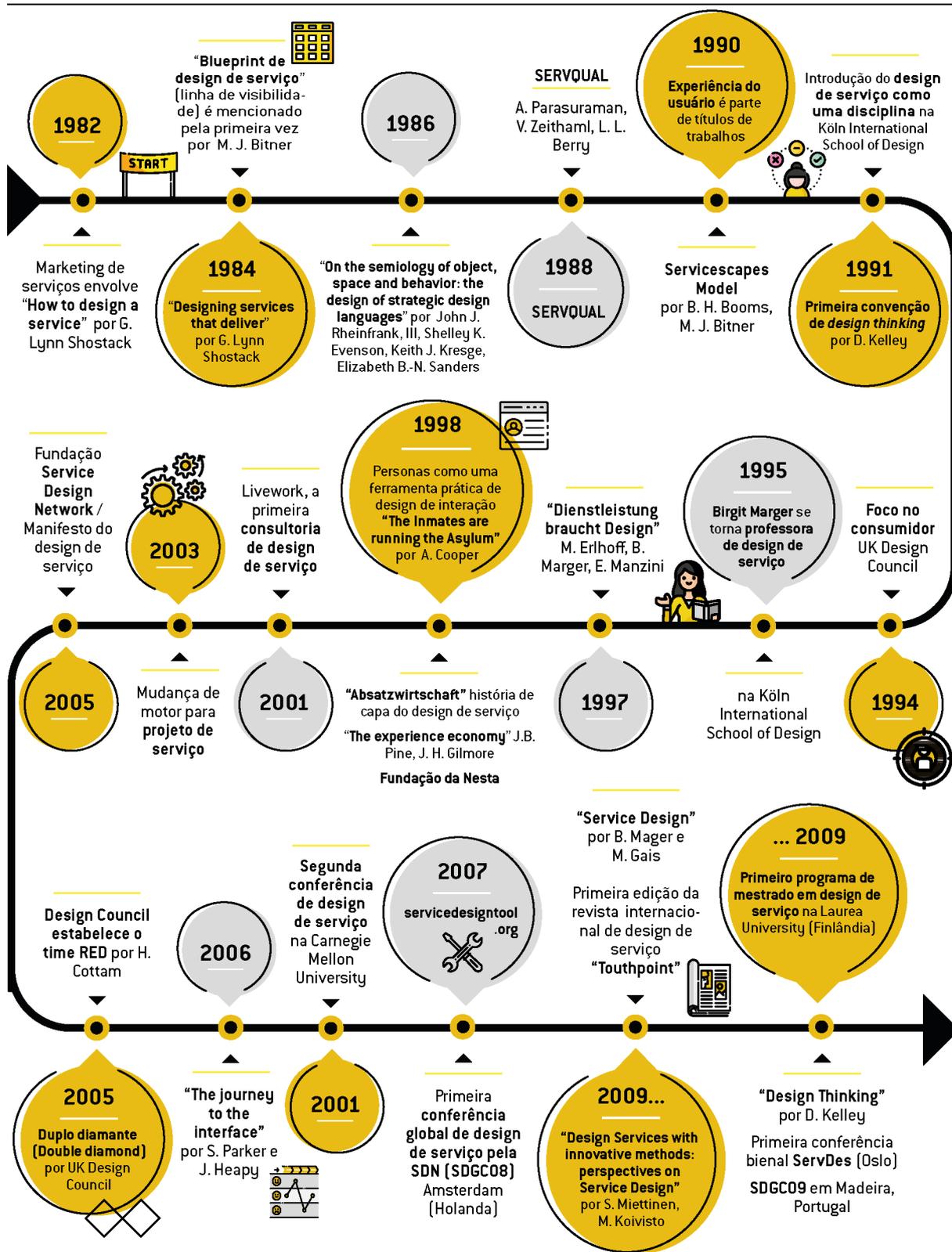
Fonte: Adaptado de Buckley e Majumdar (2018).

Diante disso, a inovação em serviços se tornou essencial para o desenvolvimento econômico e social (PATRÍCIO; GUSTAFSSON; FISK, 2018; SECOMANDI; SNELDERS, 2011). O setor assumiu um importante papel para a criação de valor, também estimulando a pesquisa em diversas áreas (SECOMANDI; SNELDERS, 2011). Seguindo essa tendência, a educação e a indústria do Design também passaram a reconhecer o serviço como uma perspectiva de Design (KIM, 2018a). Assim, impulsionado pela ascensão dos serviços (ERLHOFF; MARSHALL, 2007) e pela experiência como essência dos negócios (HASEGAWA, 2016), surge o DS.

2.2.1.1 Evoluções e definições do Design de Serviço

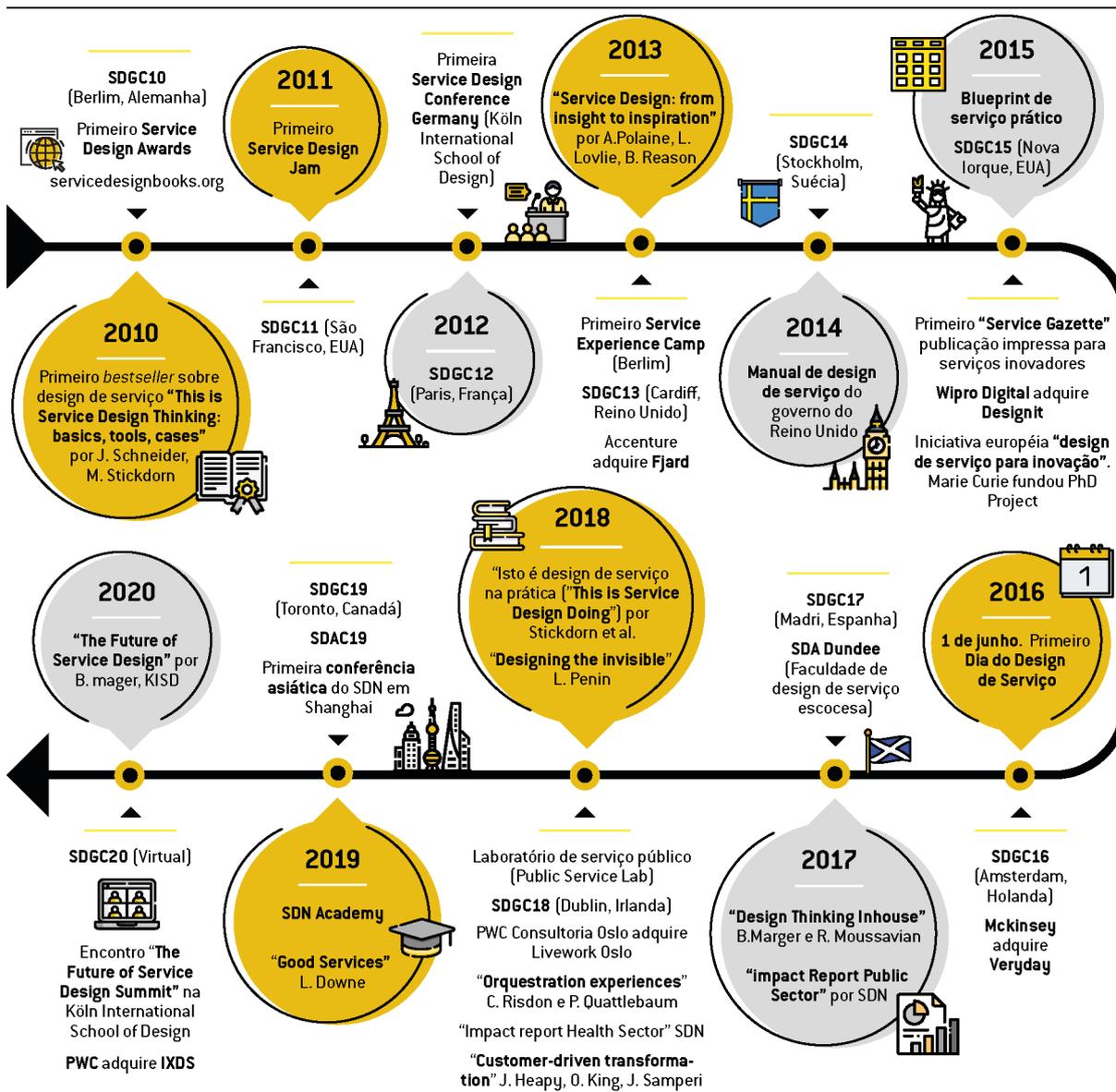
O termo "Design de Serviço" foi citado pela primeira vez por Lynn Shostack em um artigo publicado em 1982. A autora destacava que as organizações deveriam compreenderem como os processos de bastidores interagiam entre si, afirmando que o Design de Serviço é responsabilidade da organização como um todo (SHOSTACK, 1982). Este foi o primeiro marco da evolução deste campo, que teve um significativo desenvolvimento na última década, conforme demonstram as Figuras 22 e 23.

Figura 22 – Evolução do Design de Serviço (1982 a 2009).



Fonte: adaptado de Mager et al. (2020).

Figura 23 – Evolução do Design de Serviço (2010 a 2020).



Fonte: adaptado de Mager *et al.* (2020).

Os marcos evolutivos do DS corroboram que este é "um campo em rápido crescimento que [...] recebeu uma base teórica e metodológica completa e se estabeleceu internacionalmente em pesquisa, ensino e consultoria" (ERLHOFF; MARSHALL, 2007, p.354, tradução nossa). Segundo o autor, após ser ridicularizado quando introduzido como um campo acadêmico em Design (no início da década de 1990), o DS passou a ganhar credibilidade no ensino, pesquisa e prática, em todo o mundo.

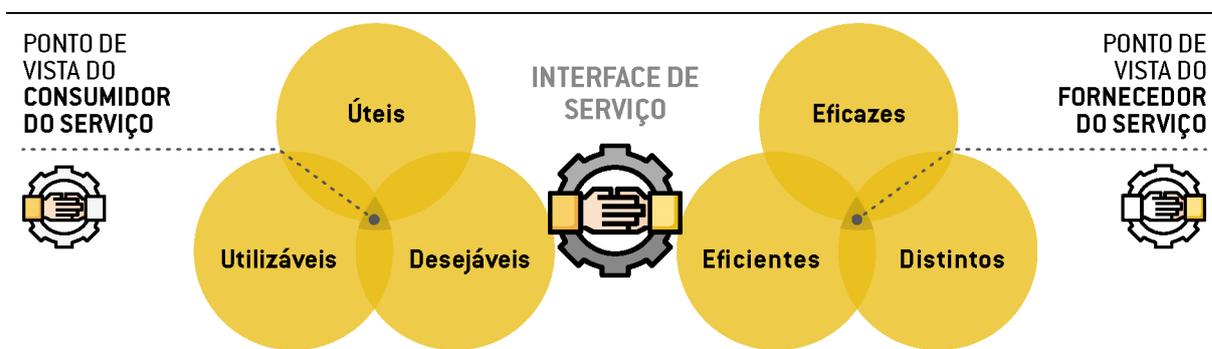
Por ser um campo relativamente jovem e em evolução, ainda não possui uma definição comum. No entanto, de acordo com Moritz (2005),

o design de serviços ajuda a criar novos serviços ou a melhorar os existentes, de modo a torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem

como eficientes e eficazes para as organizações. Trata-se de uma nova área de atuação do design que se caracteriza como holística, multidisciplinar e integradora. (MORITZ, 2005, p.0, tradução nossa).

Mager (2009, p.34, tradução nossa) corrobora Moritz (2005) destacando que o seu objetivo é garantir que as interfaces de serviço "sejam úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente e eficazes, eficientes e distintas do ponto de vista do fornecedor" (Figura 24). Neste sentido, o *UK Design Council* ressalta que sua ideia "é transformar um serviço entregue em algo útil, utilizável, eficiente, eficaz e desejável".

Figura 24 – Interface de serviço.



Fonte: elaborado com base em Moritz (2005) e Mager (2009).

O DS coordena processos, tecnologias e interações dentro de sistemas complexos a fim de cocriar valor para os envolvidos (MAGER, 2009). Compreende o planejamento e organização de pessoas, infraestrutura, comunicação e componentes materiais de um serviço, a fim de melhorar sua qualidade e a interação entre prestadores e usuários. Do ponto de vista do Design, busca criar ou melhorar as experiências nos pontos de contato. Para a organização, é um conjunto de ferramentas para definir e projetar seu modo de operação (DERVOJEDA *et al.*, 2014).

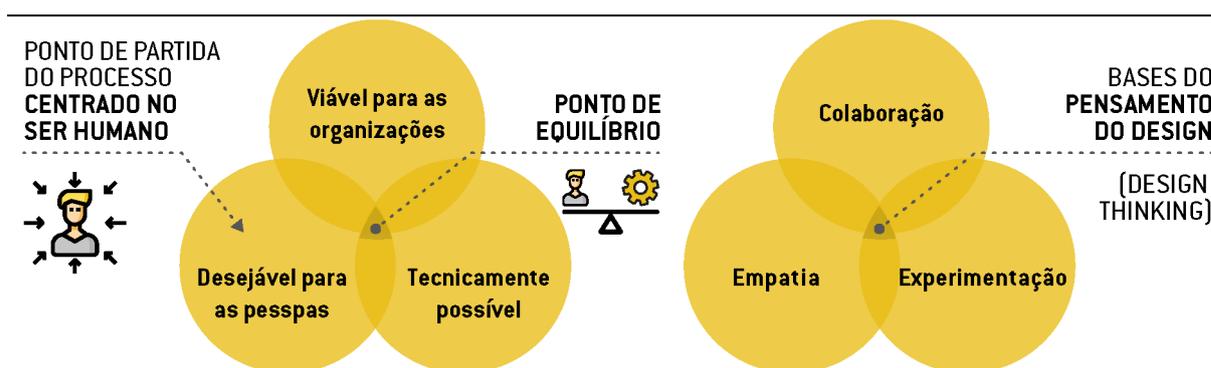
Quanto ao seu resultado, Dervojeda *et al.* (2014) destacam ser mais fácil entender o DS quando comparado ao Design de Produto (DP). Enquanto os designers de produto criam coisas tangíveis, como bicicletas, os de serviço promovem experiências intangíveis, contemplando as interações necessárias para reservar um voo ou obter uma carteira de motorista. Embora as pessoas estejam no centro de ambos, o DP está relacionado ao objeto e o DS à jornada (COOPER; JUNGINGER; LOCKWOOD, 2010).

Diante do exposto, entende-se que o DS busca coreografar processos e interações em sistemas de serviço, possibilitando melhorias e/ou novas soluções que gerem valor aos envolvidos. Utilizando processos e ferramentas participativos e uma abordagem centrada no ser humano, busca projetar serviços relevantes para os usuários (amigáveis, úteis, desejáveis), bem como eficientes e viáveis para as organizações.

2.2.1.2 Pilares e princípios do Design de Serviço

O DS pode ser compreendido como modelo mental pragmático, cocriativo, prático, que busca o equilíbrio entre a oportunidade tecnológica, a necessidade humana e a viabilidade da solução gerada para a organização (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020). Como pode ser observado nos seus conceitos, se apropria de bases do Design Centrado no Humano (DCH) e do pensamento do Design (*Design thinking*) (Figura 25).

Figura 25 – Pilares do Design Centrado no Ser Humano e *Design Thinking*.



Fonte: elaborado com base em IDEO (2015) e DTG (2020).

O processo DCH tem como ponto de partida as necessidades e desejos das pessoas, criando soluções atrativas para o público-alvo, mas também tecnicamente factível e financeiramente viáveis (IDEO, 2015). Já o pensamento de Design traz como base a empatia, a colaboração e a experimentação, definidas a seguir:

- **Empatia:** é a capacidade humana de se colocar no lugar do outro, possibilitando o entendimento de seus sentimentos, comportamentos e desejos. Ao revelar problemas reais, auxilia na tomada de decisões e na construção de soluções eficientes que possam ajudar as pessoas (DTG, 2020; REASON; LØVLIE; FLU, 2016). É uma característica central das interações de ajuda e cuidado, fundamentais para o serviço (BOVE, 2019). Também encontra um correspondente na "alteridade", caráter ou estado do que é diferente, distinto, que é outro.
- **Colaboração:** consiste na junção de diversos pontos de vista para a cocriação de soluções. Processos participativos auxiliam as organizações a gerar experiências mais adequadas aos cliente, que se sentem co-responsáveis pelos resultados (DTG, 2020). Segundo Reason, Løvlie e Flu (2016), a cocriação, frequentemente mencionada no DS, é uma abordagem para envolver ativamente os clientes e a equipe nos aspectos criativos do desenvolvimento de serviços.
- **A experimentação:** permite alcançar caminhos inusitados que somente são descobertos à medida que são testados. A mentalidade é errar cedo para economizar

tempo e dinheiro. Para isso, é necessário gerar o maior número de ideias possível e depois prototipar as melhores (DTG, 2020).

Além destes, o DS apresenta seus próprios princípios (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020), os quais são sintetizados na Figura 26 e descritos a seguir.

Figura 26 – Princípios do Design de Serviço.



Fonte: elaborado com base em Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020).

- **Centrado no ser humano.** "Considera a experiência de todas as pessoas afetadas pelo serviço" (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020, p.27).
- **Colaborativo.** Propõe que "*stakeholders* advindos de contextos e funções variados devem se envolver ativamente no processo de desenho de um serviço" (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020; DTG, 2020, p.27).
- **Iterativo.** Se refere a abordagem exploratória, adaptativa e experimental do DS, que promove a iteração do protótipo de um serviço rumo a sua implementação (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020).
- **Sequencial.** Destaca que "o serviço deve ser visualizado e regido como uma sequência de ações inter-relacionadas" (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020, p.27). O serviço pode ser dividido em pré, durante e pós-serviço (DTG, 2020).
- **Real:** propõe que "as necessidades do usuário devem ser pesquisadas no mundo real, as ideias devem ser prototipadas no mundo real e os valores intangíveis devem ser postos em evidência por meio de uma realidade física ou digital" (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020, p.27). Visto que serviços são intangíveis, é preciso evidenciá-los por meio de lugares, pessoas e objetos (DTG, 2020).
- **Holístico:** "devem ser consideradas, de modo sustentável, as necessidades de todos os *stakeholders* ao longo do serviço e a interação com todas as facetas do negócio" (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020, p.27). Mapear a jornada do usuário permite "entender o serviço por um ponto de vista sistêmico onde é possível identificar problemas na experiência do cliente e oportunidades de melhorias" (DTG, 2020, p.19).

Estes princípios destacam o olhar holístico do DS, que observa situações reais e considera todos os envolvidos com o serviço (usuários, funcionários, entre outros), permitindo sua colaboração ao longo do processo. Por ser iterativo, este também permite experimentações e adaptações. Rau, Zbiek e Jonas (2017) e Hasegawa (2016) destacam ainda sua ênfase na apresentação visual dos processos e no reconhecendo das necessidades a partir de uma perspectiva colaborativa e sistêmica.

De complementar, para criar uma estrutura compreensível para esse campo inovador do Design, Mager (2009) apresenta 10 fundamentos básicos:

- **olhar o serviço como produto** - o DS deve estar conectado às estratégias de negócios, como posicionamento e gestão de portfólio.
- **focar na entrega de benefício do cliente** - por meio de novas estruturas e processos organizacionais. Focar no *backstage* pode ser uma mudança radical.
- **mergulhar no mundo dos clientes** = para explorar em profundidade suas emoções e experiências por meio de observações e sondagens.
- **olhar holístico** - os serviços fazem parte de sistemas maiores de relacionamentos e interações, que precisam ser entendidos.
- **coreografar de uma experiência** - ou das condições que as possibilitam. Use técnicas das artes cênicas e aprenda com o Design de Interação.
- **criar evidências perceptíveis** - o serviço invisível precisa ser transformado em evidência visível ao longo dos pontos de contato do serviço.
- **reconhecer** - em muitos serviços, o sucesso depende das pessoas. Seu desempenho precisa ser apoiado por um ambiente projetado que atenda às necessidades dos “atores”. Isso exige recrutamento, capacitação e avaliação das pessoas.
- **definir padrões flexíveis** - uma padronização total não se aplica. O equilíbrio entre padronização e flexibilidade precisa ser definido conforme o serviço.
- **ver o serviço como um produto vivo** - clientes, funcionários e meio fazem parte do sistema de serviço, que precisa permitir aprendizagem e desenvolvimento.
- **entusiasmo** - a cultura corporativa tem grande impacto na qualidade do serviço prestado e, portanto, precisa ser observada e orientada para a mudança.

2.2.1.3 Componentes do Design de Serviço

O DS, ao considerar a experiência do usuário, necessita projetar vários componentes de forma adequada e integrada (visuais, recursos e comandos, direitos autorais,

Figura 27 – Componentes do Design de Serviço.



Fonte: elaborado com base em Gibbons (2017).

arquitetura de informações, entre outros). Os três principais componentes do Design de Serviço são: pessoas, processos e artefatos (Figura 27).

Gibbons (2017) exemplifica os componente por meio de um restaurante, onde as pessoas seriam agricultores que cultivam os produtos, gerentes, chefs, anfitriões e garçons. Os artefatos incluiriam a cozinha, ingredientes, *software*, uniformes, entre outros. Os processos, por sua vez, englobariam funcionários entrando, servidores inserindo pedidos, limpando pratos e armazenando alimentos, etc.

Além dessa segmentação, as atividades de serviços costumam ser segmentadas em dois estágios. Secomandi e Snelders (2011) os denomina como interface e infraestrutura. Enquanto a interface se concentra nos recursos sociotécnicos imediatamente associados às trocas entre fornecedores e clientes, a infraestrutura compreende recursos menos diretamente relacionados a essa troca.

Isso fica evidente no exemplo do restaurante [...], onde as refeições são primeiro pedidas e depois servidas por garçons (a interface compreende as atividades de atendimento ao cliente), enquanto entre o pedido e o serviço, as refeições são preparadas na cozinha, fora da vista do cliente (a infraestrutura compreende as atividades de operação do serviço) (SECOMANDI; SNELDERS, 2011, p.30, tradução nossa).

Não obstante, Shostack (1984) apresenta o conceito de "linha de visibilidade", que separa o que é tangivelmente e evidente para os usuários do que está oculto, na forma de elementos ou processos intangíveis. O processo do cliente é mapeado em relação à "evidência" física ao longo da linha de visibilidade, ou o limite que determina quais informações estarão disponíveis para os clientes (KIM, 2018a).

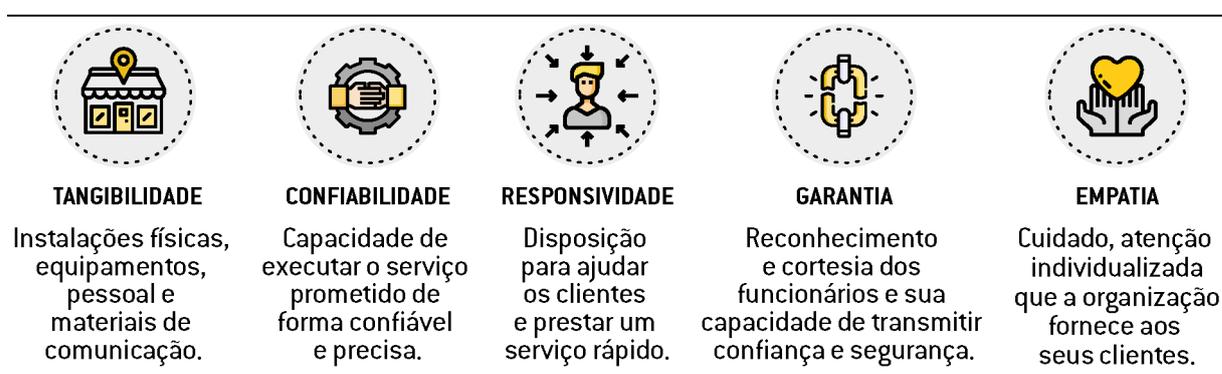
Essa linha de visibilidade delimita o *frontstage* e *backstage* de um serviço. O *frontstage* compreende o que o cliente pode ver, os quais podem incluir canais, produtos, pontos de contato e interfaces, enquanto o *backstage* compreende o que o cliente

não costuma ver, como políticas, tecnologia, infraestruturas, sistemas, entre outros (GIBBONS, 2017; KIM, 2018a).

Em uma apresentação de teatro, por exemplo, o público vê o que está diante da cortina, no palco (*frontstage*) - atores, figurinos e cenário -, mas não vê o que há nos bastidores (*backstage*) - todo um ecossistema com o diretor, os auxiliares de palco, os coordenadores de iluminação e os cenógrafos. Embora não sejam visto pelo público, os bastidores têm um papel fundamental e crítico na experiência (GIBBONS, 2017).

No que tange a qualidade dos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) destacam cinco dimensões que os clientes usam para avaliar os serviços (Figura 28). Quando compreendidas pelos prestadores, podem gerar fidelidade dos clientes por meio da percepção de excelência.

Figura 28 – Dimensões do serviço (SERVQUAL).



Fonte: elaborado com base em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) destacam que todas as dimensões são importantes, porém apontam a ordem de relevância apresentada a seguir.

- **Confiabilidade:** deve ser feito o que foi informado. São elementos importantes: estabelecimento de cronogramas, serviços concluídos no prazo, Acordo de Nível de Serviço (ANS), tradução de *Service Level Agreement* (SLA).
- **Responsividade:** a resposta deve ser rápida e imediata. Isso corresponde a mais do que 1/5 da avaliação da qualidade do serviço. Os provedores se beneficiam ao estabelecer SLAs para retornar ligações, e-mails, etc.
- **Garantia:** espera-se que os provedores sejam especialistas no serviço que prestam. Porém, é necessário comunicar essa experiência antes de fazer o trabalho, o que pode ajudar a gerenciar as expectativas do cliente. Se um provedor é altamente qualificado, mas os clientes não veem, sua confiança será menor.
- **Empatia:** se os cliente acharem que os funcionários não se importam com eles, isso pode prejudicar sua avaliação sobre a qualidade. A entrega de serviços é

tão importante quanto o seu desenvolvimento, portanto os funcionários devem ser treinados para interagir com os clientes.

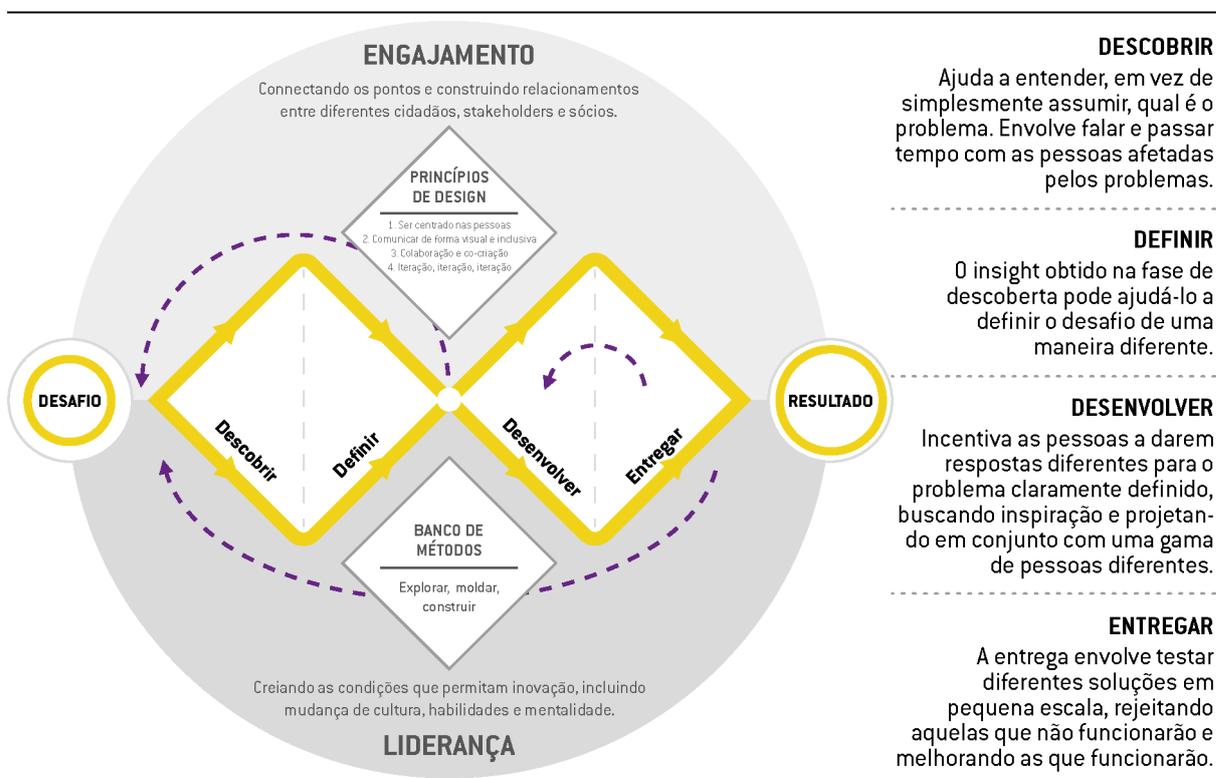
- **Tangibilidade:** os prestadores de serviços devem garantir que uniformes, equipamentos e áreas de trabalho de seus funcionários tenham uma boa aparência.

2.2.1.4 Design de Serviço como Processo

De acordo com Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020), o DS é frequentemente descrito como um processo, o qual possibilita soluções por meio de ciclos iterativos⁷ de pesquisa e desenvolvimento. Orientado pelo modelo mental do Design, incorpora padrões recorrentes, como pensamento divergente (criação de oportunidades) e convergente (tomada de decisões), essencial para processos de resolução de problemas.

Observando essa lógica, que possui um primeiro estágio de entendimento do desafio e um segundo de refinamento do conhecimento adquirido em busca de alternativas, o Design Council (2019) criou o *Double Diamond* ou duplo diamante. Este modelo ajuda as pessoas a enfrentar problemas sociais, econômicos e ambientais complexos, por meio das 4 etapas descritas na Figura 29.

Figura 29 – *Double diamond* (Design Council).



Fonte: adaptado de Design Council (2019).

⁷ Ciclos exploratórios que se aprofundam à medida que se repetem.

Pode apoiar organizações para transformar a maneira como desenvolvem e prestam seus serviços (DESIGN COUNCIL, 2019). O DS acontece por meio destas etapas, que combinam o pensamento divergente e convergente (MORITZ, 2005).

Na pesquisa, diferentes métodos são usados para gerar conhecimentos, que são organizados para a extração de *insights*-chave. Durante a ideação, são criadas oportunidades, que depois são filtradas por processos de tomada de decisão para se chegar a um conjunto de ideias promissoras. Por fim, na prototipação e implementação, diverge-se com a exportação e a construção de soluções em potencial e converge-se por meio da avaliação e tomada de decisão (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020).

2.2.1.5 Design de Serviço como caixa de ferramentas

A associação do DS com ferramentas é bastante comum. Para muitos, modelos e ferramentas são a sua própria definição. Porém, Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020) destaca que sem um modelo mental e um processo, essas ferramentas podem não atingir o impacto desejado. Quando bem aplicadas, podem desencadear a troca de ideias, um entendimento comum sobre algo, transformar conhecimentos e pressupostos e estimular o desenvolvimento de uma linguagem comum entre diferentes grupos.

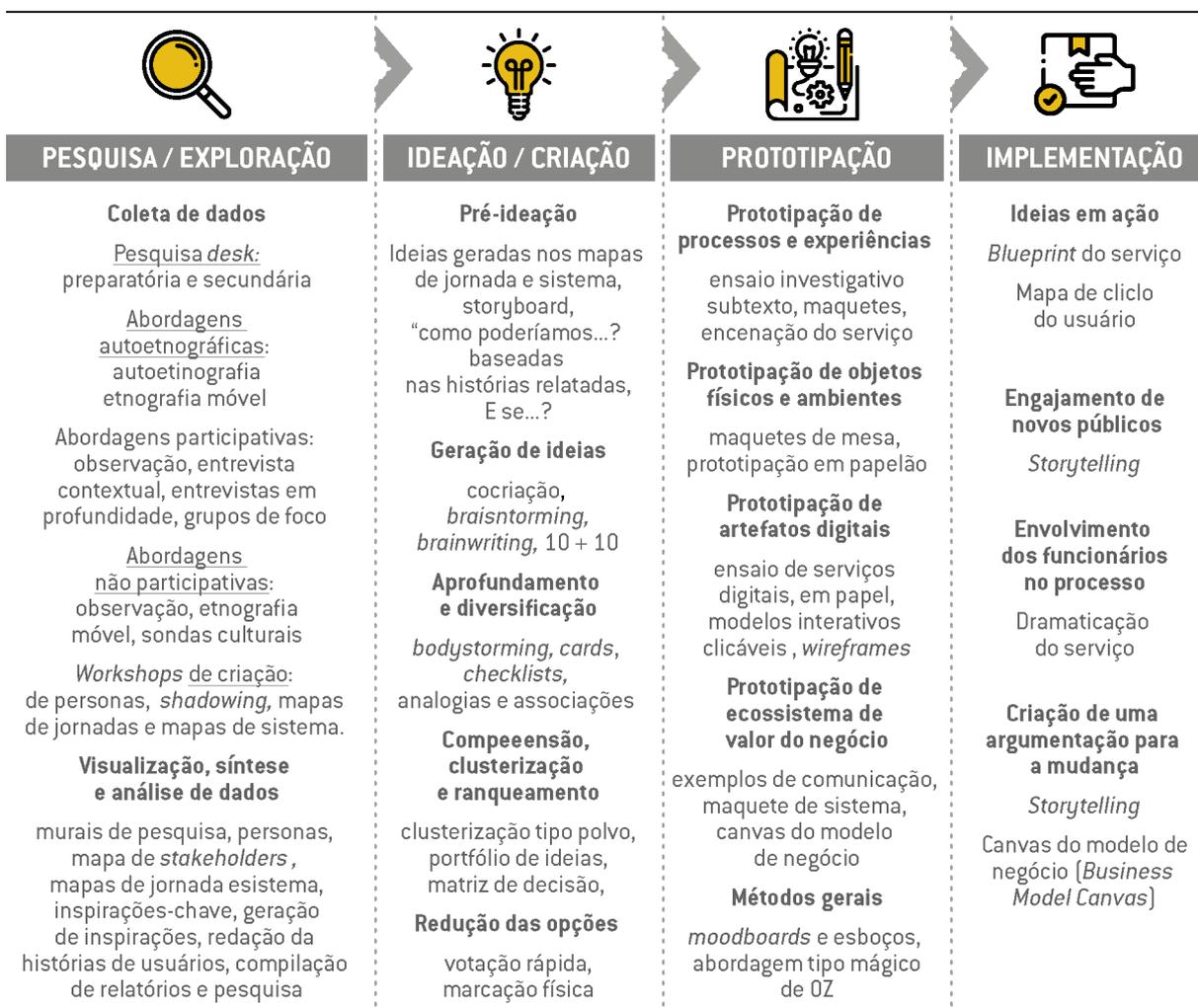
Ferramentas, segundo Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020) são modelos concretos que possuem uma estrutura específica ou são construídas com base em modelos pré-concebidos. Já os métodos são procedimentos específicos para se obter ou abordar algo. As ferramentas se referem ao "o que" será usado enquanto os métodos descrevem "como" se pode trabalhar com as ferramentas dentro do processo de DS.

Com base na área de Design e estratégia, o DS empresta métodos e ferramentas de diferentes áreas para criar um processo que funciona em diversos contextos (DERVOJEDA *et al.*, 2014). Segundo Stickdorn e Schneider (2014), a gama de métodos e ferramentas que pode ser utilizada é ampla e diversa, permitindo diferentes combinações. Não existe uma maneira certa ou errada de empregar as ferramentas, porém, um projeto bem-sucedido deve encontrar uma combinação que permita conceitualizar, desenvolver e prototipar as ideias de forma iterativa e gradual.

A este respeito, na Figura 30 são apresentadas os principais métodos e ferramentas adotadas em cada etapa do processo de Design de Serviço.

- Na **pesquisa/exploração**, etapa relacionada às descobertas de novas perspectivas sobre determinado serviço (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). Para tanto, podem ser utilizados métodos para coleta, visualização, síntese e análise de dados (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020).
- A **criação/ideação** envolve a visualização das inspirações como novas ideias e conceitos (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). Nesta etapa, Stickdorn, Lawrence

Figura 30 – Principais métodos e ferramentas para o design de serviço.



Fonte: elaborado pela autora com base em Stickdorn e Schneider (2014) e Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020).

et al. (2020) aponta métodos de pré-ideação, geração de ideias, aprofundamento, diversificação, compreensão, clusterização, ranqueamento e redução de opções.

- Na **prototipação**, as ferramentas devem auxiliar no teste das soluções (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). O DS exige que novos conceitos ganhem vida com métodos como narrativa, storyboard, atuação e interpretação de papéis (COOPER; JUNGINGER; LOCKWOOD, 2010). Para Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020) podem ser utilizados métodos de prototipação de processos, experiências, objetos físicos, ambientes, artefatos digitais, ecossistema de valor, entre outros.
- Por fim, na **implementação**, é preciso colocar as ideias em ação e, para tanto, as ferramentas devem permitir que o projeto seja implementado na organização, engajando novos públicos, envolvendo os funcionários no processo e criando argumentação para a mudança (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Contudo, entende-se que o DS pode fornecer as ferramentas para ajudar a redesenhar as propostas de valor a partir de soluções que atendam às necessidades das pessoas. Seus métodos e ferramentas contribuem para um entendimento mais profundo dos hábitos, preferências e necessidades dos usuários, o que pode gerar soluções mais úteis, satisfatórias e desejáveis (RAU; ZBIEK; JONAS, 2017). Da mesma forma, ao se compreender necessidades de grupos comumente não considerados nos projetos, pode-se obter soluções mais adequadas, amigáveis e inclusivas.

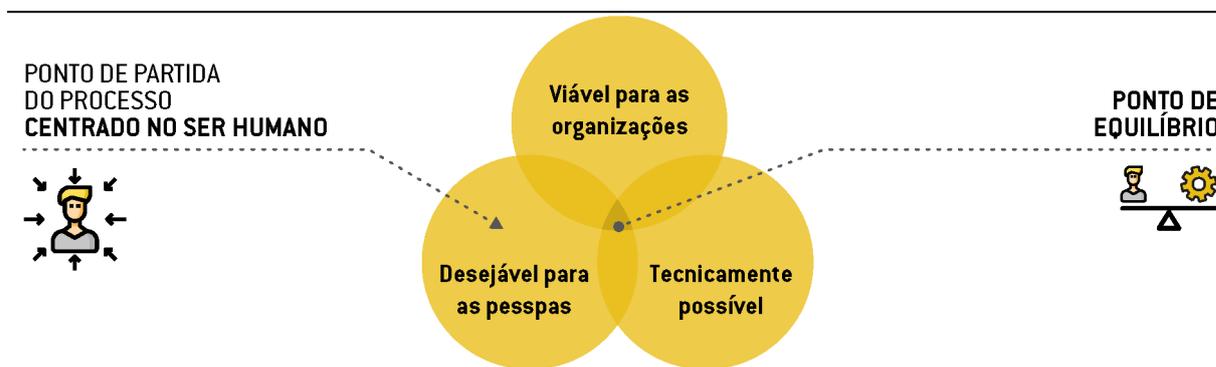
2.2.2 Abordagens humanas do Design

No mundo existem cerca de 7,7 bilhões de pessoas (UNITED NATIONS, 2019a) que vivem em sistemas de serviços (famílias, cidades, estados, nações, organizações e governos) e, portanto problemas nesse contexto são comuns (FISK *et al.*, 2018). Mediante a crescente população idosa (UNRIC, 2019; UNITED NATIONS, 2019a), são observados diversos desafios e demandas não atendidas, as quais podem ser oportunidades para o Design (ZONG; LI, 2018).

No entanto, para lidar com a pluralidade, diversidade e as diferentes capacidades, necessidades e expectativas das pessoas idosas, o Design precisa adotar abordagens humanas, de modo a tornar as soluções mais eficientes, desejáveis e acessíveis. Assim, destacam-se o Design Centrado no Ser Humano, o Design Inclusivo e Universal, bem como a empatia, inerente a todos.

O Design Centrado no Ser Humano (DCH) é uma dessas abordagens, cujo processo tem como ponto de partida as necessidades e desejos das pessoas, criando soluções atrativas para o público-alvo, mas também tecnicamente factível e financeiramente viáveis (Figura 31). Destaca-se que o equilíbrio é crucial para projetar soluções que sejam bem-sucedidas e sustentáveis. Quando centrado no ser humano, o Design busca a soluções tendo como ponto de partida os humanos, suas esperanças, medos e necessidades, pode-se descobrir o que é mais desejável (IDEO, 2015).

Figura 31 – Pilares do Design Centrado no Ser Humano.



Fonte: elaborado com base em IDEO (2015).

O Design, de acordo com essa visão, deve partir de uma compreensão empática dos cidadãos e de suas necessidades (FERRI; WAAL, 2017) e, para tanto, torna-se intrinsecamente participativo e coletivo. Conforme destacam IDEO (2015) e Ferri e Waal (2017), as pessoas que enfrentam problemas todos os dias são as que têm a chave para sua resposta. Destaca-se o olhar otimista inerente ao Design que, consiste em "abraçar a possibilidade", a ideia de que, mesmo não sabendo a resposta, ela está lá fora e pode ser encontrada (IDEO, 2015).

Outra abordagem é o DI, que consiste no projeto de produtos ou serviços acessíveis e utilizáveis a tantas pessoas quanto possível, sem necessidade de adaptações especiais ou projetos especializados. Propõe soluções que atendam às necessidades do maior público possível, independentemente da idade ou habilidade (CLARKSON; COLEMAN, 2015). Seu objetivo é evitar a exclusão que pode ser causada por demandas que excederem as habilidades do usuário. Portanto, propões que projetos tenham como base as suas necessidades, desejos e dificuldades. Ao se identificar barreiras de acesso e uso de um produto ou serviço, pode-se adotar medidas para combater tal exclusão (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013; CLARKSON, 2004).

Considerando que as pessoas são únicas e constituem uma espécie diversa, tanto em capacidades quanto em conhecimentos, Simões e Bispo (2006, p.8) destacam a necessidade de se conceber produtos, serviços ou ambientes adequados a esta diversidade, incluindo crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou em situação de vulnerabilidade. Isso não significa que é possível incluir a todos com uma única solução, mas sugere que soluções tenham foco em determinado público de forma a incluí-lo na sociedade, sem discriminação ou exclusão (SIMÕES; BISPO, 2006).

Removendo as barreiras que criam esforço e separação indevida, o DI visa permitir que as pessoas participem com igualdade, confiança e independência das atividades. Para tanto, adota cinco princípios: (1) coloca as pessoas no centro do processo de Design; (2) reconhece a diversidade e a diferença; (3) oferece uma opção onde uma solução não pode acomodar todos os usuários; (4) oferece flexibilidade de uso e; (5) oferece edifícios e ambientes convenientes e agradáveis para todos. Tratam basicamente de priorizar as pessoas e projetar pensando em suas necessidades, sejam elas permanentes, temporárias, situacionais ou mutáveis (CABE, 2006).

Referem-se tanto ao processo de Design quanto a solução final e igualmente ao gerenciamento. Os usuários em potencial devem estar envolvidos durante todo o processo, desde a fase de planejamento, passando pelo projeto, pela implementação, gerenciamento e operação (CABE, 2006). Cada decisão de Design tem o potencial de incluir ou excluir. O Design inclusivo enfatiza a contribuição que a compreensão da diversidade dos usuários e, assim, inclui o maior número possível de pessoas.

Para tanto, depende de recursos para ajudar a equipe a entender essa diversidade do usuário, o que pode acontecer por meio de métodos representativos ou

do envolvimento dos usuários reais. Trabalhar com pessoas é a abordagem de maior fidelidade para entender necessidades reais, que se restringe a amostra de usuários envolvidos. Em contrapartida, métodos representativo podem descrever uma gama mais ampla de problemas, mas com fidelidade reduzida.

Complementar ao DI, existe o Design Universal (DU), que defende objetivos similares. Enquanto o DU possui um propósito mais ideológico, defendendo a igualdade de direitos na sociedade por meio de uma relação de princípios, o DI foca na resolução de problemas de determinados usuários, sem os excluir ou segregar, contribuindo para a igualdade de direitos e acessibilidade defendidas pelo DU.

O DU é conceituado como o Design de todos os produtos e ambientes para serem utilizados por todos, independentemente da idade, capacidade ou situação. Alcançar a usabilidade por pessoas de todas as idades, habilidades e situações é um objetivo ambicioso, porém fundamental para a atuação do Design, visto que à medida que o desempenho do DU aumenta, também aumenta a usabilidade, segurança e comercialização para todos os usuários (CUD, 1997).

Para auxiliar nesse processo de forma a obter o melhor resultado possível, o DU defende que os projeto de Design devem considerar sete princípios essenciais (CUD, 1997, 2020), propostos em 1997 pelo Centro de Design Universal em colaboração com pesquisadores, designers, arquitetos e engenheiros. São eles:

- **princípio 1 – uso equitativo:** o Design é útil e vendável para pessoas com habilidades diversas;
- **princípio 2 – uso flexível:** Design acomoda uma ampla gama de preferências e habilidades individuais;
- **princípio 3 – uso Simples e intuitivo:** o Design é fácil de entender, independentemente da experiência, conhecimento, habilidades de linguagem ou nível de educação do usuário;
- **princípio 4 – informação de fácil percepção:** o Design comunica informações necessária ao usuário de maneira efetiva, independente das condições do ambiente e habilidades sensoriais do usuário;
- **princípio 5 – tolerância a erro:** o Design minimiza acidentes e as consequências adversas de atitudes acidentais e não intencionais;
- **princípio 6 – baixo esforço físico:** o Design pode ser usado de forma eficientes e confortável com mínimo de fadiga;
- **princípio 7 – dimensão e espaço para aproximação e uso:** possui tamanho apropriado e espaço suficiente para a abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo do usuário, postura e mobilidade.

Esses princípios podem ser utilizados para avaliar projetos existentes, orientar o processo de projeto e educar designers e consumidores sobre as características de produtos, ambientes e comunicações mais utilizáveis (CUD, 1997, 2020).

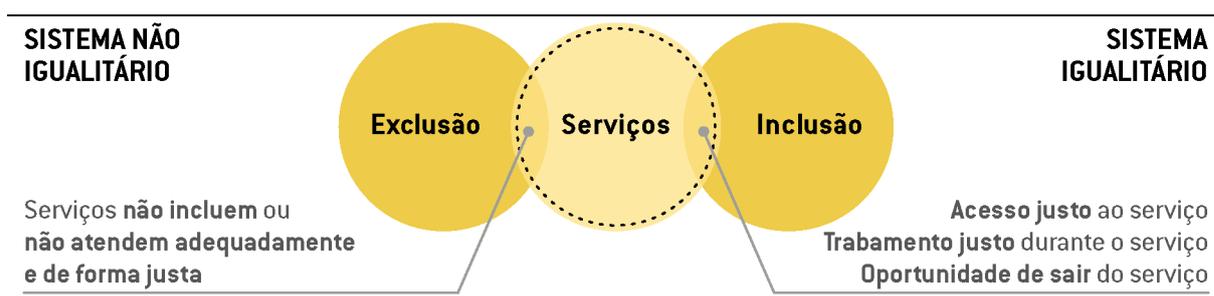
Contudo, é possível corroborar que combater a exclusão tem sido um conceito emergente no Design (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013). Porém, as abordagens humanas ainda são comumente associadas ao projeto de produtos e ambientes e, apesar de alguns conceitos citarem o termo "serviço", estes ainda são pouco relacionadas a este contexto. As conexões encontradas são apresentadas a seguir.

2.2.2.1 Abordagens humanas no âmbito dos serviços

As pessoas vivem e trabalham em sistemas sociais (famílias, cidades, estados, nações, corporações, organizações e governos), que são todos sistemas de serviços (FISK *et al.*, 2018; KIM, 2018b) e, portanto, os problemas relacionados a este âmbito são comuns. Segundo Fisk *et al.* (2018), sistemas de serviço injustos têm sido comuns ao longo do tempo e permanecem assim em muitas experiências de serviço atuais.

Essa injustiça decorre da falta de acesso aos serviços, preconceito sistêmico, vulnerabilidade e discriminação durante as interações. Conforme ilustra a Figura 32, a exclusão ocorre quando os serviços (prestadores ou sistemas) deliberadamente ou não intencionalmente deixam de incluir ou atender adequadamente e maneira justa os clientes. Em contrapartida, a inclusão possibilita "um sistema igualitário que fornece aos clientes acesso justo a um serviço, tratamento justo durante um serviço e oportunidade justa para sair de um serviço" (FISK *et al.*, 2018, p.842, tradução nossa).

Figura 32 – Conceitos de exclusão e inclusão de serviços.



Fonte: elaborado com base em Fisk *et al.* (2018).

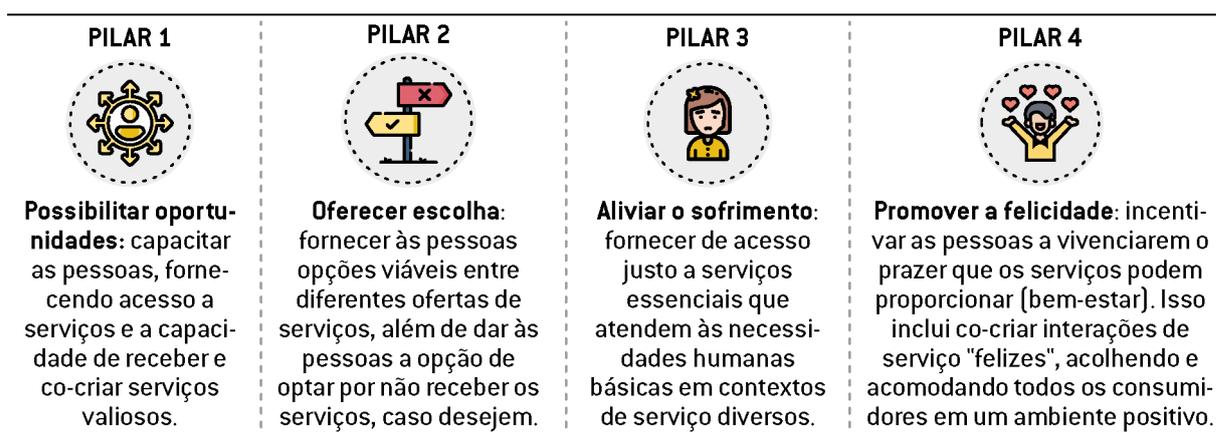
Segundo Polaine, Løvlie e Reason (2013) há uma preocupação real de que os serviços se tornem inacessíveis, não atendendo às necessidades das pessoas. Wiesner (2020) aponta que os designers de serviço precisam olhar para a sociedade que não tem acesso aos serviços, criando alternativas mais amplas, inclusivas e sustentáveis. Segundo o autor, o DS é uma prática centrada no ser humano, inclusiva e interdisciplinar, que pode gerar inovação social e cultural. Para tanto, deve examinar

sua estrutura, prática e linguagem para garantir que estas sejam mais inclusivas e diversificadas, refletindo as mudanças corriqueiras (WIESNER, 2020).

O conceito de inclusão no âmbito dos serviços pressupõe esforços sistemáticos para evoluir e acompanhar as tendências e problemas sociais. O termo “justo” refere-se a percepção das pessoas, que se sentem aceitas e respeitadas independentemente de sua condição social, etnia, gênero, orientação sexual e incapacidade (FISK *et al.*, 2018). Inclusão significa que a pessoa se sente incluída (REIS *et al.*, 2017), considerando suas próprias referências e experiências de vida.

Para Fisk *et al.* (2018), a inclusão fornece um elemento de justiça que deve ser considerado em todos os níveis do DS - individual, comunitário e estadual. Esses sistema multinível propõe uma mudança de paradigma na compreensão dos sistemas de serviço e do seu papel na melhoria das relações e interações, vitais para nossa espécie social. Ao compreender as necessidades humanas e projetar serviços para atendê-las, maiores progressos humanos são possíveis. Nesse sentido, os autores propõe os quatro pilares apresentados na Figura 33 e contextualizadas a seguir.

Figura 33 – Os quatro pilares do serviço inclusivo.



Fonte: adaptado de Fisk *et al.* (2018).

- **Pilar 1 - Possibilitar oportunidades:** conceito proveniente de Normann (2001), que afirma que a eficácia do serviço está relacionada a possibilidade do cliente pensar, sentir ou fazer coisas que não poderia fazer antes. O “empoderamento” é seu cerne. Essas oportunidades podem reduzir o número de consumidores desfavorecidos e vulneráveis.
- **Pilar 2 - Escolha de oferta:** refere-se a fornecer opções viáveis de serviços, bem como a opção para cancelá-las. As pessoas devem ter a liberdade de escolher, não sendo coagidas a serviços específicos, nem ficando presas a estes (RAYBURN, 2015). Os provedores devem projetar táticas persuasivas em vez de coercitivas, fornecendo aos clientes o controle e a autonomia.

- **Pilar 3 - Aliviar o sofrimento:** fornecer acesso justo a serviços essenciais às necessidades humanas (comida, água e abrigo) e outros fundamentais, como de educação, saúde e serviços jurídicos. Sem emprego e moradia, as pessoas podem sofrer discriminação e tratamento injustificado nas experiências de serviço.
- **Pilar 4 - Promoção da felicidade:** baseado na psicologia positiva de Seligman, incentiva as pessoas a vivenciarem o prazer que os serviços podem proporcionar. Estes devem promover positividade e felicidade, contribuindo para: (1) experiências subjetivas positivas (satisfação, esperança e otimismo); (2) experiências individuais positivas (habilidades interpessoais, sabedoria e originalidade) e; (3) organizações e comunidades positivas (sistemas e conceitos de serviço).

Assim como a abordagem inclusiva, a universal também é pouco explorada no âmbito dos serviços. Bue Lintho e Begnum (2018) apontam a falta consciência sobre o DU no DS, ressaltando que apesar de seus processos buscarem entender o usuário, comumente não incluem perfis marginalizados. Apesar enfatizarem a inclusão no meio digital, os autores apresentam um conceito amplo para Design de Serviço Universal:

Um serviço é concebido universalmente quando as jornadas do cliente são utilizáveis por todas as pessoas, na maior medida possível, sem a necessidade de adaptação ou Design especializado além da escolha de pontos de contato preferidos (BUE LINTHO; BEGNUM, 2018, p.1, tradução nossa).

Begnum (2018) destaca que apesar de economias e governos enfatizarem o potencial dos serviços, não assumem a responsabilidade sobre sua universalidade. Principalmente no que se refere aos serviços públicos, garantir que todos possam usar os serviços é uma questão socioeconômica, democrática, ética e de qualidade de vida. Assim, a autora sugere que designers de serviço possam assumir essa tarefa, proporcionando acessibilidade, inclusão e usabilidade aos serviços na vida real.

Para saber se um serviço é projetado universalmente, Begnum (2018) sugere que o provedor deve se certificar de que todos os usuários em potencial possam usar pelo menos um ponto de contato em cada estágio da jornada. Para tanto, apresenta uma metodologia onde: (1) os pontos de contato devem ser avaliados por todos os usuários e; (2) as jornadas devem ser utilizáveis para todos os usuários.

Segundo LaBarre (2018), para ser universal, o serviço deve: deixar o usuário fazer o planejado; ser fácil de encontrar; explicar claramente seu propósito; definir as expectativas dos usuários; requerer o mínimo de etapas para completar uma tarefa; ser consistente; ser utilizável por todos; responder rapidamente às mudanças ; possibilitar assistência humana e; não requerer conhecimentos prévios. Apesar de amplas, essas recomendações auxiliam a reflexão sobre diversos aspectos dos serviços.

Além disso, destaca-se a importância da empatia para a inclusão no âmbito dos serviços, onde esta pode beneficiar tanto indivíduos e grupos, como organização e, em um nível mais amplo, a sociedade (BOVE, 2019):

- **Indivíduos ou em grupo.** A empatia aumenta o apoio social e a reciprocidade generalizada nas relações de serviço. Assim, pode facilitar o vínculo social e a prática da venda adaptativa. As percepções precárias de justiça provavelmente atenuam a relação entre a empatia e o comportamento de ajuda discricionário.
- **Organização de serviços.** A empatia faz parte do pensamento de Design, contribuindo para inovações bem-sucedidas. Permite a observação das populações transgredidas e, nos serviços facilita o perdão após uma falha, reduzindo a atribuição de culpa. Evocá-la nos clientes melhorará as avaliações de qualidade do serviço. Quando associada a uma marca, pode proteger sua reputação.
- **Sociedade.** Evocar empatia nos gerentes melhorará sua tomada de decisão ética em relação às ofertas de serviço. Nos compradores ou fornecedores, desencorajará práticas antiéticas de negociação. Nos clientes e funcionários, reduzirá o nível de preconceito e estigmatização dirigido a certos grupos (como dos idosos).

Porém, para obter tais benefícios, é preciso garantir que a empatia não seja perdida nas interações e receba tanta atenção quanto o desenvolvimento tecnológico. Se os atores forem encorajados a ter empatia, ficarão mais motivados a ajudar os outros, se relacionar socialmente, fornecer apoio e perdão. Assim, "a empatia pode melhorar o ambiente social e fisiológico do ecossistema de serviços, levando a um melhor bem-estar para as partes que interagem" (BOVE, 2019, p.39).

Conforme destaca Kim (2018b), o serviço é uma necessidade da vida moderna e não apenas um artefato intangível ou um luxo. Ao se pensar no serviço como uma participação humana, pode-se entender que o DS envolve mais do que produção e entrega, possibilitando decisões, ações e pensamentos, promovendo a elevação da autonomia e dignidade das pessoas (KIM, 2018b), incluindo as idosas.

2.2.3 Design de Serviço no contexto do envelhecimento

Em resposta ao envelhecimento da sociedade, os problemas relacionados às pessoas idosas passaram a ser um foco de atenção em países em todo o mundo (CHEN, 2016). Embora seja um desafio global, Zong e Li (2018) destacam que o envelhecimento também traz oportunidades para inovar em Design. Para auxiliar o envelhecimento ativo das pessoas idosas, os produtos e serviços devem ser adaptados às suas identidades sociais e necessidades de bem-estar em suas atividades diárias.

Segundo Clarkson, Coleman *et al.* (2013), o enfoque não deve estar apenas na idade ou na deficiência, mas sim na inclusão a nível social, a qual pode ser alcançada por meio de produtos e serviços que acomodam toda a população sem estigma. Para os autores, há um forte argumento social para o DI baseado na: (1) deseabilidade de coesão social e inclusividade e (2) acessibilidade de edifícios, espaços e serviços públi-

cos, que podem promover a inclusão social. Diante disso, a seguir, são apresentados os panoramas nacional e internacional dos estudos que associam o DS e os idosos.

2.2.3.1 Panorama nacional

O panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre DS centrado na pessoa idosa, construído a partir das revisões apresentadas no Apêndice A e Apêndice B, evidencia a incipiência do campo no Brasil. Os resultados, apresentados no Quadro 1, apontam que as publicações são poucas (11) e recentes (2013), demonstrando que as relações entre serviços e os idosos ainda são pouco conhecidas e que existem inúmeras lacunas e oportunidades de estudos. Entretanto, há uma tendência de crescimento das publicações nacionais (FORCELINI; MERINO, 2022b).

Quadro 1 – Temáticas e objetivos dos estudos nacionais.

Nº	Temáticas e objetivos
1	Pina (2019) explora o potencial da extensão universitária para atender demandas do público 50+ sob a visão do Design.
2	Barbosa (2020) investiga métodos do Design que possibilitem a criação de soluções para a articulação entre atividades complementares nos cursos de graduação e ações intergeracionais, visando longevidade com qualidade.
3	Aride <i>et al.</i> (2019) apresentam um modelo de serviço para recuperar e valorizar o papel social de indivíduos aposentados. Por meio de uma plataforma solidária, são integradas empresas sociais, trabalho voluntário e extensão universitária.
4	Neves (2020) busca obter insights para o fortalecimento do serviço prestado pelas ILPIs, utilizando-se das ferramentas do Design de Serviço para conhecer esse tipo de instituição, os desafios de seus gestores e as principais demandas da família no cuidado do idoso.
5	Nicastro <i>et al.</i> (2017) analisam aspectos de qualidade de vida, manutenção da capacidade funcional e das condições de segurança e acessibilidade do idoso em sua moradia.
6	Demilis (2015) busca determinar as experiências de consumo do público idoso, os conceitos relacionados e o valor dado aos aspectos da experiência no serviço de supermercado e assim evidenciar parâmetros para o Design de Serviço de supermercado.
7	Demilis, Reis e Merino (2020) apresentam percepções de 150 idosos sobre o serviço de supermercado, e fazem um paralelo com características gerais dos idosos brasileiros.
8	Da Rosa (2015) buscou contribuir com o desenvolvimento de produtos, serviços e outras ações do Design em prol da qualidade de vida dos maiores de 60 anos, investigando sua rotina para buscar formas de potencializar os pontos positivos e minimizar os negativos.
9	Araújo (2013) apresenta e discute a aplicação do Design de Serviço na melhoria do atendimento público prestado à população idosa em uma unidade de saúde na Bahia.
10	Da Costa, Arigoni e Damazio (2016) buscam contribuir para o desenvolvimento de produtos e serviços que tenham como foco a mobilidade dos idosos, apresentando parte de um acervo de projetos levantados durante o estudo.
11	Zanela (2015) investiga como diferentes formas de participação em serviços podem, na percepção do usuário idoso, influenciar seu senso de pertencimento e sensação de solidão. A autora analisa se a natureza e a profundidade do seu envolvimento no desenvolvimento, funcionamento e uso dos serviços influenciam sua percepção de solidão e pertencimento.

Fonte: elaborado com base em Forcelini e Merino (2022b).

Os estudos 1, 2 e 3 investigam as relações entre idosos e serviços dentro do contexto universitário. Outros dois relacionam idosos e moradia, um abordando Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) (4) e outro focando na qualidade de vida e segurança do idoso (5). O comportamento de idosos no contexto de um supermercado é abordado nos estudos 6 e 7. O 8 busca compreender aspectos da rotina dos idosos para propor intervenção por meio do DP e DS. Outros dois envolvem serviços da rotina do idoso - saúde (9) e mobilidade (10) e, por fim, o 11 investiga a participação do usuário idoso nos serviços (11) (FORCELINI; MERINO, 2022b).

2.2.3.2 Panorama internacional

No âmbito internacional, as buscas resultaram em 78 estudos, sendo 38 artigos de periódicos, 38 de eventos e 2 teses, os quais são listados no Apêndice D e C. Em relação a trabalhos de pós-graduação, as buscas resultaram em apenas dois estudos, o de Aceves-Gonzalez (2014) e o de Manning (2014).

A tese de Aceves-Gonzalez (2014) integra o DS e DI para avaliar o uso do serviço de ônibus por pessoas jovens e idosas. Realizada por meio do estudo de caso do serviço de ônibus em Guadalajara (México), resultou em uma ferramenta (*Blueprint*) para ajudar na visualização e comunicação sobre os principais características do serviço de ônibus, especialmente as lacunas entre o que o serviço provê e o que os usuários (jovens e idosos) esperam ou necessitam de acordo com suas capacidades.

O estudo realizou: (1) entrevistas; (2) análise documentais; (3) grupos focais; (4) observação e; (5) viagens acompanhadas. Os resultados facilitaram 1) o entendimento do funcionamento do serviço; (2) a identificação das principais barreiras; e (3) a determinação da lacuna entre o que os usuários precisam e o que as operadoras de ônibus fornecem. A pesquisa se concentrou em representar graficamente o nível de dificuldade do serviço e possíveis áreas de melhorias (ACEVES-GONZALEZ, 2014).

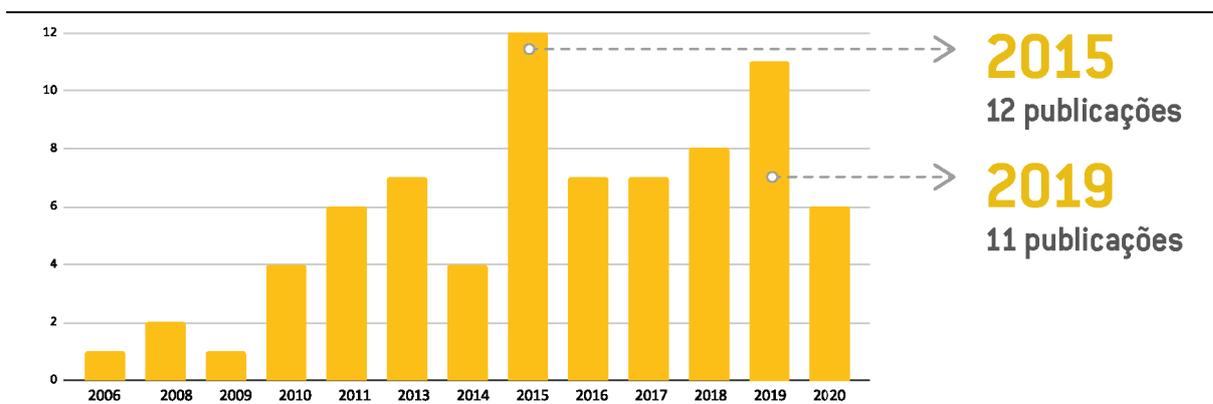
O estudo de Manning (2014) tem foco em cuidados intermediários e analisa a jornada dos pacientes. Busca examinar rotas novas e tradicionais de atendimento e explorar suas diferenças nas perspectivas dos pacientes e enfermeiras. Ainda, explora os temas "discriminação por idade" e "solidão" por meio da análise de dados sociais e psicológicos, comparando experiências hospitalares e domiciliares.

Quanto aos artigos, encontrados em maior número (76), as análises são apresentadas de forma mais ampla, demonstrando: as áreas dos periódicos e eventos; as áreas de atuação/conhecimento associadas; os países/continentes de origem dos trabalhos; a relação com aspectos digitais e; os métodos e ferramentas adotados.

A Figura 34 apresenta a evolução das publicações ao longo dos anos, demonstrando que os estudos sobre os temas centrais desta pesquisa também são recentes em âmbito internacional, tendo o primeiro artigo publicado em 2006. Ainda, percebe-se uma maior concentração de estudos na última década, com destaque ao ano de 2015

e 2019, quando foram publicados 12 e 11 estudos, respectivamente.

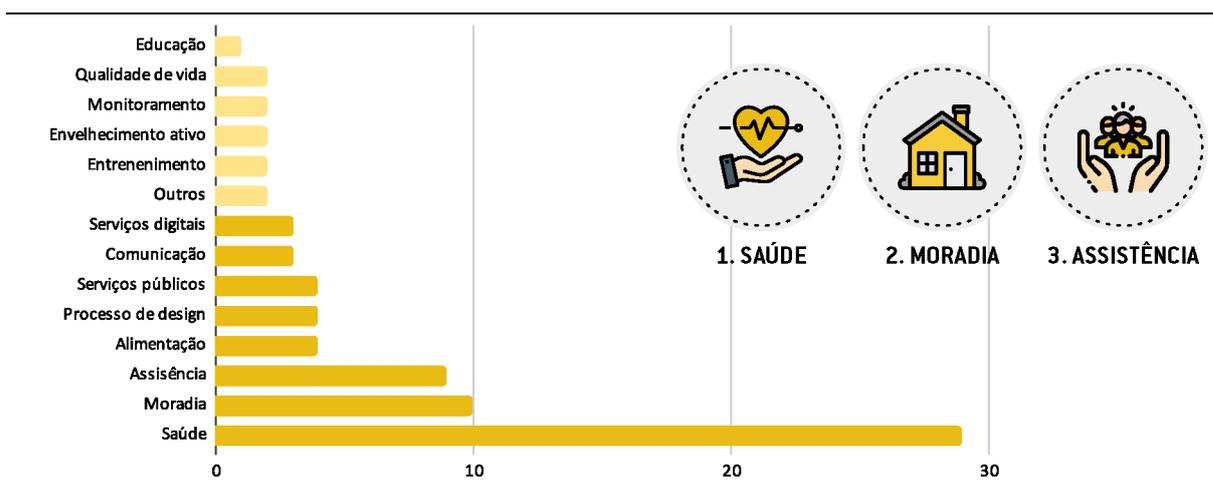
Figura 34 – Artigos publicados por ano.



Fonte: a autora.

Os artigos foram publicados em eventos e periódicos de áreas diversas, das quais se destacam: Design (22), computação (14), saúde (10) e envelhecimento (7). Quanto as temáticas abordadas nos artigos, destacam-se questões relacionadas a serviços de: saúde (29); moradia (10) e; assistência (9), conforme demonstra a Figura 35. Não obstante, nota-se que a área da educação é menos explorada.

Figura 35 – Temas mais abordados pelos estudos.



Fonte: a autora.

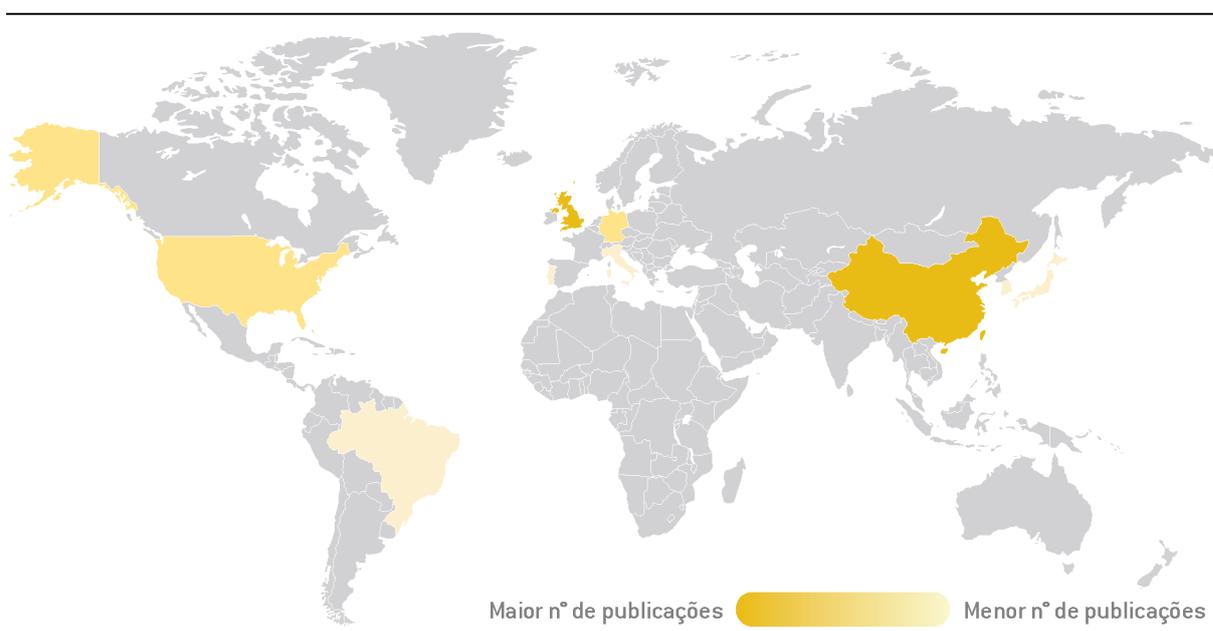
O foco na saúde associa-se principalmente à telemedicina, assistência e monitoramento de doenças, ambiente e atendimento médico e hospitalar e experiência do paciente. Esse maior número de estudos na área da saúde demonstra que o olhar sobre o idoso ainda é comumente associado às perdas e doenças. Em contrapartida, o número de estudos com foco em educação, qualidade de vida, envelhecimento ativo e entretenimento é significativamente menor.

No que se refere à moradia, aborda-se amplamente o envelhecimento no local e ambiente domiciliar assistido (*Ambient Assisted Living (AAL)*). Quanto à assistência, os estudos abrangem assistência social, serviços comunitários e redes de serviços. Os serviços públicos, por sua vez, são abordado em 18,4% dos estudos (14), e normalmente referem-se a serviços de saúde (6).

Cabe ressaltar que 51,3% dos estudos (39 trabalhos) incorporavam alguma relação com recursos ou interfaces digitais. Este estudos relacionavam-se à *softwares*, aplicativos, tecnologia da informação e comunicação, jogos, serviços digitais robôs e *smart homes*. Isso demonstra a tentativa de uma quebra de paradigmas existentes que distanciavam a tecnologia das pessoas idosas.

No que se refere aos continentes com o maior número de publicações, destacam-se a Ásia e a Europa. Na Ásia foram encontrados 32 estudos, somados a outros 5 desenvolvidos com parcerias externas. Destes trabalhos, 14 são provenientes de Taiwan (Figura 36) que, cada vez mais, precisa lidar com os desafios do crescimento da população idosa (LUO *et al.*, 2019; ZHONG *et al.*, 2017; WEI; TSAI *et al.*, 2016).

Figura 36 – Países com mais estudos publicados.



Fonte: a autora.

A quantidade de estudos europeus (28 + 3 com outros parceiros externos), por sua vez, pode ser relacionados ao fato da Europa ter a maior percentagem da população com 60 anos ou mais (25%) (UNRIC, 2019). Essa situação, associada às condições socioeconômicas de seus países desenvolvidos, contribui para obtenção de um cenário mais favorável ao envelhecimento, com mais estudos, projetos e investimentos. O Reino Unido se destaca nesse contexto, com 13 publicações.

Essas pessoas querem continuar ativas, contribuindo com a sociedade. Assim, ao se avançar para uma era agnóstica quanto a idade, fabricantes de produtos e fornecedores de serviços devem reconhecer este fato, adaptando seus produtos e serviços aos consumidores maduros, os tornando mais universais e receptivos. As pessoas não querem se sentir velhas e, portanto, ao lidar com este grupo, as organizações devem adotar abordagens sutis e gradativas, se afastando da sub segmentação (ANGUS; WESTBROOK, 2019; WALKER; MESNARD, 2011).

O estudo de Walker e Mesnard (2011, p.4, tradução nossa) evidencia a necessidade de adaptação das organizações às necessidades e expectativas dos idosos, destacando que "os clientes mais velhos não acham que são atendidos adequadamente por comerciantes, varejistas ou fabricantes".

Seus comentários enfocam as dificuldades enfrentadas, incluindo a incapacidade de circular em grandes lojas, com produtos difíceis de alcançar nas prateleiras que são muito baixas ou altas. As embalagens costumam ser difíceis de abrir e os rótulos, preços e instruções são difíceis de ler. Além disso, reclamam que a maioria das lojas tem falta de pessoal e que a equipe disponível não é bem treinada para ajudá-los. Ainda, afirma que gostariam de poder sentar nas lojas (WALKER; MESNARD, 2011).

Araújo (2013) destaca que as barreiras enfrentadas pela população idosa constituem uma das principais causas de sua marginalização na sociedade. Para o autor, o comprometimento do acesso aos serviços pode estar relacionado à:

- **Barreiras arquitetônicas:** relacionadas à arquitetura, podendo incluir a ausência de iluminação adequada, desníveis de pisos, ausência ou escassez de rampas e elevadores dificultando o acesso do idoso aos ambientes de serviços.
- **Barreiras relacionadas a saúde:** são agravadas pelo processo de envelhecimento, e requerem maiores cuidados. Pode incluir problemas relacionados aos sentidos e a locomoção.
- **Barreiras de acesso a educação:** apesar dos avanços, as ações públicas ainda não atendem a demanda existente. Inclui a vergonha do retorno ao aprendizado e a carência de profissionais qualificados.
- **Barreiras tecnológicas e comunicacionais:** relacionadas ao avanço da tecnologia e à necessidade de atualização para acompanhá-lo. Pessoas idosas que não tem a mesma familiaridade com o ambiente digital como as novas gerações.

As barreiras arquitetônicas estão relacionadas ao contexto dos serviços, as de saúde têm relação com às capacidades e necessidades dos usuários idosos, as de educação destacam a necessidade de capacitação das pessoas envolvidas na prestação dos serviços e, por fim, as tecnológicas e comunicacionais se aproximam dos artefatos que compõe um sistema de serviço.

As barreiras tecnológicas ficaram mais evidentes com a pandemia do Covid-19, quando os idosos em isolamento social e sua capacidade limitada de uso das tecnologias digitais passou a impedir ou dificultar a obtenção de bens, serviços e apoio social necessários, deixando os idosos ainda mais vulneráveis ao isolamento, à depressão e à solidão (AYALON *et al.*, 2020). O acesso à tecnologia e à alfabetização digital demonstraram ser elementos-chave para que os idosos pudessem lidar com os desafios impostos pela quarentena (PREVITALI; ALLEN; VARLAMOVA, 2020).

Outro fator crítico é o comportamento social na velhice, muitas vezes, caracterizado pela redução das redes e da participação em atividades sociais (PINTO; NERI, 2017). Nesse sentido, a partir da teoria das trocas sociais e de observações participantes, Ho e Shirahada (2021) desenvolveram um modelo que explica a relação entre as barreiras de participação em trocas de serviços. Os autores apresentam três papéis de consumo, as barreiras enfrentadas e o valor gerado na troca. São eles:

- **Destinatário:** superar a barreira do estilo de vida requer suporte instrumental. O ganho funcional surge através da reconquista de uma relação de mercado.
- **Quase-atores:** superar a barreira da capacidade requer companheirismo. O ganho de valor de relacionamento social surge por meio do companheirismo e da construção de relações recíprocas (fortalecimento do capital social).
- **Atores genéricos:** superar a barreira da confiança requer apoio emocional. O ganho de valor emocional surge por meio do alcance de um entendimento mútuo e do suporte emocional, co-criando emoções positivas.

O estudo revela como acontece a transição desses papéis, demonstrando barreiras e benefícios associados aos diferentes tipos de trocas no âmbito dos serviços, as quais também pode impactar relacionamentos emocionais e sociais das pessoas idosas (HO; SHIRAHADA, 2021).

No que tange as barreiras enfrentadas pelos idosos, cabe ainda ressaltar os desafios evidenciados pela pandemia do Coronavírus, que exacerbou o isolamento social e a solidão, bem como outros problemas que os idosos comumente enfrentam. O isolamento causado teve e tem efeitos na saúde física e mental de idosos, exigindo ações das organizações para atender a essas necessidades (NCOA, 2021).

2.3 GESTÃO DE DESIGN PARA A INCLUSÃO NOS SERVIÇOS

2.3.1 Gestão de Design

O Design é uma área ampla e multidisciplinar que integra e articula conhecimentos, equipes, métodos, ferramentas e processos diversos. É, ao mesmo tempo, um

processo centrado no ser humano que dispõe de ferramentas para resolução de problemas (atuando como um meio) e um fim, quando a serviço de objetivos organizacionais (BEST, 2012; MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011).

Todavia, para ser bem sucedido, o Design necessita ser gerenciado, sendo competência da GD o "gerenciamento [...] de pessoas, projetos, processos e procedimentos por trás do Design de produtos, serviços, ambientes e experiências que fazem parte da nossa vida diária" (BEST, 2012, p.8). A autora destaca o papel articulador da GD, capaz de coreografar os múltiplos elementos associados a atividade de Design.

Para o *Design Management Institute* (DMI), a GD "engloba os processos contínuos, decisões de negócios e estratégias que permitem a inovação e o Design de produtos, serviços, comunicações, ambientes e marcas eficazes, que melhoram a qualidade de vida e proporcionam sucesso organizacional" DMI (2020). Este ressalta o papel transformador da GD, tanto para os usuários, ao possibilitar a melhoria da qualidade de vida, quanto para as organizações, ao permitir a inovação.

Para Vossougui (1998, p.19, tradução nossa) a GD consiste no "processo de guiar e de moldar esforços individuais para conseguir um objetivo maior". Para tanto, conta com conceitos, ferramentas e valores necessários para a gestão de atividades criativas (ERLHOFF; MARSHALL, 2007) e das relações entre diferentes disciplinas (multidisciplinaridade) e papéis (clientes, designers, equipes de projeto e outros envolvidos) (BEST, 2012; HOLLINS; HOLLINS, 1991).

A maneira como as pessoas, processos e projetos são gerenciados pode contribuir decisivamente para o sucesso de um produto, serviço ou experiência, que requer o apoio e a contribuição de muitas pessoas com conhecimentos, competências e habilidades em domínios diferentes. O desafio da GD é reunir e articular esses elementos para criar uma experiência coerente, viável e produzida com prazer (BEST, 2012).

Segundo Mozota (2010), Mozota, Klöpsch e Costa (2011), o design pode assumir diferentes papéis e poderes nas organizações, criando valor para as partes:

- **Design como diferenciador:** fonte de vantagem competitiva através do valor de marca, lealdade do cliente ou orientação para o cliente (valor para o consumidor);
- **Design como integrador:** recurso para melhoria do desenvolvimento de novos produtos e serviços (valor para o processo);
- **Design como transformador:** recurso na criação de novas oportunidade de atuação (valor para a organização e funcionários);
- **Design como bom negócio:** fonte de aumento das vendas e lucro, melhor valor de marca e retorno sobre investimentos (valor para as partes interessadas).

Com base nesses poderes do Design, pode-se perceber sua abrangência e a importância da GD, que atua tanto na esfera estratégica, como na tática e operacional.

Conforme destaca Erlhoff e Marshall (2007, p.119, tradução nossa), a GD compreende "uma gama de práticas de micro e macro nível para o planejamento e implementação de processos de Design no contexto do desempenho dos negócios". Seus defensores geralmente propõem a integração da "consciência do Design" em todos os aspectos e níveis organizacionais, seja a empresa entrega bens ou serviços.

De acordo com Best (2015) e Mozota (2003), o Design deve ser introduzido de forma gradual e responsável nas organizações, e sua gestão pode estar relacionada a três diferentes níveis: estratégico, tático e operacional. Conforme demonstra a Figura 38, cada nível está associado a um tipo de decisão e a um nível de criação de valor por meio do Design (MOZOTA, 2003).

Figura 38 – Níveis de Gestão de Design.

AÇÃO DE DESIGN	FUNÇÃO DE DESIGN	VISÃO DE DESIGN
Valor de diferenciação do Design	Valor de coordenação do Design	Valor de transformação do Design
O design é a competência econômica que muda as atividades primárias na cadeia de valor.	O design é a competência de gestão que muda as atividades de suporte na cadeia de valor.	O design é a competência principal que muda a cadeia de valor e a visão da indústria.
NÍVEL OPERACIONAL	NÍVEL TÁTICO	NÍVEL ESTRATÉGICO

Fonte: adaptado de Mozota (2003, p.259, tradução nossa).

O nível operacional está relacionado às operações do dia-a-dia, no aprimoramento dos processos de desenvolvimento de produtos e serviços. O nível tático compreende o uso do Design para ajudar a organização a atingir seus objetivos. Por fim, no nível estratégico, o Design expressa a visão, os valores e as crenças da organização. Inserido nesses diferentes níveis dentro das organizações, o Design pode ser uma função, um recurso e uma forma de pensar (BEST, 2015). De forma similar, Lockwood (2013) destaca o nível do projeto, o do processo e o da organização corporativa.

Para Mozota, Klöpsch e Costa (2011) os níveis tático e estratégico estão relacionados à disseminação do papel do Design na organização, e o operacional relacionado à administração dos processos e projetos. Chung (1998) associa os níveis às suas atribuições:

- **Nível operacional** (inicial): engloba a gestão de projetos de Design, que exige habilidades de planejamento a curto prazo e tomada de decisões operacionais.
- **Nível tático** (intermediário): é associado à Gestão de Design organizacional, que exige habilidades de planejamento a médio prazo e tomada de decisão tática.
- **Nível estratégico** (elevado): engloba a Gestão de Design corporativa, que exige habilidades de planejamento a longo prazo e tomadas de decisão estratégicas.

Quando incorporada de modo sustentável a uma organização, a GD pode promover a inovação das propostas de valor, dos serviços, produtos ou até do negócio como um todo. No âmbito dos serviços, isso qual exige a orquestração da interação entre um consumidor, serviço e provedor (ERLHOFF; MARSHALL, 2007).

2.3.1.1 Gestão de Design no âmbito dos serviços

O DS está associado à jornada, o que pode ser desafiador para alguns designers, ensinados a criar a forma final. Projetar experiências que mudam constantemente por meio de vários pontos de contato requer interesses e habilidades diferentes (COOPER; JUNGINGER; LOCKWOOD, 2010).

O Design vem atuando em cenários cada vez mais múltiplos, fluidos e dinâmicos e, portanto, necessita de sistemáticas que permitam o desmembramento dessa complexidade em partes gerenciáveis. Com esta análise de forma isolada, aumenta-se a probabilidade de se obter soluções assertivas e viáveis Moraes (2010). Exemplificando essa complexidade e abrangência da atuação da GD, Vossougui (1998, p.19, tradução nossa) aponta que para ter sucesso, o Design deve estar em todos os lugares.

Da arquitetura à prestação de serviços, o design deve ser usado para moldar a experiência humana. A comunicação é a essência da gestão de design. Produtos, uniformes, edifícios, sites - o gerenciamento de design pode dar uma contribuição em qualquer área em que a comunicação ocorra. A mais nova fronteira é o design de processos. Os designers devem olhar além das atividades convencionais, como embalagens, gráficos e design de produtos. Os designers têm um papel importante a desempenhar na definição de como as empresas usam as informações. Como as informações de produção são documentadas e comunicadas? Como os novos funcionários são treinados? Como a experiência do cliente pode ser simplificada e refinada?

Stickdorn, Lawrence *et al.* (2020) destaca que o DS pode visto como abordagem de gestão, que apresenta processos iterativos, utiliza indicadores de desempenho centrados no ser humano e adota métodos de pesquisa qualitativa e de prototipação rápida. Assim, é capaz de provocar mudanças nas estruturas e sistemas organizacionais, incorporando a visão da jornada do cliente e incluindo os funcionários no processo.

Moritz (2005) defende que o designer pode atuar de maneira mais ampla nas organizações, possibilitando experiências por meio de produtos, espaços e serviços. O Design pode ser um recurso para se pensar em processos e sistemas que estão por trás das experiências. Em um nível mais amplo, pode contribuir para o desenvolvimento de políticas e estratégias organizacionais.

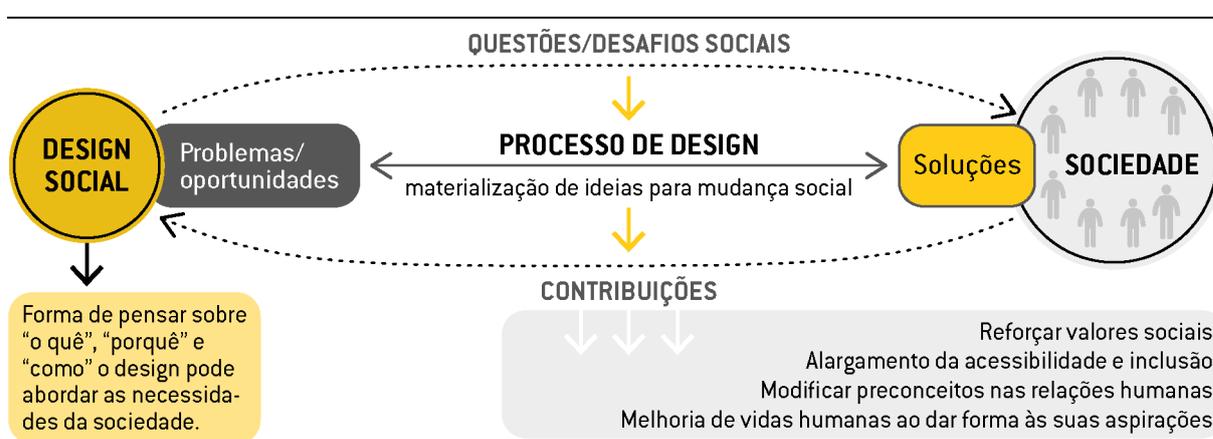
Ao se viver em sistemas de serviços (FISK *et al.*, 2018), necessários à vida moderna, se destaca o importância social do DS e da sua gestão, que envolve mais do que produção e entrega, possibilitando decisões, ações e pensamentos autônomos que podem promover o aumento da autonomia e dignidade das pessoas (KIM, 2018b).

2.3.1.2 Gestão de Design e responsabilidade social

No que tange o contexto social, destaca-se o trabalho *Design for the Real World* de Vitor Papanek, que estimulou os designers a observar sua responsabilidade social. Para o autor, o Design deve ser uma ferramenta inovadora, criativa e interdisciplinar que atendesse às verdadeiras necessidades das pessoas (PAPANEK, 2006).

O Design Social, conforme demonstra a Figura 39 existe como "uma forma de pensar sobre o quê, o porquê e o modo como o Design pode abordar as necessidades em constante mudança de uma sociedade" (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014, p.92). Nesse contexto, os autores destacam o processo de Design é empregado para dar conta de uma questão social ou para melhorar vidas humanas.

Figura 39 – Design Social.



Fonte: elaborado com base em Stickdorn e Schneider (2014), Cooper, Junginger e Lockwood (2010) e Best (2015)

O design social busca melhorar a "qualidade social", contribuindo para o bem-estar e a subsistência humana (FUAD-LUKE, 2009). Abrange pesquisas e intervenções acerca de preocupações globais e interesses públicos, propondo ações de design orientadas para necessidades básicas e desafios complexos, desenvolvidas por meio de métodos empáticos e colaborativos que promovam a interação e participação das pessoas envolvidas (DAMAZIO; COUTO, 2016).

O valor social do Design deve fazer parte da sua ética profissional. O Design tem uma "função social e coletiva, dando forma a aspirações humanas, refletindo e reforçando valores sociais, e pode contribuir para modificar preconceitos nas relações humanas" (MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011, p.61). Ao materializar ideias que propõe processos de transformação na sociedade, o Design tem a oportunidade de moldar um futuro socialmente consciente (BEST, 2015).

Considerando que um "problema" como "oportunidade" de Design, entende-se que os desafios do envelhecimento podem gerar inovações (ZONG; LI, 2018). O Design com consciência social busca alargar a acessibilidade e a inclusão de pessoas,

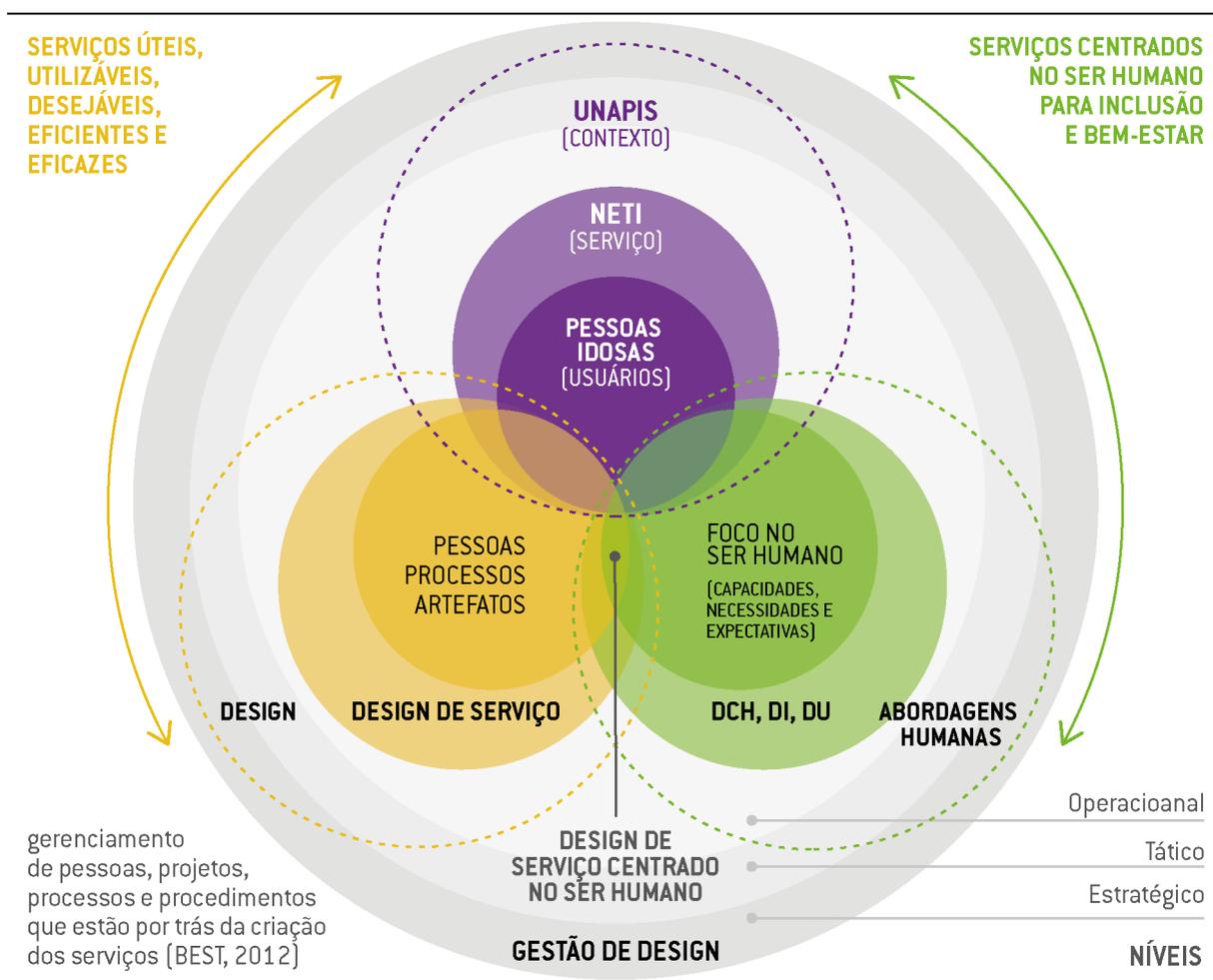
possibilitando que estas possam usufruir de produtos e serviços que muitas vezes às excluem e discriminam (BEST, 2015) . O Design pode ser um meio para mitigar os desafios enfrentados pelas pessoas idosas, reduzindo barreiras e preconceitos.

Cabe aos designers entender as percepções, necessidades e expectativas das pessoas de forma a considerá-las no desenvolvimento de soluções (e valores), capazes de manter seu bem-estar e sua inclusão na sociedade. O Design pode trazê-las para dentro do seu processo, possibilitando que sejam ouvidas e contribuam para gerar solução mais adequadas à sua realidade (BEST, 2015).

2.4 SÍNTESE DA FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conforme demonstra a Figura 40, esta pesquisa relaciona o Design - com foco no desenho de serviços - às abordagens humanas - Design Centrado no Ser Humano (DCH), Inclusivo (DI) e Universal (DU) - com o intuito de melhorar e adequar os serviços das UNAPIs como o NETI/UFSC que tem como foco as pessoas idosas.

Figura 40 – Síntese da fundamentação teórica.



Fonte: elaborado pela autora.

As pessoas idosas são os usuários dos serviços do NETI e das UNAPIs. O DS é a especialidade voltada a resolução de problemas no âmbito dos serviços, a qual será fonte de processos e ferramentas para o diagnóstico das fragilidades e potencialidades do NETI. As abordagens humanas do Design trazem o ser humano para o centro do projeto, buscando sua inclusão e bem-estar. Por fim, a GD fica responsável pela coordenação e articulação das pessoas, processos, projetos e procedimentos por trás do DS, impactando diferentes níveis das UNAPIs - operacional, tático e estratégico.

Entende-se o envelhecimento com um processo sistêmico e multifatorial, influenciado por diversos fatores, que resulta em velhices heterogêneas, diversas e plurais, influenciado pelas diferentes idades e vivências (SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008; DARDENGO; MAFRA, 2019; UNITED NATIONS, 2019b, 1982). Isso demonstra a complexidade deste contexto e destaca a relevância de se compreender as capacidades, necessidades e expectativas das pessoas idosas, para que se possa responder de forma adequada aos seus desafios (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

As pessoas idosas constituem uma população em constante crescimento em todo o mundo, especialmente nos países em desenvolvimento (UNITED NATIONS, 2019b; UNRIC, 2019), como o Brasil (IBGE, 2018, 2020b,a). O envelhecimento populacional é um dos maiores desafios do século XXI, com implicações em quase todos os setores (UNRIC, 2019). Portanto, as pessoas idosas se tornaram centro de discussões que culminaram em princípios, direitos e estratégias para promover o envelhecimento ativo (WHO, 2002; BRASIL, 2019; ILC-BR, 2019, 2018).

Na perspectiva da educação ao longo da vida fica evidente a necessidade de política, programas educacionais que se adequem a este público (WHO, 2017; ILC-BR, 2019). No Brasil, a Política (BRASIL, 1994) e o Estatuto da Pessoa Idosa (BRASIL, 2003) apresentam a educação como um direito básico, incentivando a adequação de materiais, currículos, metodologias às condições da idade. Da mesma forma, estimulam a criação das UNAPIs (BRASIL, 2017), porém não apresentam subsídios para sua estruturação e adequação às necessidades e expectativas das pessoas idosas.

As UNAPIs, com origem na França em 1973, atendem às necessidades educacionais, sociais e psicológicas das pessoas idosas (FORMOSA, 2010). No Brasil, estas têm proliferado e pautado novas discussões sobre o envelhecimento (ASSIS; DIAS; NECHA, 2016). O NETI, fundado em 1982 na UFSC, foi a primeira UNAPI brasileira, atuando na realização de estudos, na divulgação de conhecimentos gerontológicos e na valorização do potencial das pessoas idosas, capazes de adquirir e transmitir conhecimentos à sociedade (CACHIONI; ORDONEZ, 2017; NETI, 2020b).

Entretanto, apesar de suas potências, as pessoas idosas constituem um dos grupos que mais sofrem com a exclusão causada pelas demandas inadequadas dos serviços (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013; CLARKSON; COLEMAN, 2015). Diante disso, destaca-se o DS como um meio para criar novos serviços ou melhorar

os existentes, tornando-os mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os usuários, bem como eficientes e eficazes para as organizações (MORITZ, 2005; MAGER, 2009). O DS pode auxiliar no diagnóstico de facilitadores e barreiras enfrentadas pelas pessoas idosas.

Associadas ao DS, as abordagens humanas do Design como o DCH (IDEO, 2015), DI (CABE, 2006), DU (CUD, 1997, 2020) e a empatia, podem contribuir para tornar os projetos mais adequados e inclusivos. O DCH coloca o usuário como ponto de partida do processo de Design, o DU defende a igualdade de direitos na sociedade e o DI foca em determinados públicos e seus problemas, a fim de resolvê-los, sem os excluir ou segregar, contribuindo para a igualdade e acessibilidade. Já a empatia pode melhorar ambientes sociais do serviço, promovendo bem-estar para todas as partes (BOVE, 2019).

Por fim, cabe a GD gerenciar pessoas, projetos, processos por trás do DS (BEST, 2012), podendo auxiliar na melhoria do serviço do NETI e de outras UNAPIs, reduzindo as barreiras enfrentadas pelas pessoas idosas, estimulando sua participação e possibilitando sua contribuição. De maneira interdisciplinar e colaborativa, a GD pode inserir o Design em contextos mais amplos (BEST, 2015), onde pode exercer seus poderes - diferenciador, integrador e transformador -, capazes gerar impactos positivos nas instituições e na sociedade (MOZOTA, 2010; MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011).

Contudo, com base no exposto, pretende-se desenvolver um guia de serviço centrado no ser humano que contribua para a inclusão das pessoas idosas no contexto das UNAPIs, considerando suas capacidades, necessidades e expectativas, bem como oportunizando sua participação e contribuição.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento desta pesquisa, que teve como objetivo desenvolver um guia de serviço centrado no ser humano para as Universidades Abertas para as Pessoas Idosas (UNAPIs), por meio da Gestão de Design e das ferramentas do Design de Serviço. Caracterizada como de natureza aplicada, abordagem qualitativa e objetivos exploratórios, descritivos, correlacionais e explicativos, a presente pesquisa foi organizada em quatro fases, conforme demonstra a Figura 41.

Figura 41 – Fases da Pesquisa.



Fonte: a autora.

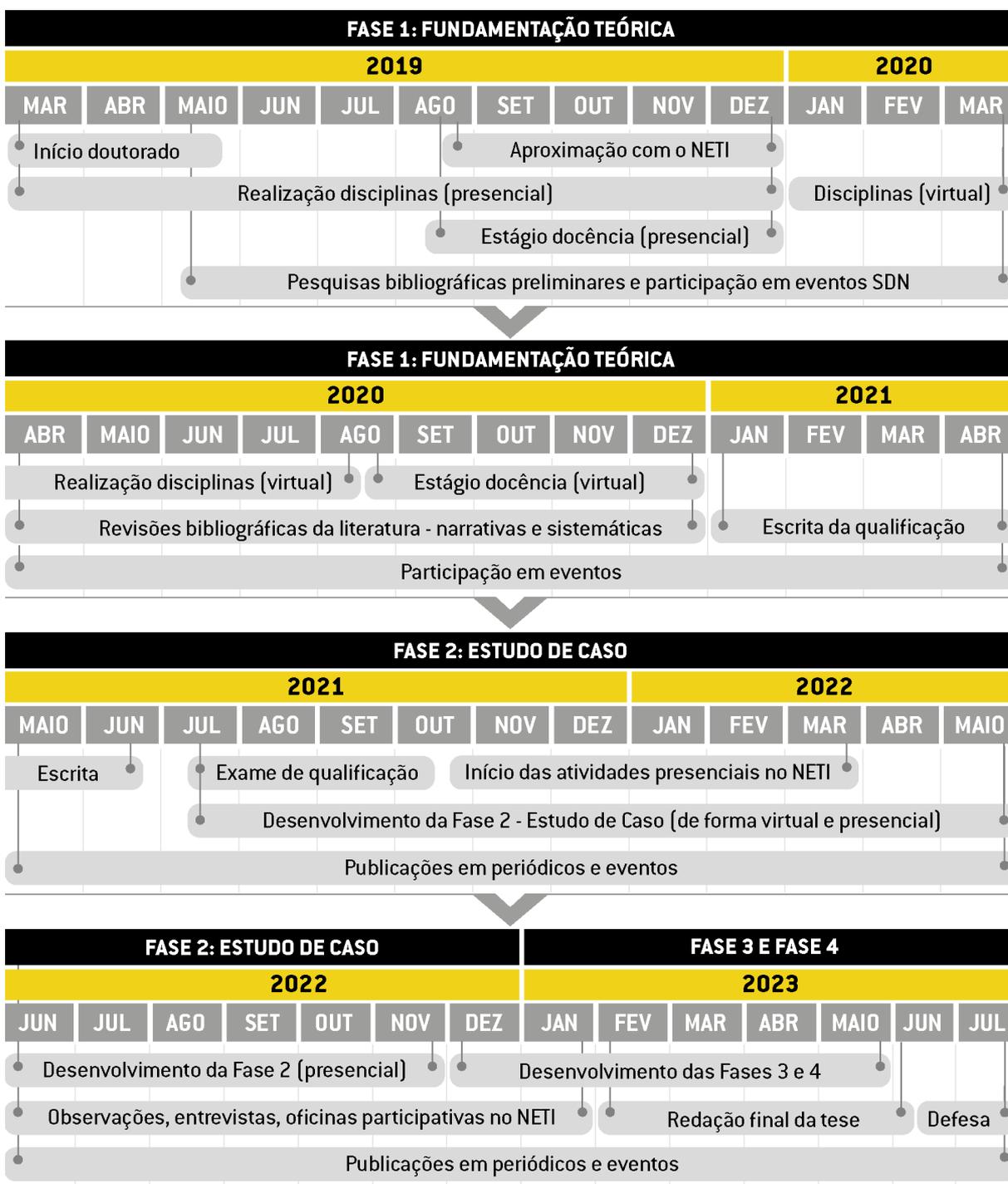
A pesquisa iniciou em 2019, conforme demonstra a linha do tempo da Figura 42, quando foram cursadas as disciplinas e realizadas as primeiras pesquisas bibliográficas e as participações em eventos da *Service Design Network*¹. Ainda nesse ano, foi feito o primeiro contato com o NETI e, em paralelo, realizado o primeiro estágio docência (na disciplina de Gestão de Projetos), que aconteceu de forma presencial.

No ano de 2020 foram iniciadas as Revisões Bibliográficas Sistemáticas (RBSs) para averiguar o ineditismo e a originalidade da proposta de tese. Os resultados destas revisões, juntamente com os das preliminares, constituíram a Fundamentação Teórica da pesquisa (Fase 1). Além disso, foram concluídas disciplinas e foi realizado o segundo estágio docência, já de forma virtual devido a pandemia do Coronavírus².

¹ Rede fundada em 2004, que atua por meio de eventos, publicações e coordenação com instituições acadêmicas para fortalecer o impacto do design de serviços nos setores público e privado.

² A COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia em 11 de março de 2020. O termo “pandemia” se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. A designação reconhece que, no momento, existem surtos de COVID-19 em vários países e regiões do mundo.

Figura 42 – Linha do tempo da Pesquisa.



Fonte: a autora.

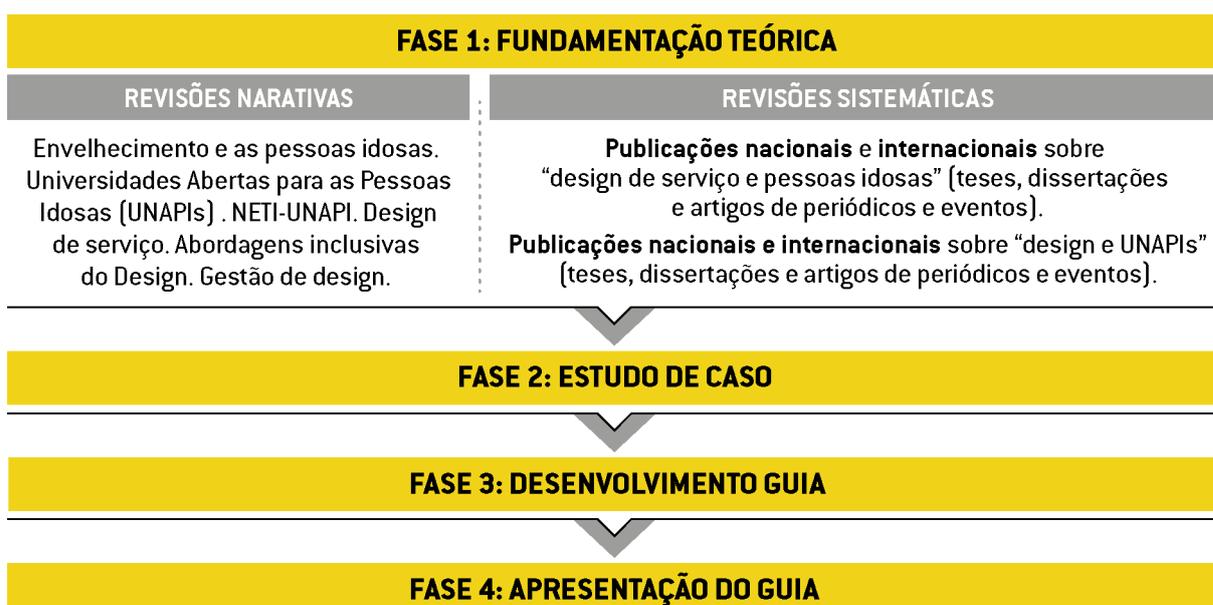
Em 2021 aconteceu o exame de qualificação e, após sua aprovação, foi iniciado o Estudo de Caso no NETI-UNAPI/UFSC (Fase 2), que perdurou até novembro de 2022. As coletas do Estudo de Caso aconteceram inicialmente de forma virtual (por meio de videoconferências), passando para o NETI apenas depois do retorno das atividades presenciais na UFSC (pós-pandemia), em março de 2022.

De dezembro de 2022 a maio de 2023, foi realizado o desenvolvimento do Guia (Fase 3) e a sua apresentação (Fase 4). Em paralelo, foi redigida a versão final da tese que, após concluída, foi enviada para apreciação da banca de defesa, que aconteceu em julho de 2023. Durante o doutorado foram publicados 14 trabalhos em periódicos e eventos científicos, assim como redigidos 4 relatórios de ações de extensão desenvolvidas, os quais são descritos no Apêndice K.

3.1 FASE 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A primeira fase da pesquisa teve como objetivo levantar as bases teóricas sobre os temas centrais da pesquisa. As principais fontes bibliográfica foram livros, teses, dissertações e artigos de periódicos e eventos científicos (nacionais e internacionais). Esta fase compreendeu revisões narrativas e sistemáticas da literatura, conforme demonstra a Figura 43.

Figura 43 – Fase 1: fundamentação Teórica.



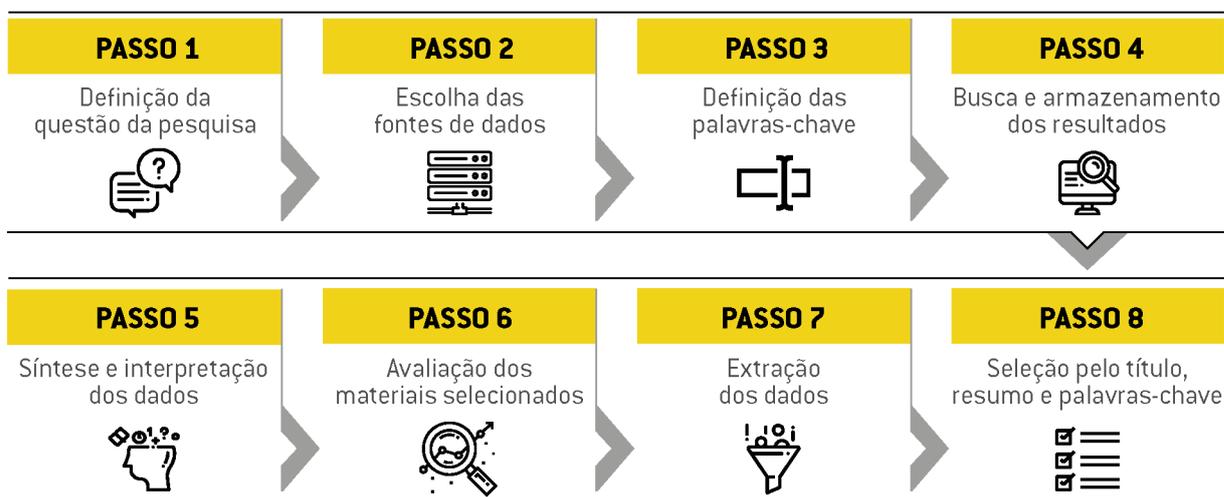
Fonte: a autora.

As revisões narrativas buscaram identificar os principais conceitos, fundamentos e características dos temas centrais da pesquisa. Foram consultados materiais nacionais e internacionais, como livros, artigos científicos (de periódicos e eventos), legislações, relatórios de projetos e *websites* de referência.

Já as RBSs tiveram como objetivo inicial averiguar o ineditismo e originalidade da proposta de pesquisa, também contribuindo para a sua fundamentação teórica. Para a realização de cada Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS) foram adotadas oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014): (1) delimitação da questão de pesquisa; (2) escolha das fontes de dados; (3) definição das palavras-chave para busca; (4)

busca e armazenamento dos resultados; (5) seleção pelo resumo, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão; (6) extração dos dados; (7) avaliação dos materiais selecionados e, por fim; (8) síntese e interpretação dos dados (Figura 44).

Figura 44 – Etapas da Revisão Bibliográfica Sistemática.



Fonte: elaborado com base em Costa e Zoltowski (2014).

Os procedimentos metodológicos utilizados nas revisões sistemáticas são apresentadas de forma detalhada no Apêndice A (teses e dissertações nacionais), Apêndice B (artigos nacionais), Apêndice D (artigos internacionais), Apêndice C (teses e dissertações internacionais sobre DS e pessoas idosas) e Apêndice E (teses, dissertações, artigos nacionais e internacionais sobre Design e UNAPI).

3.2 FASE 2: ESTUDO DE CASO

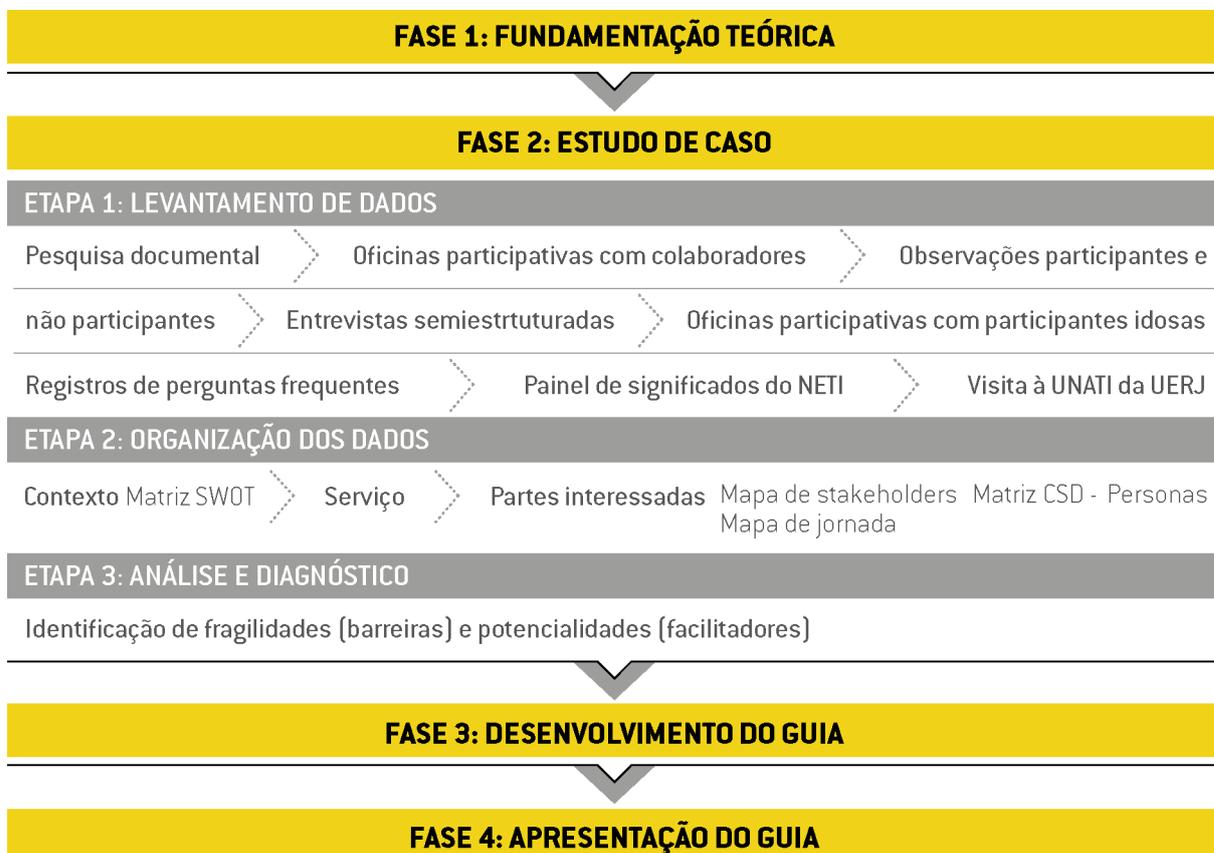
A segunda fase da pesquisa teve como objetivo caracterizar o NETI-UNAPI³ e diagnosticar suas potencialidades (facilitadores) e fragilidades (barreiras), utilizando-se da abordagem de Gestão de Design proposta por Merino e Merino (2016) - contemplando as etapas de identificação, mapeamento, levantamento de dados, organização e diagnóstico - e das ferramentas do Design de Serviço. Desta forma, conforme demonstra a Figura 45, esta Fase foi dividida 3 Etapas: (1) levantamento de dados; (2) organização dos dados e; (3) análise e diagnóstico.

Esta fase consistiu em Estudo de Caso instrumental realizado por meio de Pesquisa-Ação, um método que busca elucidar problemas sociais e técnicos, cientificamente relevantes, por intermédio da reunião de pesquisadores e membros da situação-problema, assim como outros atores e parceiros interessados na resolução

³ Primeira UNAPI brasileira, vinculadas ao Pró-reitoria de Extensão da UFSC da UFSC, localizada junto a Universidade, em Florianópolis, Santa Catarina.

dos problemas levantados ou, pelo menos, no avanço de respostas sociais, educacionais, técnicas e/ou políticas (THIOLLENT, 2022).

Figura 45 – Fase 2: Estudo de Caso.



Fonte: a autora.

Esta fase da pesquisa foi realizada no período de julho de 2021 à dezembro de 2022, de maneira híbrida (virtual e presencial). Devido a pandemia do Coronavírus, os primeiros levantamentos de dados precisaram ser realizados de forma virtual, por meio de documentos digitais e encontros por videoconferências. Os levantamentos presenciais só puderam ser iniciados em março de 2022, quando houve o retorno as atividades regulares do NETI-UNAPI.

A seguir são especificados os procedimentos propostos em cada etapa.

3.2.1 Fase 2 - Etapa 1: Levantamento de dados

Esta etapa teve como objetivo levantar dados sobre o NETI-UNAPI/UFSC, contemplando dados sobre o programa, os seres humanos envolvidos, seu serviço e contexto. Para tanto, foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos:

3.2.1.1 Pesquisas documentais

A pesquisa documental, que compreende o levantamento de dados secundários em diferentes tipos de documentos para investigação e análise do objeto da pesquisa (SEVERINO, 2017), foi utilizada para levantar dados e informações sobre o NETI, como: histórico; características; atividade oferecidas; perfil dos participantes; entre outros. Foi realizada a partir de materiais internos (acervo da UNAPI - documentos, relatórios, livros, registros históricos, fotos, dados cadastrais e diários de classe) e externos (livros, artigos científicos, notícias, *lives* e trabalhos acadêmicos).

3.2.1.2 Oficina participativas com colaboradores

Primeiramente, as oficinas foram realizadas junto aos colaboradores do NETI, para entender suas percepções sobre diferentes aspectos da UNAPI - organograma, estrutura, atores relevantes, fatores positivo e negativos, grupos, projetos, entre outros. As oficinas aconteceram de forma virtual, utilizando o sistema de videochamada Google Meet e a lousa virtual Miro⁴.

Cada encontro contemplou três momentos:

1. **entrada (*check-in*)**: momento de acolhimento dos participantes e preparação do grupo para a atividade (apresentação da agenda do dia e do acordo de conduta). Segundo Grandi (2017), no momento inicial é feito "o acordo de intenções e expectativas com o encontro".
2. **desenvolvimento da oficina**: momento de explicação sobre a dinâmica e a ferramenta utilizada para levantar dados e promover discussões;
3. **fechamento (*checkout*)**: compartilhamento das percepções (apreciação crítica) sobre a atividade desenvolvida e fechamento do encontro. Segundo Grandi (2017), este é momento final do encontro e realizá-lo significa fazer um levantamento das lições aprendidas.

Cada oficina participativa teve um objetivo específico e utilizou diferentes ferramentas, as quais são listadas a seguir.

- **Matriz SWOT⁵** é um tipo de matriz 2x2 usado para identificar pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças de uma determinada situação, projeto ou organização (QUINCY; LU; HUANG, 2012). Neste caso, foi utilizada para sintetizar fatores positivos e negativos (internos e externos) do NETI a partir da perspectiva de seus colaboradores. Para auxiliar na elaboração da matriz, foram disponibilizados os questionamento orientadores apresentados na Figura 46.

⁴ Plataforma visual colaborativa em formato de lousa online. Disponível em: <https://miro.com/pt/>

⁵ Acrônimo de *Stengnts, Weaknesses, Opportunities e Theats* (SWOT), a matriz foi inventada na década de 1960 por Albert Humphrey (HOFRICHTER, 2020).

Figura 46 – Matriz SWOT e questionamento orientadores.

	INTERNO	EXTERNO
POSITIVO	<p>FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que fazemos muito bem? • Porque o NETI se destaca de outras UNAPIs? • Qual é o nosso diferencial? • Do que os nossos estudantes mais gostam? 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que tendências podemos aproveitar? • Que áreas novas podemos explorar? • Quais influências sociais e políticas são favoráveis? • Que novas tecnologias poderiam ser favoráveis? • Quais são os cenários favoráveis?
NEGATIVO	<p>FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatores que impedem resultados potencialmente melhores. • Onde tem menos recursos ou experiência? • Qual o principal gargalo operacional? • Nossos estudantes reclamam do que? 	<p>AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como nos adaptamos às mudanças culturais? • Qual nossa velocidade de adaptação? • Que situações externas podem incomodar? • Mudanças no comportamento dos idosos. • Temos um ambiente desfavorável?

Fonte: a autora.

Forças e Fraquezas são fatores internos. Forças são atributos positivos (tangíveis e intangíveis) que conferem vantagem à instituição. Fraquezas são fatores que a colocam em desvantagem, prejudicando o alcance de suas metas e que podem estar relacionadas à áreas que poderiam melhorar. Oportunidades e ameaças são fatores externos. Oportunidades podem permitir o desenvolvimento da organização, enquanto as ameaças podem causar problemas, colocando em risco sua missão ou operação (QUINCY; LU; HUANG, 2012; HOFRICHTER, 2020).

- **Matriz Certezas, Suposições e Dúvidas (CSD):** é um tipo de matriz utilizada para identificar certezas, suposições e dúvidas de uma organização ou projeto. É um meio de explorar o conhecimento do grupo de forma rápida e organizada, permitindo o alinhamento e uma visão compartilhada sobre o que são fatos, hipóteses e incertezas. As certezas são fatos concretos que se tem dados para confirmar. Suposições são hipóteses e fatos que necessitam de confirmação. Dúvidas são fatos desconhecidos sobre o projeto e seu tema, são perguntas que podem ou precisam ser respondidas (FORCELINI; MERINO, 2022a).

Essa ferramenta foi utilizada para determinar certezas, dúvidas e suposições sobre professores, participantes e proponentes de projeto do NETI e, para auxiliar a sua construção foram disponibilizados questionamentos orientadores (Figura 47). Esse procedimento também ajudou na elaboração dos roteiros para as entrevistas semiestruturadas.

- **Mapa de stakeholders:** reuniu os *stakeholders*⁶ as pessoas ou grupo de inte-

⁶ Em inglês *stake* significa interesse, participação, risco. *Holder* significa aquele que possui. Assim,

Figura 47 – Matriz CSD e questionamento orientadores.

	QUESTIONAMENTOS ORIENTADORES	C	S	D
ESTUDANTES	<ul style="list-style-type: none"> • O que você sabe sobre o perfil das pessoas que utilizam o NETI? • Como a pandemia afetou as pessoas que utilizam o NETI? • Quais as principais dores de quem utiliza o NETI? • Qual imagem as pessoas possuem do NETI? • Outras questões importantes sobre o usuário. 			
PROFESSORES	<ul style="list-style-type: none"> • O que você sabe sobre o perfil dos professores do NETI? • Como a pandemia afetou os professores do NETI? • Quais as principais dores dos professores do NETI? • Quais as principais reclamações sobre os professores do NETI? • Outras questões importantes sobre os professores. 			
PROPONENTES	<ul style="list-style-type: none"> • O que você sabe sobre o perfil dos proponentes de projetos (pesquisa e extensão)? • Como a pandemia afetou os afetou? • Quais as principais dores dos proponentes de projetos no NETI? • Quais as principais reclamações dos proponentes de projetos? • Outras questões importantes sobre os proponentes de projetos. 			

Fonte: a autora.

resse que são impactados pelas ações de uma instituição, projeto ou negócio (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020). Este mapa foi utilizado para mapear os atores relevantes do NETI-UNAPI - usuários, internos, diretos e indiretos.

- **Mapa de grupos e projetos:** foi uma ferramenta criada para mapear os grupos e projetos vinculado (direta e indiretamente) ao NETI-UNAPI. As informações obtidas por meio dessa ferramenta são apresentadas no Seção 4.2.3.4.

3.2.1.3 Observações participantes e não participantes

As observações participantes e não participantes foram realizadas para visualizar e compreender espaços, atividades e comportamentos de todos as partes interessadas no NETI. Os procedimentos de observação são os que permitem acesso aos fenômenos estudados (SEVERINO, 2017).

- **Observações participantes:** são aquelas em que o pesquisador compartilha a vivência dos sujeitos pesquisados, participando, de forma sistemática e permanente, ao longo da pesquisa. O pesquisador passa a interagir com os pesquisados em diversas situações, acompanhando as ações praticadas pelos sujeitos (SEVERINO, 2017). Essas observações foram realizadas em eventos, atividades socioeducativas (incluindo a oficina ofertada pela pesquisadora), reuniões, grupo de estudo - Grupo de Estudos de Gerontologia Educacional (GEGE), etc.

stakeholder também significa parte interessada ou interveniente.

- **Observações não participantes:** são aquelas em que o pesquisador apenas observa a distância, sem se envolver nas atividades. Conforme sugerido em Sampieri, Collado e Lucio (2013), foram observados: ambiente físico (entorno); ambiente social e humano (gerado no ambiente físico); atividades (ações) individuais e coletivas; artefatos que os participantes utilizam em suas funções; fatos relevantes, eventos e histórias; e retratos humanos dos participantes.

Observando as manifestações dos sujeitos e as situações vividas, a pesquisadora foi registrando descritivamente todos os elementos observados bem como as análises e considerações (SEVERINO, 2017). As observações qualitativas implicam em entrar profundamente em situações sociais, mantendo um papel ativo e uma reflexão permanente, estando atentos aos detalhes, acontecimentos, eventos em interações (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

3.2.1.4 Entrevistas semiestruturadas

As entrevistas semiestruturadas foram utilizadas para compreender a diferentes perspectiva dos seres humanos envolvidos no serviço do NETI-UNAPI, incluindo seus colaboradores, professores/facilitadores e participantes idosos.

- **Colaboradores:** essas entrevistas aconteceram em dois momentos da pesquisa, de forma remota devido a pandemia. No primeiro momento foi entrevistado um colaborador da NETI, conhecido da pesquisadora. O objetivo foi obter informações preliminares sobre a UNAPI, identificando pontos fortes e fracos; oportunidades e ameaças; e outras questões sobre usuários, serviço e contexto. O roteiro e a transcrição dessa entrevista são apresentados no Apêndice F.

Em um segundo momento, de aproximação ao NETI, foram entrevistados os demais colaboradores, de forma remota. O objetivo foi conhecer as pessoas que fazem ou faziam parte da instituição, entendendo suas trajetórias de vida, formações, funções e projetos desenvolvidos. Foram entrevistados 9 colaboradores, por meio de uma abordagem informal e empática, buscando criar conexões e relações de confiança. Por serem mais pessoais, essas entrevistas não foram gravadas e transcritas, não sendo apresentadas neste documento.

- **Professores e facilitadores:** para conhecer as pessoas que oferecem atividades socioeducativas na instituição, entendendo suas trajetórias, barreiras e boas práticas associadas ao trabalho com pessoas idosas. Foram entrevistados(as) 6 professores(as) e facilitadores(as) de forma presencial e remota. O roteiro e as transcrições dessas entrevistas são apresentados no Apêndice G.
- **Participantes:** para conhecer as pessoas que participam das atividades socioeducativas ou grupos da UNAPI, entendendo suas características, trajetórias e

perspectivas sobre barreiras e facilitadores no contexto do NETI. Foram entrevistados 8 participantes de forma presencial e remota. O roteiro e as transcrições dessas entrevistas são apresentados no Apêndice H.

As entrevistas foram realizadas de forma remota e presencial (conforme preferência do entrevistado), com base em roteiros semiestruturados. Posteriormente, estas foram transcritas com o auxílio do recurso 'Transcrever' do *software* Microsoft Word 360. Após esse processo inicial, as entrevistas passaram por uma revisão, incluindo correções e ocultação de nome citados, mantendo o sigilo do participante.

Esta técnica de coleta de informações, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados, foi utilizada para compreender o que estes pensam, sabem, representam, fazem e argumentam (SEVERINO, 2017). A seleção da amostra dos entrevistados foi não probabilística, composta por voluntários, que podem ser apresentados como participantes ou responder ativamente à um convite (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

3.2.1.5 Oficina participativas com participantes idosos

As oficinas participativas foram realizadas com dois propósitos. O primeiro foi o de aproximação ao processo de oferta de atividades do NETI, acompanhando a jornada dos participantes durante a atividade. Já o segundo objetivo foi o de vivenciar atividades colaborativas com as pessoas idosas, explorando ferramentas e o processo de facilitação com este público a fim de identificar fragilidades e potencialidades.

A proposta foi formalizada como uma ação de extensão, registrada no Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão (SIGPEX) sob o projeto número 202210782, e foi enquadrada no processo regular de oferta de atividades do NETI no segundo semestre de 2022. Chamada de "Reflexões sobre o envelhecer por meio de oficinas colaborativas", a atividade foi realizada de forma presencial, com encontros semanais de 2 horas, totalizando 18 horas de interação.

A oficina envolveu 14 participantes, todas mulheres com idade entre 50 e 81 anos. Durante os encontros foram utilizados diferentes recursos e ferramentas, como: mapa de empatia, matriz SWOT, questionários, etc.

3.2.1.6 Registros de perguntas frequentes

Este procedimento foi realizado pelos seguranças do NETI-UNAPI após pedido da pesquisadora. Estes profissionais, que ficam posicionados na entrada da instituição e são frequentemente abordados pelos participantes, foram orientados a registrar os principais questionamentos recebidos. Estes registros foram posteriormente utilizados pela pesquisadora para a elaboração do mapa de jornada dos participantes.

3.2.1.7 Painel de significados do NETI

Este painel foi criado para entender o que o NETI representa para suas partes interessadas. Para tanto, um painel de papel pardo foi colocado em uma das paredes da UNAPI com a seguinte provocação: "Descreva em 1 palavra o que o NETI significa pra você", conforme pode ser visualizado na Seção 4.1. Esse painel foi colocado em outubro de 2022 e foi sendo preenchido ao longo do tempo. O registro apresentado nos resultados foi feito em abril de 2023.

3.2.1.8 Visita à UNATI da Universidade do Estado do Rio de Janeiro

A visita à Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) não faz parte do estudo de caso proposto, no entanto, oportunizou informações complementares ao desenvolvimento da pesquisa. A visita foi realizada no dia de outubro de 2022, quando a pesquisadora esteve no Rio de Janeiro para apresentar um trabalho no 14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design (PeD). A pesquisadora foi recebida por Marcos Teodoro, assessor de Comunicação Social da UNATI.

Durante a visita, foi possível conhecer o espaço da instituição (1 e 2), conversar com o Marcos Teodoro (3), participar de atividades com as pessoas idosas (4) e conversar com os participantes e professores/facilitadores das atividades como o Marcos Costa da oficina "A moradia e a cidade na vida da pessoa idosa", assim como assistir uma palestra com o professor Wallace Hetmanek (5).

3.2.2 Fase 2 - Etapa 2: Organização dos dados

Esta etapa tem como objetivo organizar os dados coletados sobre o NETI e sintetizá-los por meio de ferramenta visuais. Os dados serão organizados por meio de arquivos de texto, planilhas e painéis visuais criados no *software* Miro, sendo posteriormente sintetizados e convertidos nas seguintes sínteses visuais:

- **Matriz SWOT:** ferramenta utilizada para apresentar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças do NETI - já descrita anteriormente no Seção 3.2.1.2.
- **Matriz CSD:** utilizada para apresentar as certezas, suposições e dúvidas sobre os participantes, proponentes de projetos, professores e facilitadores do NETI - já descrita anteriormente no Seção 3.2.1.2.
- **Mapa de *stakeholders* ou partes interessadas:** usado para identificar os atores relevantes relacionados ao NETI - usuários, internos, diretos e indiretos. Sua base foi construída com os colaboradores e complementada pela pesquisadora.
- **Personas:** descrevem de forma detalhada perfis fictícios que exemplificam um grupo de pessoas que frequentam o NETI. São compostas por: retrato; nome;

demografia; citação; imagem de inspiração; descrição; estatística. Essas personas foram elaborada por meio de 2 passos: 1) elaboração de proto-personas e; revisão das proto-personas para gerar as personas validadas.

1. Proto-personas: são perfis fictícios, criados com as informações existentes sobre os usuários, que representam um grupo específico de pessoas, seus interesses e que tenham características em comum. São como um “esboço da persona” (KALBACH, 2017). Essa primeira versão das personas dos participantes do NETI foi construída com base nas informações prévias obtidas em pesquisas documentais e nas oficinas participativas com colaboradores.

Para representá-las utilizou-se o conceito do *Human Centered Design* que considera os perfis: a) da média (que tem comportamentos mais típicos e corriqueiros); b) o extremo ideal (que apresenta comportamentos desejados, são mais fáceis de lidar e costumam aderir às novidades) e; c) o extremo oposto (que tem comportamento difícil, desafiadores e questionadores) (IDEO, 2023).

2. Personas validadas: a versão final das personas foi elaborada a partir da revisão e validação das proto-personas. Este passo foi realizado com base nos dados obtidos nas observações, oficinas e entrevistas realizadas, procedimentos que possibilitaram o entendimento dos diferentes perfis de participantes, os quais foram representados graficamente.

- **Mapa de jornada do participante:** foi elaborado para possibilitar a visualização da experiência dos participantes do NETI ao longo do tempo, identificando suas ações, pontos de contato, sentimentos e pensamentos, barreiras (fragilidades) e facilitadores (potencialidades), assim como oportunidades de melhoria. A jornada foi do participante foi elaborada por meio de 2 passos. Primeiramente foi criada uma proto-jornada, a qual foi revisada e validada para gerar a jornada atual.

1. Proto-jornada: a primeira versão da jornada do participante do NETI - chamada de proto-jornada ou pré-jornada - foi construída com base nas informações prévias obtidas em pesquisas documentais e nas oficinas com colaboradores. Segundo Caloras (2016, tradução nossa), "assim como as proto-personas, uma proto-jornada pode ajudar a criar empatia e alinhar a equipe".

2. Revisão e validação da proto-jornada: a versão final da jornada atual foi elaborada a partir da revisão e validação da proto-jornada. Este passo foi realizado com base nos dados obtidos nas observações, oficinas e entrevistas realizadas, as quais possibilitaram o entendimento de percepções reais das partes envolvidas - participantes, colaboradores, professores e facilitadores.

A jornada consiste em uma narrativa baseada nas experiências dos usuários ao interagirem com o serviço ao longo do tempo. O "mapa de jornada" identifica os

passos percorridos pelos usuários para ter uma necessidade atendida, ajudando a visualizar experiências existentes ou projetadas. Essa sistematização ajuda a identificar possíveis problemas nessa jornada e assim gerar potenciais *insights* (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020; KALBACH, 2017).

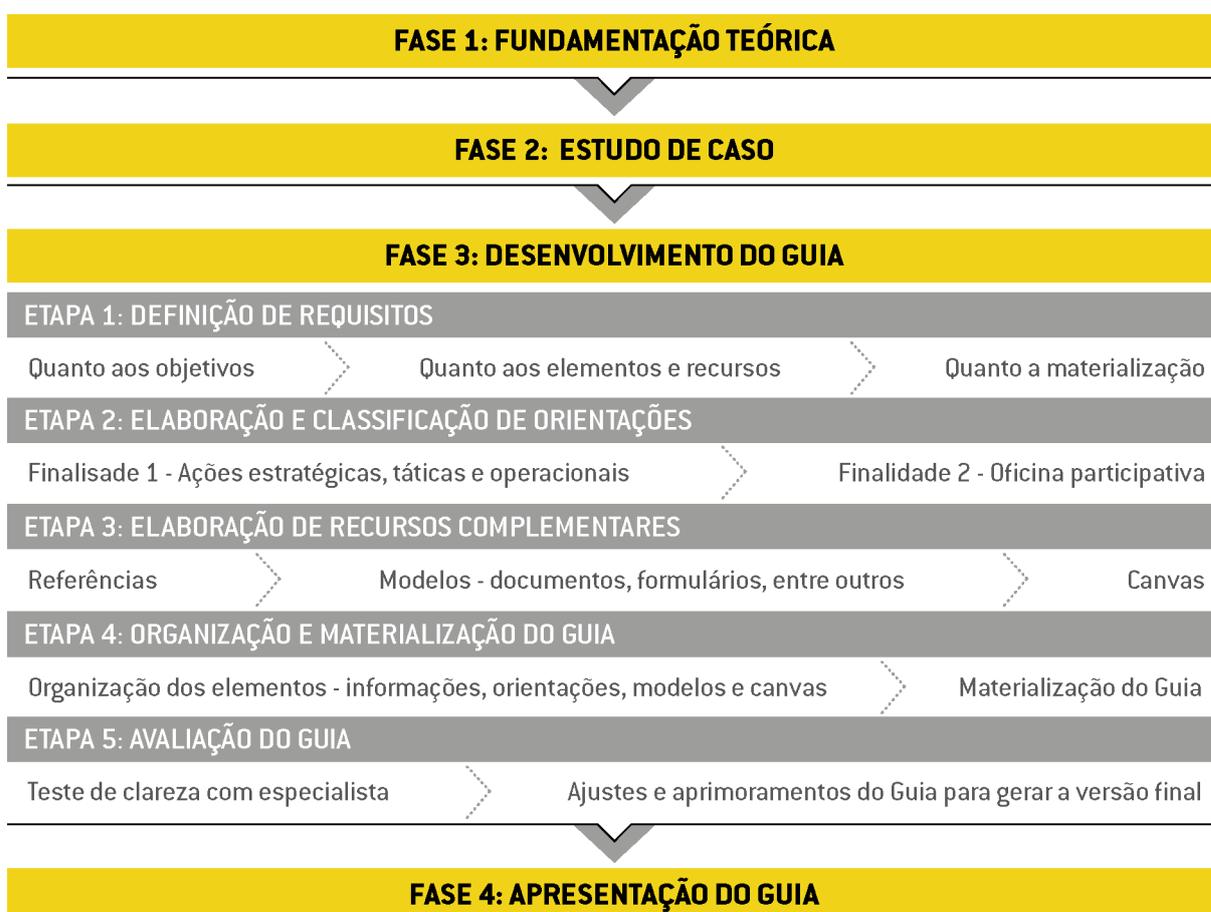
3.2.3 Fase 2 - Etapa 3: Análise e diagnóstico

Esta etapa tem como objetivo analisar os dados levantados e organizados nas etapas anteriores para identificar as fragilidades e potencialidades do NETI-UNAPI.

3.3 FASE 3: DESENVOLVIMENTO DO GUIA

A fase 3 teve como objetivo desenvolver o Guia, com base na fundamentação teórica e no estudo de caso instrumental desenvolvido na segunda fase da pesquisa. Não obstante, também busca apresentar o guia. Para tanto, foi dividida em três etapas, conforme demonstra a Figura 48.

Figura 48 – Fase 3: desenvolvimento do guia.



Fonte: a autora.

A seguir são especificados os procedimentos propostos em cada etapa.

3.3.1 Fase 3 - Etapa 1: definição dos requisitos

Esta etapa teve como objetivo definir os requisitos para a construção do Guia, englobando a especificação quando aos seus objetivos, elementos e recursos, assim como para a sua materialização.

3.3.2 Fase 3 - Etapa 2: elaboração e classificação de orientações

Esta etapa teve como objetivo elaborar orientações e outros recursos para auxiliar as UNAPIs em duas finalidades:

1. tornar seus serviços mais eficientes, desejáveis e acessíveis para as partes interessadas, especialmente para os participantes idosos (Orientações estratégicas, táticas e operacionais) e;
2. planejar, executar e analisar oficinas participativas com os participantes idosos, promovendo a sua inclusão nos processos e na tomada de decisões (Orientações para oficinas participativas).

Para tanto, foi realizado um processo de conversão das potencialidades (facilitadores) e fragilidades (barreiras) identificadas em orientações. Após elaboradas, essas foram classificadas em categorias, quanto ao seu(s) nível(eis) de GD (finalidade 1) e quanto a fase da oficina (finalidade 2). Contudo, para a escrita das orientações foi adotada uma linguagem simples e objetiva, buscando maior clareza e compreensão pelos usuários.

3.3.3 Fase 3 - Etapa 3: elaboração de recursos complementares

Esta etapa teve como objetivo elaborar recursos complementares para facilitar as ações das UNAPIs. Consistem em: referências (legislações, normas e outros materiais relevantes), modelos (documentos, termos, formulários, entre outros) e canvas⁷.

Uma parte desses recursos foi desenvolvida pela pesquisadora e outra foi elaborada em conjunto com os colaboradores do NETI-UNAPI e outros participantes dos grupos, por meio de uma ação de extensão intitulada "Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI): desenvolvimento e implementação de soluções para melhoria do serviço" (registro SIGPEX: 202208971). Esta ação resultou em diferentes soluções (descritas no Apêndice I), das quais parte foi incorporada ao Guia - modelos de termos de adesão (professores/facilitadores e proponentes de projetos), protocolo e formulário para submissão de projeto.

⁷ Canvas se refere-se a uma ferramenta de planejamento e estratégia que auxilia pessoas/profissionais a desenvolver, analisar e comunicar modelos de maneira clara, concisa e visual. A palavra "canvas" vem do inglês e significa "tela" ou "quadro", o que reflete a ideia de que a ferramenta oferece um espaço para esboçar e organizar os principais elementos do modelo.

3.3.4 Fase 3 - Etapa 4: organização e materialização do guia

Esta etapa teve como objetivo organizar os elementos elaborados e materializar o Guia. Para tanto, contemplou a organização do elementos elaborados (informações, orientações, modelos e canvas) a partir os requisitos definidos anteriormente. Por fim, a materialização do Guia foi realizada por meio do *software* Adobe InDesign, onde foi elaborado o layout do arquivo digital e definido o padrão tipográfico e cromático. As imagens e ícones apresentados no Guia foram desenvolvidos e/ou editados no *software* Adobe Illustrator e InDesign.

3.3.5 Fase 3 - Etapa 5: avaliação do guia

A avaliação do Guia foi realizada por meio de um teste de clareza com especialistas, o qual teve como finalidade avaliar a clareza do conteúdo apresentado no guia desenvolvido - linguagem, gráficos e outros recursos. A avaliação foi realizado no mês de março de 2023, quando o guia foi enviado para a apreciação de três profissionais. A amostra foi recrutada por conveniência, incluindo participantes que atuam ou já atuaram no conteúdo de UNAPIs em diferentes cargos, buscando obter perspectivas variadas. O Quadro 2 apresenta o perfil dos avaliadores selecionados.

Quadro 2 – Identificação dos avaliadores.

ID	Sexo/ Idade	Formação	Área de atuação	Atuação em UNAPIs
A1	Feminino 58 anos	Graduação: Enfermagem. Mestrado e doutorado em Enfermagem.	Enfermagem, saúde do adulto e pessoa idosa, gerontologia.	Facilitadora de atividades (25 anos)/ Coordenadora (8 anos)
A2	Masculino 30 anos	Graduação: Gastronomia e Turismo. Especialização: Docência no Ensino Superior e Cultura e Sociobiodiversidade na Gastronomia. Mestrado e Doutorado (em andamento): Engenharia e Gestão do Conhecimento.	Educação	Técnico em assuntos educacionais (3 anos)
A3	Feminino 33 anos	Graduação: Pedagogia. Especialização: Educação Infantil. Mestrado e Doutorado em Educação.	Educação	Pedagoga (1 ano)

Fonte: a autora.

Após o aceite do convite para participar do teste, os especialistas receberam um e-mail com orientações gerais e com o link de acesso ao formulário de avaliação do Guia, desenvolvido por meio do Google Forms, conforme demonstra o Apêndice J. O formulário apresentou duas partes, a primeira com foco na caracterização do especialista e a segunda dedicada a avaliação do guia. Os especialistas tiveram 15 dias

para avaliar o material e fazer suas considerações, as quais foram analisadas pela pesquisadora para realizar os aprimoramentos e ajustes (apresentados no Capítulo 5).

3.4 FASE 4: APRESENTAÇÃO DO GUIA

Esta fase compreende a apresentação do guia, abordando uma descrição geral (objetivo, estrutura e formato) e das suas partes (pré textual, textual e pós textual), incluindo a apresentação dos seu conteúdo e recursos.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

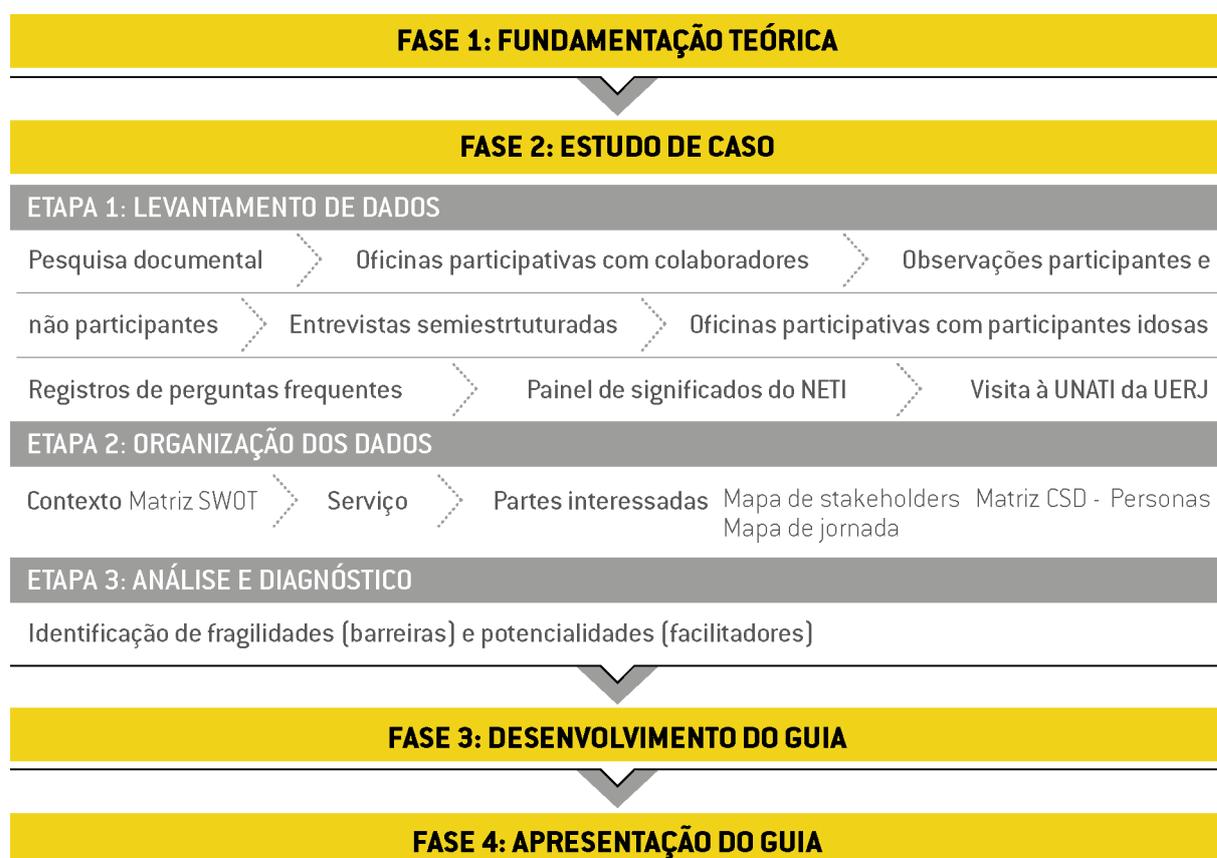
Por fim, cabe ressaltar que todos os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa (identificada pelo Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): 51462321.4.0000.0121) foram submetidos e aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da UFSC sob o parecer nº 5.071.397.

Antes de colaborar com a pesquisa, todos os participantes foram informados sobre os seus objetivos, riscos e benefícios, sendo solicitados a assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e outro Termo de Consentimento de Uso de Voz e Imagem (TCUVI) para confirmar sua participação e autorizar o uso de seus dados. Todas as informações coletadas serão apresentadas de forma anonimizada, evitando a exposição e qualquer constrangimento dos participantes.

4 RESULTADOS - ESTUDO DE CASO (FASE 2)

Este capítulo apresenta os resultados do estudo de caso desenvolvido na segunda fase da pesquisa, o qual utilizou a pesquisa-ação para diagnosticar as fragilidades e potencialidades do NETI-UNAPI. Este inicia com a descrição dos levantamentos realizados (Etapa 1 - Seção 4.1), passa pela apresentação dos dados organizados (Etapa 2 - Seção 4.2) e é finalizado com a análise e diagnóstico das fragilidades e potencialidades (Etapa 3 - Seção 4.3), conforme demonstra a Figura 49.

Figura 49 – Fase 2: Estudo de Caso.



Fonte: a autora.

4.1 LEVANTAMENTO DOS DADOS (ETAPA 1)

Esta seção apresenta o resultado da Etapa 1 da Fase 2 da pesquisa, demonstrando como aconteceu o levantamento dos dados do Estudo de Caso, que incluiu: pesquisas documentais; oficinas participativas com colaboradores; observações participantes e não participantes; entrevistas semiestruturadas; oficinas participativas com participantes idosos; registros de perguntas frequentes; painel de significados do NETI.

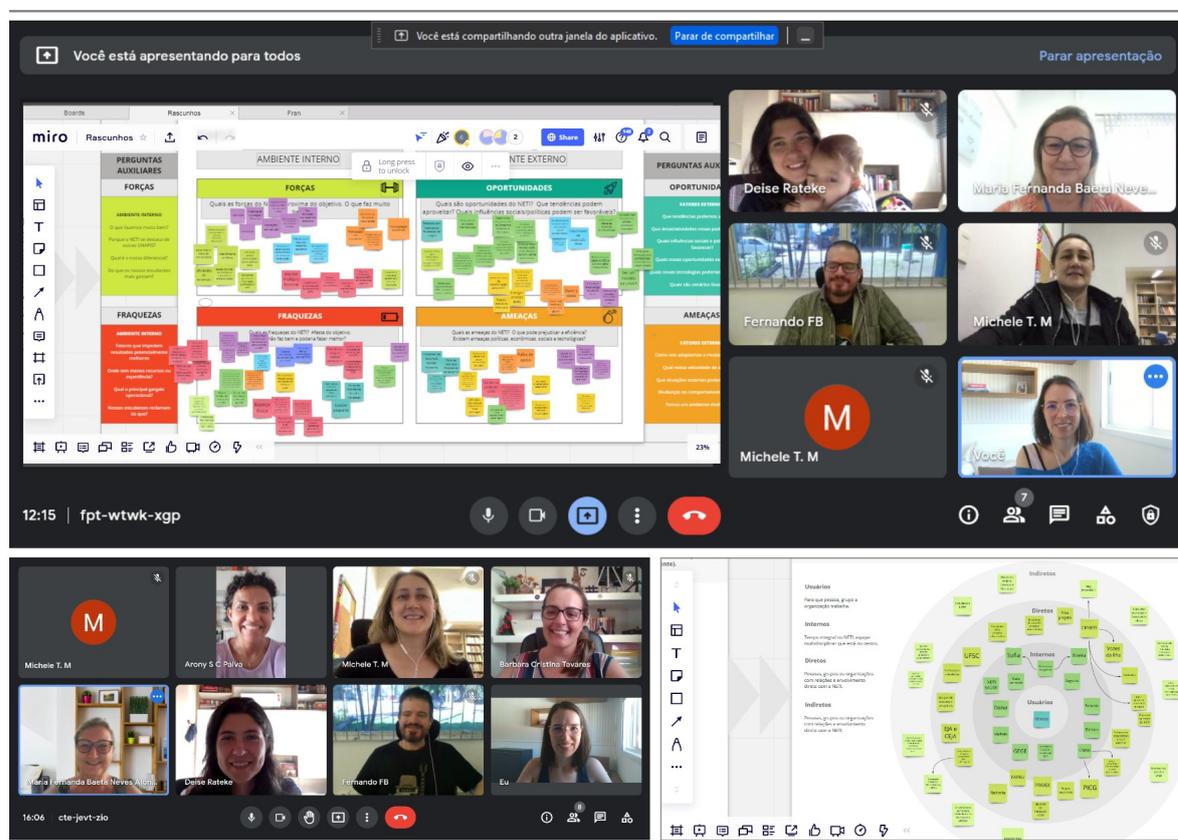
A pesquisa documental foi o primeiro procedimento adotado, o qual explorou documentos internos (registros, projetos, cartilhas, etc.) e públicos (artigos, trabalhos

acadêmicos, publicações do site, etc.). Esse procedimento possibilitou um entendimento inicial sobre a UNAPI e também auxiliou na preparação dos demais processos.

A aproximação da pesquisadora ao NETI iniciou com a apresentação da sua proposta de trabalho a sua equipe e, posteriormente, envolveu entrevistas informais com cada colaborador, para entender suas características, trajetórias de vida (pessoal e profissional) e funções no programa. Essa aproximação possibilitou a construção de uma relação de confiança, essencial para a condução de todo restante do processo.

Na sequência, foram conduzidas as oficinas participativas com colaboradores. Inicialmente, essas foram realizadas de forma remota devido a pandemia, conforme demonstra a Figura 50.

Figura 50 – Oficinas participativas com colaboradores.



Fonte: a autora.

Estas oficinas contaram com a participação ativa dos colaboradores, possibilitando um alinhamento dos conhecimentos e entendimentos do grupo e, consequentemente, o levantamento de muitos dados. As dinâmicas e ferramentas possibilitaram encontros produtivos e reflexivos, que forneceram os dados para a construção das primeiras versões de personas e jornadas a serem validadas.

As observações participantes e não participantes (Figura 51) ocorreram durante todo a pesquisa, possibilitando a pesquisadora observar diferentes contextos, assim

como decifrar e compreender detalhes, condutas não verbais. As observações participantes foram realizadas em eventos promovidos pelo NETI, Educação de Jovens e Adultos (EJA)/Centro de Educação de Jovens e Adultos (Escola Pública Estadual) (CEJA) e Centro de Estudantes do NETI (CENETI), atividades socioeducativas (incluindo a oficina ofertada pela pesquisadora), reuniões, grupo de estudo GEJE, etc.

Figura 51 – Registros das observações participantes e não participantes.



Fonte: a autora.

Já as observações não participantes focaram no ambiente físico do NETI e da UFSC, atividades rotineiras (individuais e coletivas), artefatos utilizados, retratos humanos dos participantes idosos, assim como fatos relevantes, eventos e histórias dos participantes idosos e grupos existentes.

Todo esse envolvimento permitiu o desenvolvimento de relações mais próximas com colaboradores, professores, facilitadores, participantes idosos e seus grupos, o que foi essencial para a realização dos convites para as entrevistas, que primeiro foram realizadas com professores e facilitadores e, posteriormente com os participantes.

Os professores e facilitadores, que em sua maioria possuem uma longa experiência na UNAPI, contribuíram para a compreensão de boas práticas pedagógicas e comportamentais, assim como para o entendimento das barreiras e facilitadores. As entrevistas foram essenciais para compreender as percepções das diferentes partes interessadas, que possibilitaram validar ou refutar percepções prévias.

Outra experiência que permitiu um entendimento mais profundo da jornada dos participantes idosos e de seus comportamentos foram as oficina participativas proposta pela pesquisadora, demonstradas na Figura 52.

Figura 52 – Oficina participativa com participantes.



Fonte: a autora.

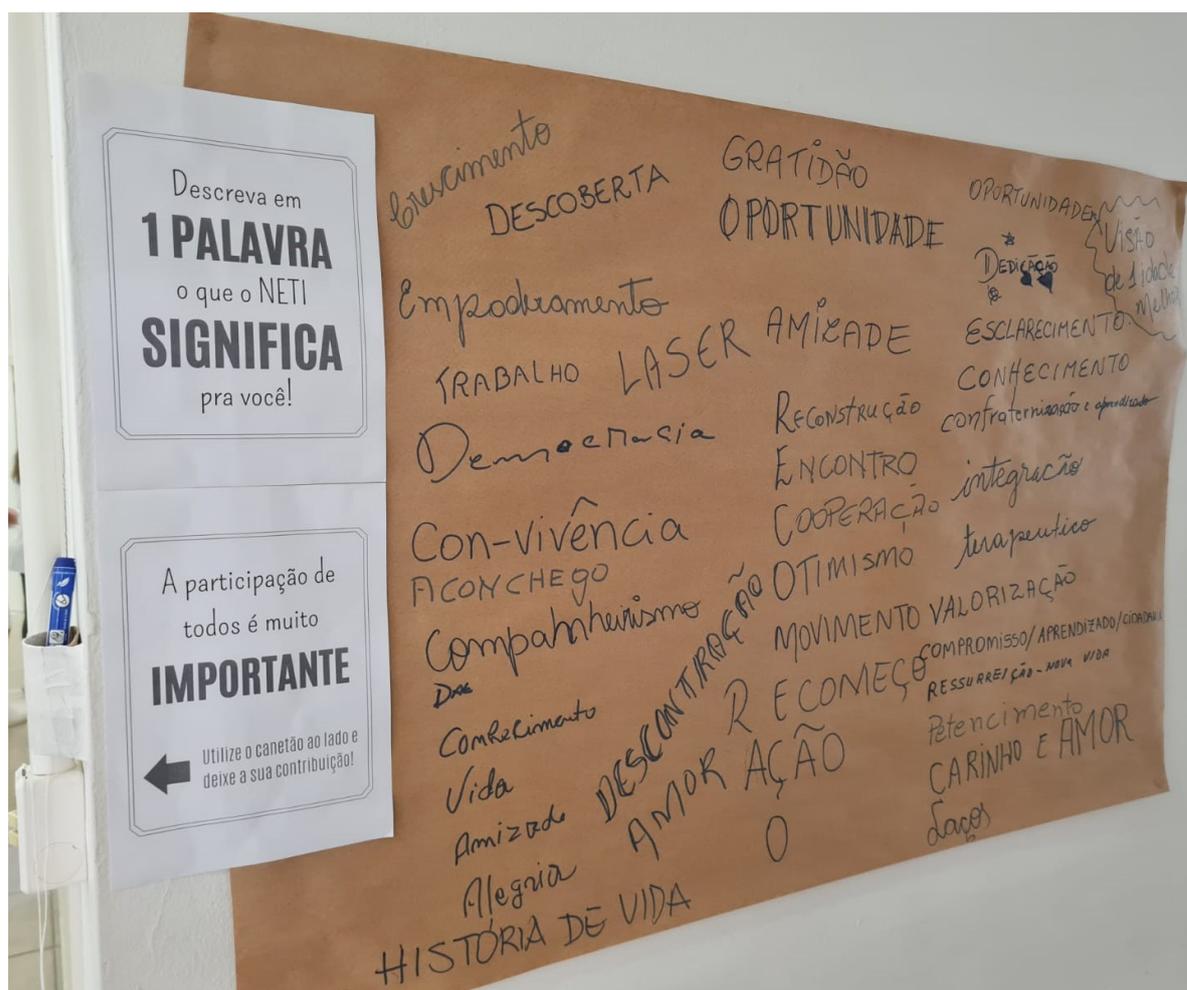
A oficina envolveu 14 participantes, todas mulheres com idades variando entre 50 e 81 anos, as quais foram estimuladas a participar de atividades colaborativas. Durante os encontros foram utilizados diferentes recursos e ferramentas (mapa de em-

patia, matriz SWOT, questionários, etc.), os quais possibilitaram discussões e reflexões sobre diferentes temáticas. Desta forma, permitiu que a pesquisadora compreendesse melhor os participantes, suas características e necessidades durante as oficinas participativas. Além disso, permitiu a pesquisadora vivenciar uma atividade direta com os participantes idosos, envolvendo seu planejamento e execução, que exigiu a articulação de estratégias para acolher e lidar com as especificidades dos participantes.

Ainda no que tange as oficinas com os participantes idosos, cabe destacar a participação de uma pessoa com deficiência visual, a qual exigiu a adaptação do ambiente, das dinâmicas e dos materiais utilizados, conforme pode ser visualizado na Figura 52. Para tanto, foram utilizados recursos tridimensionais como cola relevo e EVA para ilustrar o canvas utilizado e identificar suas partes.

Por fim, é apresentado o painel de significados do NETI (Figura 53), o qual apresenta palavras que representam os sentimentos de diferente partes interessadas em relação à UNAPI.

Figura 53 – Painel de significados do NETI.



Fonte: a autora.

São palavras citadas no painel de significados do NETI: crescimento; empoderamento; reconstrução; oportunidade; vida; história de vida; conhecimento; aprendizado; esclarecimento; companheirismo; amizade; encontro, lazer; laços; ação; trabalho; movimento; dedicação; cooperação; descontração; democracia; carinho; amor; aconchego; pertencimento; gratidão; alegria; otimismo; recomeço; terapêutico (Figura 54).

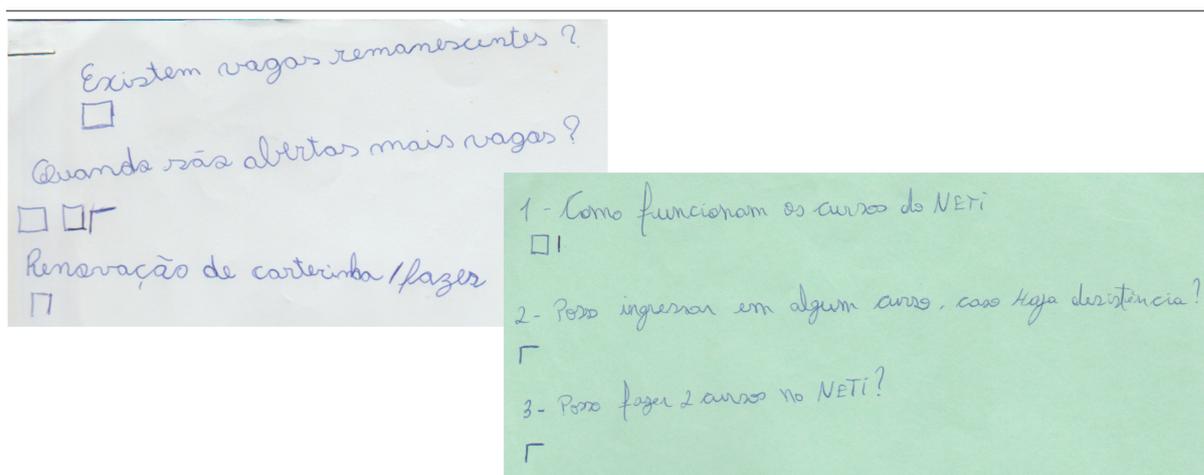
Figura 54 – Nuvem de significados do NETI.



Fonte: a autora.

Ainda no que tange o levantamento de dados no NETI, destaca-se a contribuição do registro realizado pelos seguranças acerca das "perguntas frequentes dos participantes", conforme pode ser observado na Figura 55.

Figura 55 – Perguntas frequentes dos participantes.



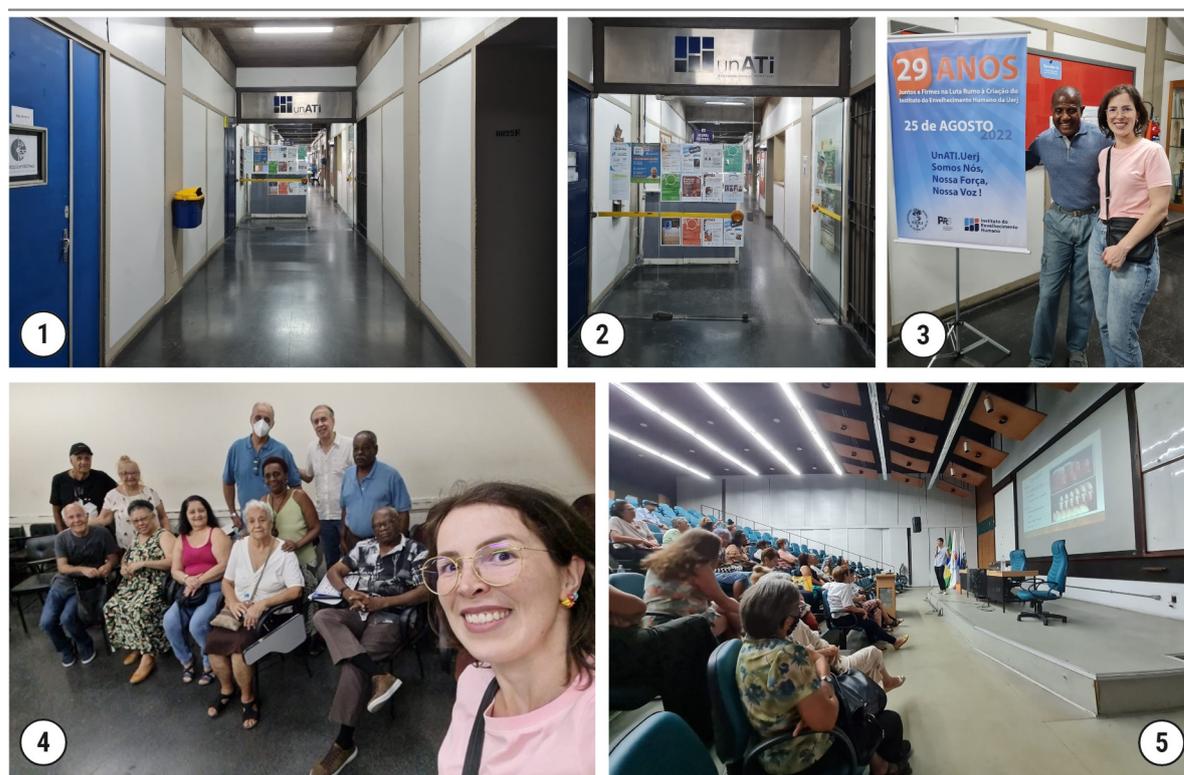
Fonte: a autora.

Estes profissionais, que ficam posicionados em uma mesa na entrada da UNAPI, são rotineiramente questionados sobre o funcionamento das atividades e na forma de ingresso nas mesmas. São perguntas frequentes:

- Quando são abertas mais vagas?
- Como funcionam os cursos do NETI?
- Existem vagas remanescentes?
- Como posso fazer a renovação da carteirinha?
- Posso fazer dois cursos no NETI?
- Posso ingressar em algum curso caso haja desistência?

Por fim, a visita realizada à UNATI da UERJ (Figura 56), na cidade do Rio de Janeiro, possibilitou a pesquisadora conhecer a estrutura e as atividades de outro programa, observando suas semelhanças e diferenças em relação ao NETI.

Figura 56 – Registros da visita à UNATI da UERJ.



Fonte: a autora.

Essa experiência reforçou o impacto positivo das UNAPIs na vida dos participantes idosos e possibilitou a observação de um centro integrador de serviços para as pessoas idosas, que além do ensino, pesquisa e extensão, inclui assistência social, médica e psicológica, etc., utilizando os recursos humanos da própria IES.

4.2 ORGANIZAÇÃO DOS DADOS (ETAPA 2)

Esta seção apresenta os dados levantados e organizados sobre o contexto (Seção 4.2.1), o serviço (Seção 4.2.2) e as partes interessadas (Seção 4.2.3) do NETI, assim como as personas e a jornada dos participantes na UNAPI.

4.2.1 Contexto

O NETI é um programa cujo funcionamento se enquadra no modelo Francês, que pode ser caracterizado como *top-down* (de cima para baixo). Este modelo apresenta uma organização institucionalizada e acadêmica, que funciona como uma extensão da universidade, utilizando-se de suas instalações, infraestrutura, colaboradores, recursos e calendário (FORMOSA, 2014). Caracterizado como um Programa de Extensão, está vinculado à Pró-reitoria de Extensão (PROEX) (PROEX, 2021) da UFSC], conforme demonstra o organograma da Figura 57.

Figura 57 – Organograma PROEX.



Fonte: PROEX (2021).

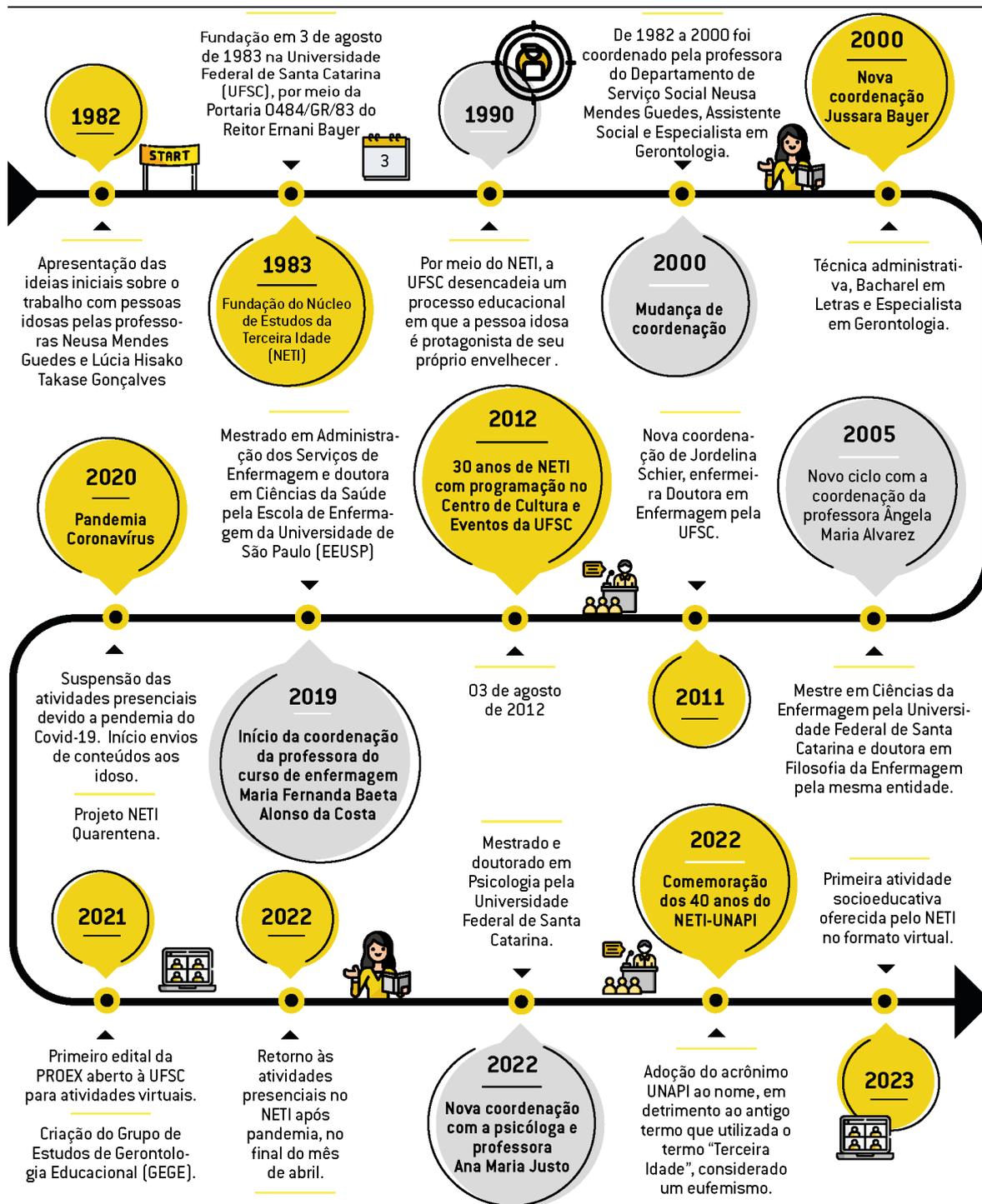
Desde a criação do NETI, a UFSC vem confirmando seu interesse em participar efetivamente do esforço nacional em prol do envelhecimento sadio por meio da produção de conhecimentos da gerontologia, da valorização do potencial das pessoas idosas e da sua promoção como seres que adquirem e transmitem conhecimento à sociedade. Por meio deste, a UFSC desencadeia um processo educacional em que a pessoa idosa é protagonista de seu próprio envelhecer (NETI, 2020b).

4.2.1.1 Contexto histórico

Conforme ilustra a Figura 58, a história do NETI inicia em março de 1982, com a proposta de Neusa Mendes Guedes e Lúcia Hisako Takase Gonçalves. Este foi o primeiro programa caracterizado como uma UNAPI no Brasil, o qual passou a realizar estudos, divulgar conhecimentos gerontológicos, formar recursos humanos e valorizar

do potencial das pessoas idosas, capazes de adquirir e transmitir conhecimentos à sociedade (CACHIONI; ORDONEZ, 2017; NETI, 2020b; CACHIONI, 2012).

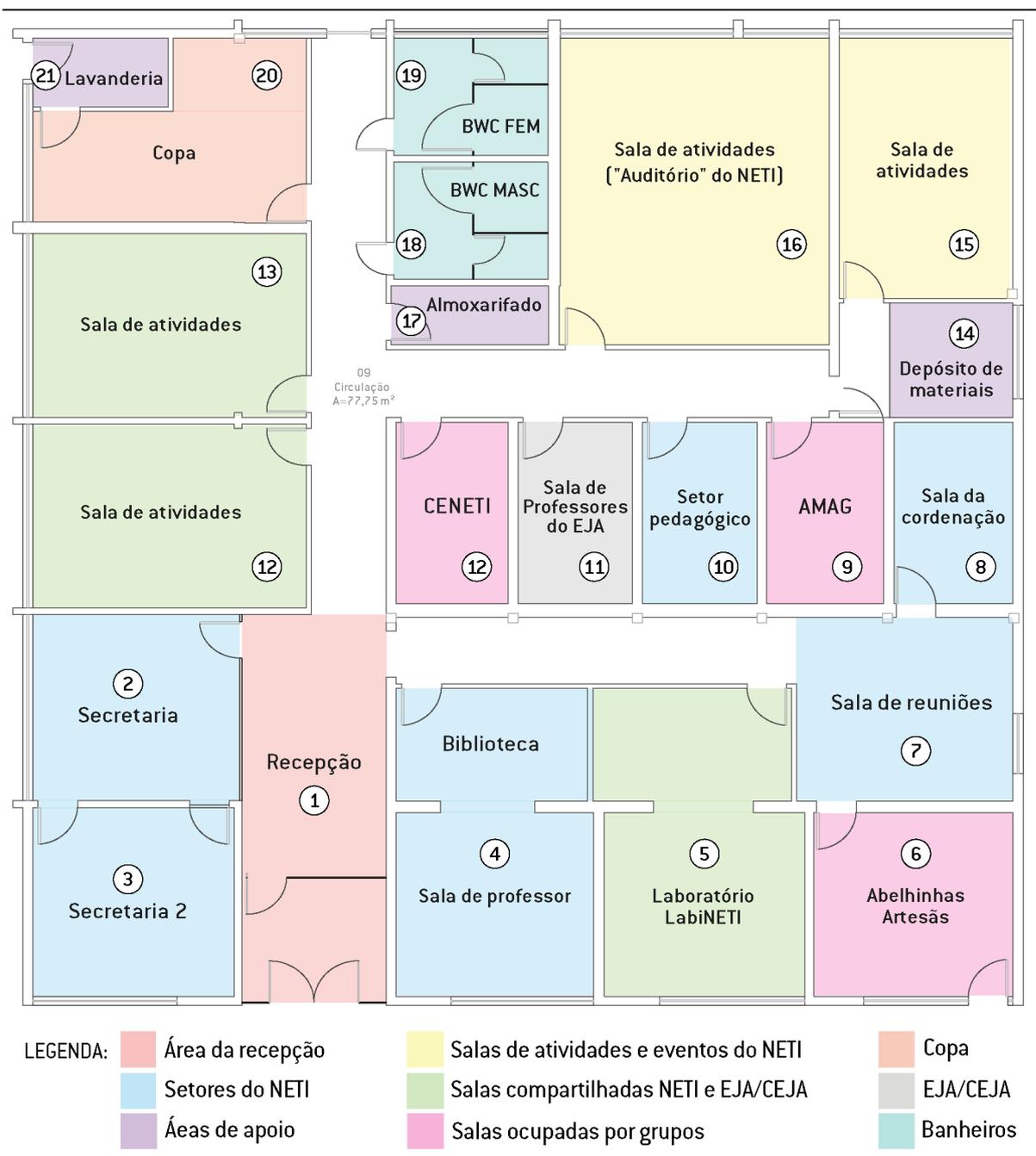
Figura 58 – História do NETI.



Fonte: elaborado com base em NETI (2020b) e pesquisas da autora.

especialmente se tratando de pessoas idosas (RODRIGUES, 2018). Próximo ao local existem vagas de estacionamento, mas estas não são destinadas à pessoas idosas.

Figura 60 – História do NETI.



Fonte: elaborado com base em NETI (2020b) e pesquisas da autora.

O local dispõem de alguns recursos de acessibilidade, como rampas e corrimões, porém não possui recuo para acesso à automóveis. Além disso, não há cobertura na rampa existente, pisos e outros recursos táteis para pessoas com deficiência visual ou com baixa visão.

4.2.1.3 Forças e fraquezas internas

As forças e fraquezas do NETI foram identificadas por meio de uma matriz SWOT construída juntos aos colaboradores da UNAPI. O quadrante de forças, que é constituído por aspectos internos e positivos, é apresentado na Figura 61.

Figura 61 – Forças do NETI-UNAPI.

FORÇAS							
Atividades socioeducativas	Ofertas de cursos que aproxima o idoso do ambiente educacional	Aproximar o idoso da universidade	Estudantes gostam da informação qualificada do NETI	Pioneirismo/ Primeira UNAPI brasileira	Histórico / A estrutura e tradição	Curricularização da extensão	Institucionalização pela UFSC, levando pessoas para trabalhar na estrutura
Oferta de cursos diversificada para o público idoso	Atendimento ao Idoso	Atividades de extensão realizadas - Extensão forte	Participação dos discentes de graduação e pós (estágios e pesquisas)	Boa reputação dos trabalhos realizados	Reconhecimento pela qualidade das atividades ofertadas	Usa a estrutura física e de manutenção + pessoal da UFSC (exemplo troca de lampada)	Estar vinculado a UFSC e a PROEX (que possuem uma estrutura organizacional)
Participação dos alunos de graduação e pós graduação (ensino, pesquisa e extensão)	Fomentar o saber sobre a pessoa idosa e seu processo de educação	Trabalhos de reflexão sobre o trabalho do NETI	Ciência como base dos trabalhos realizados	Trabalho realizado com seriedade e responsabilidade	Trabalho em grupo (equipe de trabalho do NETI)	Equipe multiprofissional - Interdisciplinaridade	Presença da EJA / CEJA
Relato dos idosos sobre a importância do NETI	Possibilidade de convívio e relações sociais entre os idosos	Convivência Grupos e Associações	Fortalecimento de redes de apoio com o trabalho voluntário dos idosos CMAG	Estabelecimento de redes em relação ao voluntariado (fazer com que os idosos atuem diretamente na sociedade.	Ser um espaço de troca, aprendizado e convivência entre os idosos	Ambiente e clima organizacional do NETI	Autonomia financeira gerada pelo valor das matrículas
CENETI	CMAG	Sentimento de pertencimento e orgulho	Participação dos estudantes	Aumento do comprometimento social do idoso	Inovação/ reinvenção	Editais para matrículas e para inscrição de atividades	Autonomia / Organização

Fonte: a autora.

São apontadas como **forças** do NETI questões como: a oferta de atividades diversificadas, que aproxima os idosos da universidade; ser um espaço de troca, aprendizado e convivência; o estabelecimento de redes de voluntariado (promovendo a atuação das pessoas idosas); pioneirismo e boa reputação; institucionalização na UFSC e curricularização da extensão; permitir a participação, convivência e a formação de grupos, fortalecendo redes de apoio às pessoas idosas; autonomia, organização e inovação; fomento do saber científico sobre a pessoa idosa, possibilitando a participação de graduandos e pós-graduandos; equipe multidisciplinar séria e responsável.

Já as **fraquezas** (Figura 62), aspectos internos e negativos, compreendem questões como: espaço físico limitado e inadequados para atividades; falta de um planejamento estratégico; participantes não podem acessar a biblioteca e o restaurante universitário; conhecimento limitado sobre o NETI; *website* desatualizado; pouco engajamento nas redes sociais; filosofia educacional pouco explícita; falta de um Projeto Político Pedagógico (PPP), de gestão e avaliação dos processos educativos; equipe

pequena; professores e facilitadores sem vínculo; pouca diversidade; poucos registros e protocolos; não há avaliação dos processos; falta de alinhamento; não há parceria com centros para trazer facilitadores; baixa frequência/evasão dos participantes.

Figura 62 – Fraquezas do NETI-UNAPI.

FRAQUEZAS							
Espaço físico limitado	Não tem salas de aulas e para grupos de convivência e dinâmicas (sala sem "carteiras")	Não ofertar aos estudantes os benefícios comuns a um aluno de UNATI/UNAPI	Já existiu (foi feita pelo CENETI), só antigos talvez tenham acesso.	Equipe pequena. Não ter Assistente Social e Pedagogo. Necessidade de mais um assistente para secretaria	Falta de psicólogo TAE para auxiliar nas questões que surgem nas atividades	Falta de equipe técnica	Pouco público idoso "carente" e diverso. Acesso limitado aos cursos e atividades
Falta de espaço físico próprio para suas atividades educacionais	Necessidade de pedir para outros centros espaço.	Distanciamento do vínculo dos alunos com a estrutura total da UFSC	Participante do NETI não pode se sentir como um estudante com todos os seus direitos	Não ter uma equipe de professores "própria" para atuar nas atividades/aulas	Rotatividade e dependência do voluntariado	Não há parceria com centros para trazer facilitadores ligados as coordenações	Pouca diversidade (econômica, racial e de gênero) entre os idosos
Filosofia educacional pouco explícita para todos	Referencial teórico metodológico não é claro e bem definido	Falta de base filosófica sistematizada para o fazer educacional. Base apenas verbalizada, não está escrita, formalizada.	Falta de sistematização de processos e princípios educacionais.	Poucos registros/protocolos documentados (criação de um histórico). Passagem de informações acontece pelo boca-a-boca	Fragilidade de alguns processos, não tem termo de voluntariado para formalização do vínculo. Não há um seguro para quem trabalha com voluntariado pelo NETI.	Falta de protocolos que gera a falta de alinhamento entre as pessoas. Linguagens diferentes. Não partem de um mesmo ponto, uma mesma base.	Falta de avaliação dos processos.
Falta de alinhamento das ideias com a possibilidade e viabilidade da execução	Declarações estratégicas precisam ser revisadas, repensadas e incorporadas.	Falta de discussão sobre a Missão, objetivos e valores do NETI	Não há definição das metas e objetivos para os próximos anos.	Muitos ainda não conhecem o NETI	Conhecimento do NETI por vezes é distorcido pela população (o percebem como um centro de convivência, não sabem que produz conhecimento e vai muito além disso)	Site está desatualizado. Precisamos rever site (projeto, história, quem somos)	NETI ainda não sabe o que os idosos precisam e querem. Não tem uma escuta ativa
Não há uma proposta de curso formal no NETI	Falta de gestão educacional. Avaliar processos educativos.	Falta de um projeto político pedagógico	Falta de um Regimento	Dificuldade de acompanhar o andamento das atividades socioeducativas	Pouco retorno da documentação pedagógica solicitada a professores (especialmente voluntários)	Evasão estudantil / Estudantes sem matrícula	Baixa adesão/frequência dos estudantes do CMAG no curso

Fonte: a autora.

4.2.1.4 Oportunidades e ameaças externas

As oportunidades e ameaças do NETI também foram identificadas na matriz SWOT. São **oportunidades** (Figura 63) (aspectos externos e positivos): longevidade e busca por conhecimento; EBAPI; ser um modelo de UNAPI; criar formações; uso de ferramentas online; oferta de curso virtuais; mudar visão do online dos professores; apoio do reitor; ter espaços adequados; promover a participação integral do pessoa idosa na universidade; estimular a intergeracionalidade.

Outras oportunidades são: editais para departamentos proporem cursos; fomento do compromisso social da UFSC; trabalho em rede com outras UNAPIs e instituições; maior representatividade no Ministério da Educação (MEC) e em outros órgãos; participação internacional; ajuda na implementação de um protocolo contra a violência à pessoa idosa e da Política Estadual de Educação para o Envelhecimento no Ensino Básico em SC; parcerias com Conselhos Estaduais e Municipais; escuta ativa da pessoas idosa para entender suas necessidades; atualização das mídias.

Figura 63 – Oportunidades do NETI-UNAPI.

OPORTUNIDADES							
Aproveitar Representatividade da UFSC no estado de SC (grupo de canto, academia de cantos e letras)	Participar de atividades internacionais	Aumentar representatividade de no estado, servir como referência	Desenvolver e implementar Política Estadual de Educação para o Envelhecimento no Ensino Básico	Alcançar instituições que atuam com idosos - propor trabalhos conjuntos	Trabalho em rede pode fortalecer as UNAPIs	Interligação de atividades (UNAPIs) cursos / atividades - intercâmbio	Editais de bolsas e recursos (UFSC e externos)
Participar da Implementação de um Protocolo contra a violência à pessoa Idosa no Estado de Santa Catarina	Desenvolver parcerias com os Conselhos Estaduais e Municipais	Representatividade no MEC e outros órgãos institucionais	Contribuir na Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa	CENETI centro de estudantes do NETI	Fomentar compromisso social da universidade e seu membros	Ter um espaço, estrutura adequada	Promover e estimular a Intergeneracionalidade
Editais proex - oferta de curso de forma remota	Utilização das ferramentas online - processos (inscrição)	Mudar visão do on-line dos professores (tempo para dedicar ao NETI)	Políticas públicas voltadas para a pessoa idosa	Curricularização da extensão	Editais para departamentos/ UFSC proporem cursos p idosos	Apoio da PROEX e da Reitoria	Se tornar uma UNAPI que permita a participação integral do idosos na universidade
Primeira UNATI brasileira (destaque)	Criar uma formação para profissionais trabalharem/ criarem UNAPIs	Atualização das mídias após Planejamento estratégico	Envelhecimento da população e procura de novos conhecimentos	Envelhecimento da população/ Crescimento da população idosa	Ações sociais mais amplas	Levar educação (atividades) para ILPIs	Conscientização sobre não infantilização do idosos
É visto como um programa de referência (servir de modelo)	Conhecimento das dificuldades da Terceira Idade noticiadas pelas mídias: solidão, depressão - relacionar atendimento às necessidade	Escuta ativa do idoso	Qualidade de vida da cidade para idosos	Procura maior da população por Grupos de Convivência entre Idosos	Colaboração com outras entidades	Solicitações de transporte via UFSC	Flexibilização da jornada de trabalho dos TAEs

Fonte: a autora.

Já as **ameaças** (Figura 64), aspectos externos e negativos do NETI, são: falta de escuta ativa e infantilização do idoso; falta de entendimento das preferências e barreiras dos participantes idosos; escassez de recursos e outros tipos de fomento; falta um alinhamento de recursos humanos e financeiros; momento econômico complicado no país; pandemia e afastamento de pessoas, especialmente de líderes de grupos.

Figura 64 – Ameaças do NETI-UNAPI.

AMEAÇAS							
Não escutar os idosos, não entendendo o que precisam e querem	Idosos que buscam atividades não tradicionais (que não oferecemos)	Infantilização do idosos	Pauta sem representatividade em muitos órgãos	Falta de apoio	Mudança dos Gestores (Pró-Reitor, Coordenação) - continuidade do apoio, projetos	Senilidade, envelhecimento desfavorável	Dificuldade dos idosos se adaptarem as novas tecnologias
Entender as barreiras que dificultam o acesso e uso dos serviços do neti (pessoais, culturais)	Compreender a individualidade do tempo de adaptação de cada Idoso	Não ter a formação de novos representantes para passar o legado	Ruptura de apoio dos egressos/grupos e associações vinculadas ao CENETI - resíduo de que a pandemia tenha afastado eles e que não retornem - são licenças (estão ficando muito idosos)	Carência de referências para a estruturação de UNAPIs	Falta de pessoas capacitadas para orientar a criação e manutenção das UNAPIs	Falta de trabalho em rede (não fortalecendo as UNAPIs)	Perda de direitos já adquiridos dos idosos na Universidade
Poucos recursos externos ao NETI	Escassez de recursos, bolsas, fomento	Tudo que a universidade passa, o NETI passa	Falta de recursos financeiros do Governo/ Universidade	Cortes de recursos - cortes nas universidades, bolsas que impactam neti	Alinhar as necessidades com os recursos pessoais e financeiros que dispomos	Pandemia ainda em curso	Momento econômico vivído pelo país pode dificultar tanto projetos quanto a participação dos idosos

Fonte: a autora.

Outras ameaças são: falta de novos representantes (para evitar a perda de conhecimentos); ruptura no apoio dos egressos/grupos vinculados; pauta das pessoas idosas pouco representativa em muitos órgãos; falta de apoio e referências para a estruturação das UNAPIs; falta de trabalho em rede; mudança de gestores da universidade, afetando a continuidade do apoio; dificuldade de adaptarem às novas tecnologias; senilidade desfavorável.

4.2.1.5 Identidade visual e Nomenclatura

A identidade visual atual do NETI (Figura 65) foi desenvolvida pelo aluno do curso de Graduação em Design da UFSC Felipe Ademar Bezerra De Almeida, ganhador de um concurso realizado pela instituição. O autor destaca que a identidade busca transmitir os objetivos e princípios da instituição. As três mãos abertas demonstram "o alcance, para adquirir novos conhecimentos, criar novos pensamentos, e aprender novas habilidades, trazendo assim a ideia de que tudo esta ao alcance das mãos". Além disso, elas podem demonstrar que é possível "dar e receber".

A mãos de diferentes tamanhos remetem a diversidade, e sua posição cria um laço entre elas, reforçando a ideia da relação entre "aprender e ensinar". Quanto as cores, o vermelho foi usado para simbolizar vitalidade, confiança e atitude otimista. O verde é uma cor de renovação e o azul traz intelectualidade, calma e proteção, além de remeter a clareza de ideias a criatividade.

Figura 65 – Identidade visual do NETI (antiga e atual).



Fonte: NETI (2020a).

A nomenclatura adotada em sua origem foi "Núcleo de Estudos da Terceira Idade", cujo acrônimo é NETI. No entanto, ao completar 40 anos (em novembro de 2022), a UNAPI adotou a nomenclatura utilizada pelo Estatuto para se referir a este tipo de programa - Universidade Aberta para as Pessoas Idosas (BRASIL, 2022), a qual não utiliza mais o termo "terceira idade", um eufemismo que promove a negação da velhice. O acrônimo NETI foi mantido devido a sua significativa popularidade e importância para os participantes, que muitas vezes se identificam como "netianos". Assim, a nova nomenclatura adotada foi NETI-UNAPI (INTEGRANETI, 2022b).

4.2.1.6 Canais de comunicação

O NETI utiliza diferentes canais de comunicação, porém seu canal oficial é o *site* - <https://neti.ufsc.br/> -, que no início desta pesquisa apresentava apenas 4 páginas: apresentação; história; como participar e; CENETI (Figura 66).

Figura 66 – Site antigo do NETI-UNAPI.

The screenshot shows the website interface for NETI. At the top, there is a blue header with navigation links: 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. On the right side of the header, there are links for 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. Below the header, the UFSC logo and the text 'NETI - Núcleo de Estudos da Terceira Idade' are displayed. A search bar is located on the right, and social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and RSS are present. A 'Área Restrita' and 'Administradores do Site' link is also visible.

The main content area is titled 'Apresentação' and includes a sub-header 'Apresentação' with a home icon. Below this, there is a list of objectives:

- Ampliar e sistematizar o conhecimento da gerontologia;
- Formar recursos humanos nos diversos níveis;
- Manter atividades interdisciplinares de ensino, pesquisa e extensão;
- Divulgar e desenvolver ações institucionais e interinstitucionais;
- Assessorar entidades na organização de programas de valorização do idoso;
- Oferecer subsídios para uma política de resgate do papel do idoso na sociedade brasileira.

On the right side, there is a 'CONTATOS' section with the following information:

Pró-Reitoria de Extensão
NETI - Núcleo de Estudos da Terceira Idade
Av. Desembargador Vitor Lima, 145
Campus Universitário - Trindade
Florianópolis - SC - Brasil
CEP 88.010-970

Horário de atendimento:
08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00

Telefones: (48) 3721-6198
neti@contato.ufsc.br
www.neti.ufsc.br
facebook.com/netiufsc
Instagram: @neti_ufsc

Fonte: NETI (2020a).

Além do *website*, a UNAPI também divulga suas notícias em redes sociais, como Instagram - <https://www.instagram.com/neti.ufsc/> - e Facebook - <https://www.facebook.com/netiufsc>. Ainda, possui *e-mails* institucionais, um telefone fixo e um número de Whatsapp para contato. Porém não existe um colaborador direcionado especificamente para atuar com relações públicas e comunicação.

4.2.2 Serviço

O NETI se enquadra no modelo de funcionamento Francês (institucionalizado), porém sempre incentivou a participação ativa e autônoma dos participantes idosos, apoiando a formação de grupos autogeridos (como os apresentados no Seção 4.2.3.4), nos quais as pessoas idosas atuam como multiplicadores do conhecimento gerontológico. Essa forma de atuação remete ao modelo Inglês, que apresenta uma organização autogerida, formada pelas próprias pessoas idosas, que são responsáveis por transmitir os conhecimentos (FORMOSA, 2014).

Os objetivos do NETI consistem em: (1) ampliar e sistematizar o conhecimento da gerontologia; (2) formar recursos humanos nos diversos níveis; (3) manter atividades interdisciplinares de ensino, pesquisa e extensão; (4) divulgar e desenvolver ações institucionais e interinstitucionais; (5) assessorar entidades na organização de

programas de valorização do idoso; (6) oferecer subsídios para uma política de resgate do papel do idoso na sociedade brasileira; (7) realizar treinamentos, palestras e consultorias na área gerontológica (NETI, 2020a).

4.2.2.1 Atividades desenvolvidas

Na prática, o NETI desenvolve atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão junto aos departamentos e cursos de graduação e pós-graduação da universidade a qual faz parte (UFSC) e também em parceria com instituições externas. Estas atividades possuem um alcance social, articuladas de modo interdisciplinar e multiprofissional, possibilitando processos de ensino e socialização das/com as pessoas idosas (KOERICH; OLIVEIRA; VARNIER, 2020). Diante disso, apresenta como missão

Redescobrir, recriar de forma integrada, sistematizar e socializar o conhecimento de gerontologia, desenvolvendo atividades de promover as pessoas da terceira idade no meio acadêmico e comunitário, como sujeitos em transformação e transformadores (NETI, 2020a).

Na modalidade de ensino, o NETI oferta atividades socioeducativas para pessoas com 50 anos ou mais, alicerçado na educação permanente e não formal, com vistas à formação de cidadãos protagonistas da sua história, ao empoderamento, interdependência social, autonomia, independência física e funcional. As atividades são ofertadas a partir da disponibilidade e interesse de professores voluntários da UFSC, sendo disponibilizadas por um edital de oferta de vagas.

A oferta de atividades varia de acordo com a disponibilidade dos voluntários de cada semestre. No entanto, de acordo com os levantamentos realizados, constatou-se que a maior parte os cursos oferecidos estão associados áreas de línguas estrangeiras, saúde e bem-estar, mas também contemplam atividades relacionadas a cultura e arte, conhecimentos gerais e gerontologia (KOERICH; FORCELINI *et al.*, 2023), conforme sintetiza a Figura 67.

Figura 67 – Áreas das atividades do NETI.



Fonte: a autora.

O Curso de Monitores da Ação Gerontológica (CMAG) é uma oferta regular do NETI desde 1990¹. Consiste um curso de extensão que tem o objetivo promover a

¹ Conforme Parecer N° 028/CPE/90.

educação para o envelhecimento individual e coletivo, com vistas à prática do voluntariado junto à sociedade. Foi estruturado nos quatro pilares da educação participativa de Delors *et al.* (1998), que diz respeito a: (1) Aprender a Conhecer; (2) Aprender a Fazer; (3) Aprender a Viver juntos e; (4) Aprender a Ser. De forma transversal, aborda a autonomia, o protagonismo e a participação dos idosos, como agentes e multiplicadores do conhecimento em gerontologia (KOERICH; OLIVEIRA; VARNIER, 2020).

Conforme destacado no próprio site da NETI, as suas atividades são pautadas pelos seguintes princípios (NETI, 2020a): (1) o homem é um ser que se realiza no mundo; (2) o ser humano pode aprender durante toda a sua existência; (3) a pessoa idosa é valorizada quando se reconhece o seu potencial e se incentiva o seu engajamento responsável e participativo na sociedade; (4) despertar o idoso para a ação renovadora na área gerontológica transforma-o em agente por excelência para ajudar a equacionar as questões sociais brasileiras.

4.2.3 Partes interessadas

Partes interessadas, também chamadas de *stakeholders*², são todas as pessoas ou grupo de interesse que são impactados pelas ações de uma instituição, projeto ou negócio (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020). São estes que legitimam as ações da organização e influenciam sua gestão e resultados. O mapa de *stakeholders* do NETI, apresentado na Figura 68, foi composto por pessoas, grupos e instituições envolvidas, segmentadas em quatro camadas (core, atores internos, diretos e indiretos).

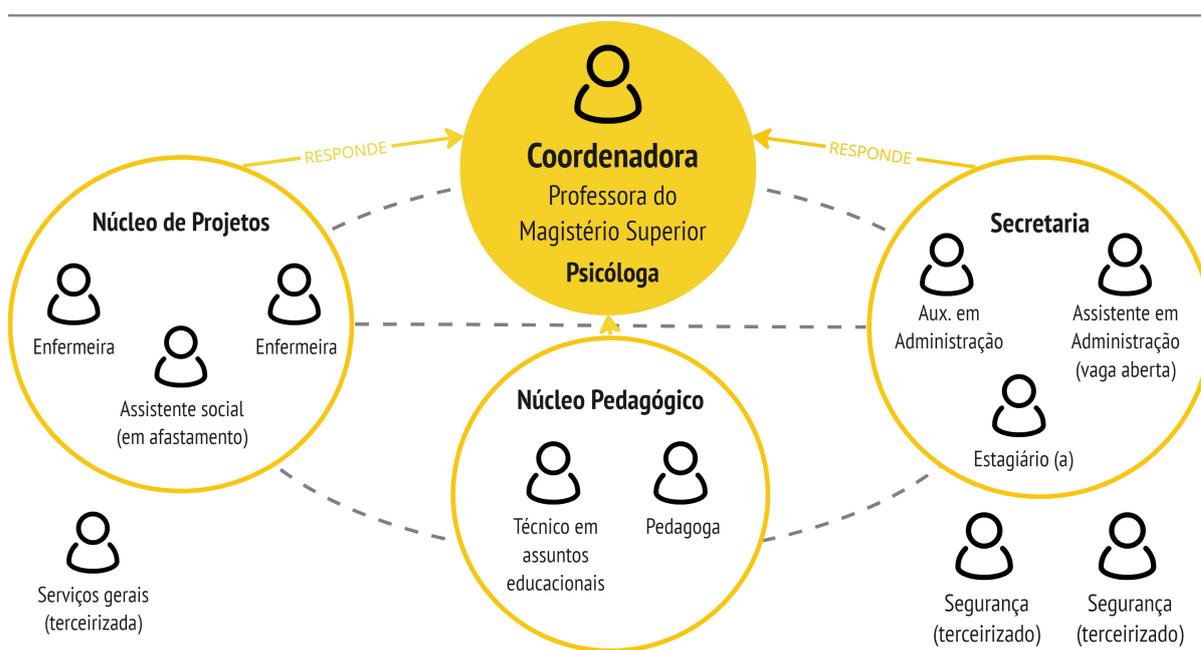
- **Core:** são as pessoas e/ou grupos para quem a organização trabalha. No caso do NETI, a centralidade está nas pessoas idosas.
- **Internos:** são os membros da equipe multidisciplinar que está no centro do NETI. São colaboradores, estagiários, bolsistas e grupos internos.
- **Diretos:** pessoas, grupos ou organizações com relações e envolvimento direto com o NETI, como professores e facilitadores voluntários, grupos de apoio, estudos e pesquisas, egressos, associações de ex-alunos - como a Associação de Monitores da Ação Gerontológica (AMAG) -, proponentes de projetos, Fundação de Amparo à Pesquisa (FAPEU), pela UFSC e sua reitoria, EJA, CEJA, etc.
- **Indiretos:** pessoas, grupos ou organizações com relações e envolvimento indireto com o NETI. Os atores indiretos são os movimentos sociais, Organizações não governamentais (ONGs), Conselhos de Pessoas Idosas (municipal e estadual), secretarias, ILPIs, estudantes da UFSC, agentes comunitários, associações, escolas, outras UNAPIs, entre outros.

² Em inglês *stake* significa interesse, participação, risco. *Holder* significa aquele que possui. Assim, *stakeholder* também significa parte interessada ou interveniente.

Atualmente a equipe possui nove membros, incluindo: 1 coordenadora; 1 assistente em administração (deslocado para outro setor durante o estudo - vaga em aberto); 1 auxiliar em administração; 2 enfermeiras; 1 técnico em assuntos educacionais; 1 pedagoga; 1 assistente social (em afastamento); 2 estagiários.

A Figura 69 apresenta um organograma do NETI, incluindo os profissionais e os núcleos identificados na pesquisa (não oficiais), assim como as relações existentes entre os mesmos.

Figura 69 – Organograma do NETI-UNAPI.



Fonte: a autora.

Como ocupam cargos públicos, os colaboradores tem atribuições específicas do cargo, porém não encontram uma definição clara e específica das suas funções dentro do contexto do NETI. Além disso, destaca-se as vagas em aberto - assistente social e em administração -, as quais afetam o funcionamento do programa.

4.2.3.2 Professores e facilitadores

Os professores e facilitadores são pessoas que ofertam atividades no NETI. É um grupo composto por acadêmicos da pós-graduação e professores da Universidade que atuam como voluntários e, portanto, nem sempre mantem a oferta das atividades, desafiando o a UNAPI a buscar novos voluntários (Figura 70).

Além disso, destacam-se outras **certezas** como: a falta de tempo dos professores da universidade devido às muitas atividades desenvolvidas nos seus departamentos; falta de condições para ministrar aulas *online*; não há um termo de voluntariado; não há capacitação sobre boas práticas para educação de pessoas idosas; não há

diretrizes para a criação e apresentação dos conteúdos e textos, assim como para a aplicação da identidade visual do NETI.

Figura 70 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os professores e facilitadores.

CERTEZAS			SUPOSIÇÕES				
Não tem professores fixos nas atividades socioeducativas	Muitas atividades nos departamentos, dificultando a participação no NETI	Temos dificuldades em encontrar professores	Alguns professores gostariam de desenvolver projetos no NETI	Desenvolveram projetos bem sucedidos	Não há diretrizes para os projetos propostos no NETI (o que pode gerar a não aceitação)	Há falta de conexão entre os projetos	
Temos professores que desenvolvem projetos no NETI	Não temos diretrizes da marca, apresentação de conteúdos e para projetos	Não há capacitação sobre boas práticas para educação de idosos	Alguns professores não são tão comprometidos	Não têm muito compromisso e estímulo	Tem dores como tempo disponível, reconhecimento (termo, certificado, foto no site)	Falta conhecimento sobre o que já foi desenvolvido no NETI	
Institucionalização NETI/UFSC é algo que fortalece o NETI	Mesmo com dificuldades: houve a manutenção e atualização dos cursos oferecidos durante a pandemia	Alguns professores não tem condições de ministrar aulas online	Professores infantilizam os idosos	Professores desconhecem as melhores formas de lidar com os alunos idosos	Diretrizes para criação de conteúdo e didáticas poderiam ajudar professores	Capacitação precisa ser implementada - base didática (voluntárias idosos)	
Não têm um documento/registo de voluntário no NETI	Professores são acadêmicos da pós-graduação	Professores variam entre professores e alunos	Curricularização da extensão vai ser benéfico para o NETI	(obrigatoriedade de cursos terem atividades de extensão)	NETI está tentando ter mais acesso a universidade	Professores consideram o NETI organizado	
DÚVIDAS							
Os professores se sentem preparados para ministrar cursos no NETI?	É uma necessidade capacitar esses professores p/ atuarem com idosos?	Possuem especialização ou conhecimento em gerontologia? Envelhecimento?	Quais métricas temos? evasão	Conhecem seus direitos dentro e fora da UFSC? Estatuto, Políticas Nacionais? termo	Os professores se sentem parte do NETI? (sentimento de pertencimento)	Os professores tem vontade de disponibilizar carga horária no NETI?	Como criar parceria com ILPIS para aulas online?
Como oferecer melhores condições de atuação aos professores do NETI?	Como lidar com problemas pessoais ou de trabalho dos professores?	Como se preparar para manter o remoto?	O que os professores vem ofertando aos alunos realmente interessa aos idosos?	Necessidade rever conteúdos, método, carga horária...?	Que áreas temos mais carência de professores?	Como o professor escreve o projeto? Quais são os itens necessários? Formulário de projetos ao NETI (criado pelo Gui)	Quem faz o plano de ensino? Diretrizes

Fonte: a autora.

No que tange as **suposições**, destaca-se que: a curricularização da extensão pode ser benéfica; professores desenvolvem projetos bem sucedidos no NETI e outros gostariam de desenvolver; capacitações sobre didáticas e diretrizes para a criação de conteúdo poderiam ajudar os professores; nem sempre há compromisso e estímulo; há dores como tempo disponível, reconhecimento; não há diretrizes para os projetos propostos; desconhecem as melhores formas de lidar com os participantes idosos e alguns os infantilizam; falta informação sobre o que já foi desenvolvido.

Quando as **dúvidas** sobre os professores e facilitadores, há questionamentos sobre: preparo; capacitação; engajamento; métricas; direitos; pertencimento; condições de trabalho; registro de voluntariado; aulas *online*; caracterização; conteúdos; preferências dos idosos; problemas pessoais; parcerias; planos de ensino e projetos.

4.2.3.3 Proponentes de projeto

Os proponentes de projeto são pessoas que propõem e desenvolvem projetos dentro do NETI, como o da presente pesquisa. A partir da visão do NETI, a Figura 71 apresenta certezas, suposições e dúvidas sobre esta parte interessada.

Figura 71 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os proponentes de projetos.



Fonte: a autora.

Quanto às **certezas**, pode-se afirmar que: poucos proponentes apresentam seus resultados ao NETI e aos participantes; não há uma ficha de devolutiva - termo de compromisso para o proponente; há um grande interesse no trabalho com pessoas idosas; os proponentes são empenhados e dedicados; os projetos são de interesse dos proponentes e não necessariamente das pessoas idosas e, por fim; existem parcerias com coordenações e departamentos para propor atividades (mas ainda são poucas).

No que tange as **suposições**, destaca-se que: os proponentes de projetos têm dificuldade em realizar o trabalho da forma que gostariam; a participação das pessoas idosas tem sido menor; é necessário o preparo dos proponentes para atuar com pessoas idosas; há necessidade da criação de cursos sequenciais para comunidade. Quando as **dúvidas**, existem questionamentos sobre: parcerias; busca ativa de projetos; engajamento dos participantes nas pesquisas; trabalho em rede; etc.

4.2.3.4 Grupos (diretos e indiretos)

No NETI-UNAPI existem grupos com relações diretas e indiretas. Os diretamente relacionados são gerenciados pela instituição ou estão vinculados ao seu centro de

estudantes (CENETI), enquanto os indiretos estão relacionados a parcerias estabelecidas. Os dois grupos gerenciados pela instituição são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3 – Grupos vinculados ao NETI-UNAPI.

Grupo	Caracterização	Público-alvo
Projeto Intercâmbio Comunitário em Gerontologia (PICG)	Projeto desenvolvido por equipe interdisciplinar e protagonizado por monitores egressos do CMAG. Conecta pessoas com mais de 50 anos a vários setores da comunidade, levando reflexões acerca do envelhecimento saudável e do aprendizado ao longo da vida como ferramentas de empoderamento e cidadania para a pessoa idosa. Os monitores atuam voluntariamente em grupos de convivência de pessoas idosas, ILPIs, escolas e outros espaços que favorecem ações socioeducativas e de convívio social. Também recebe visitas de grupos interessados na troca de experiências.	Ex-alunos do CMAG
Grupo de Estudos em Gerontologia Educacional GEGE	Proposta de trabalho que busca capacitar os colaboradores do NETI e professores da EJA/CEJA, da Rede de Ensino Municipal de Florianópolis e Estadual (SC), para que possam de forma conjunta conhecer e aprofundar os fundamentos teórico-práticos da gerontologia educacional, de modo especial contribuindo para uma visão da educação de adultos como aprendizado permanente, para além da escolarização e com foco nos estudos de metodologias educacionais para o trabalho pedagógico com a pessoa idosa.	Colaboradores, professores e facilitadores

Fonte: a autora.

Além destes, ou outros grupos diretos são os vinculados ao CENETI. Fundado em 1994, esta é uma entidade representativa dos estudantes do NETI, que deve garantir a participação efetiva deles como instrumento de exercício da cidadania. Trabalha em defesa da Universidade pública, gratuita e de qualidade e na reivindicação de políticas de amparo às pessoas idosas e de defesa ante possíveis perdas de direitos, almejando uma sociedade justa, igualitária e sem preconceitos (CENETI, 2022).

Seus objetivos consistem em:

- proporcionar aos seus associados, atividades de caráter social, desportivo e cultural promovendo a integração entre os estudantes do NETI;
- buscar o aperfeiçoamento constante das condições de ensino continuado e o desenvolvimento cultural, social, político e desportivo dos estudantes idosos, onde estes possam ter crescimento, entretenimento saudável e produtivo;
- reivindicar o aperfeiçoamento do direito das instituições e das ações governamentais com respeito ao amparo às pessoas idosas para que toda a população hoje e no futuro, goze de justiça e igualdade social.

O CENETI engloba 5 grupos com diferentes propostas de atividades - coral, debate sobre filmes, blog, artesanato e contação de histórias -, conforme demonstra a Quadro 4. Cabe destacar que todas são gerenciadas aos participantes do NETI.

Quadro 4 – Grupos vinculados ao CENETI.

Grupo	Breve Histórico	Fotos
Coral Vozes da Ilha (2008)	Criado por Eddy Frantov em 2008, o coral possui um amplo repertório de músicas e contabiliza centenas apresentações.	
A Hora da História (2012)	Criado por ex-alunos do curso de Contação de Histórias em 2012, o grupo cria e compartilha suas histórias em escolas, associações e outras instituições. Este grupo por incorporado pelo CENETI no ano de 2022, até então atuava de forma independente.	
Grupo de Encontros Culturais (GEC) (2016)	Fundado em 2016 por ex-alunos do curso de Cinedebate em Gerontologia, o GEC utiliza a experiência fílmica como instrumento de desenvolvimento do pensamento crítico.	
Blog IntegraNETI (2017)	Criado por alunos do Curso de Monitores da Ação Gerontológica (CMAG) em 2017, o blog é um canal de comunicação aberto entre os estudantes do NETI.	
Abelhinhas Artesãs (2018)	Fundado em 2018, o grupo tem como objetivo produzir peças artesanais para doação, incluindo enxovais para crianças e peças para pessoas idosas.	

Fonte: elaborado com base em Integraneti (2022a) e CENETI (2022).

Dentre estes grupos, ressalta-se o papel do blog IntegraNETI, o qual divulga e reporta os principais eventos e acontecimentos da UNAPI desde 2017, além de apresentar outras informações de interesse dos participantes idosos. Consiste em um "diário do NETI", coordenado por uma ex-participante, que mesmo residindo na Bahia continua o trabalho com a colaboração de outros participantes, como os do CENETI.

Por fim, os grupos indiretos são os que possuem algum tipo de parceria, conforme demonstra a Quadro 5.

Quadro 5 – Grupos indiretamente vinculados ao NETI-UNAPI.

Grupo	Caracterização	Público-alvo
Grupo de Ajuda Mútua (GAM) Parkinson	O grupo de apoio às pessoas com Doença de Parkinson e seus familiares desenvolve atividades há mais de uma década, em parceria com o NETI e a Associação Parkinson Santa Catarina (APASC). Esse projeto tem como metodologia de trabalho a tecnologia cuidativa de ajuda mútua, interdisciplinaridade e abordagem humanística, em que pessoas e membros familiares que partilham de um mesmo problema de vida/sofrimento buscam apoio para seu fortalecimento através da troca de experiências de suas estratégias de enfrentamento.	Pessoas com doença de Parkinson, seus familiares e cuidadores
Associação de Monitores da Ação Gerontológica AMAG	Entidade civil sem finalidade lucrativa, política e religiosa, de duração indeterminada, constituída, especialmente, de ex-alunos formados e de alunos ativos do curso CMAG da UFSC e de pessoas outras, simpatizantes com seus objetivos e interessadas em contribuir com a sua manutenção e desenvolvimento.	Ex-alunos do CMAG e participantes do NETI
Grupo de Convivência 5 de Maio	Fundado por Elfriede Pauline Kalvelage, o grupo é coordenado por Helena Maria Scoz (assistente Social), o grupo é pioneiro na atenção à pessoa idosa em Florianópolis.	Participantes do NETI
Cantarte - Canto e arte	Fundado pela AMAG em 2022, tem foco em promover atividades relacionadas ao canto e outros tipos artísticos - eventos, cursos, etc.	Pessoas Idosas
Grupo Renascer	Grupo de dança fundado em 2014 por Elsa Cassalet, que também o coordenada. Foi criado após um convite da ex-coordenadora do NETI Jordelina Schier e, atualmente, é composto por 14 pessoas que realiza apresentações em eventos e universidades.	Pessoas Idosas

Fonte: elaborado com base em Alvarez *et al.* (2016), AMAG (1994) e Integraneti (2022a).

4.2.3.5 Participantes idosos

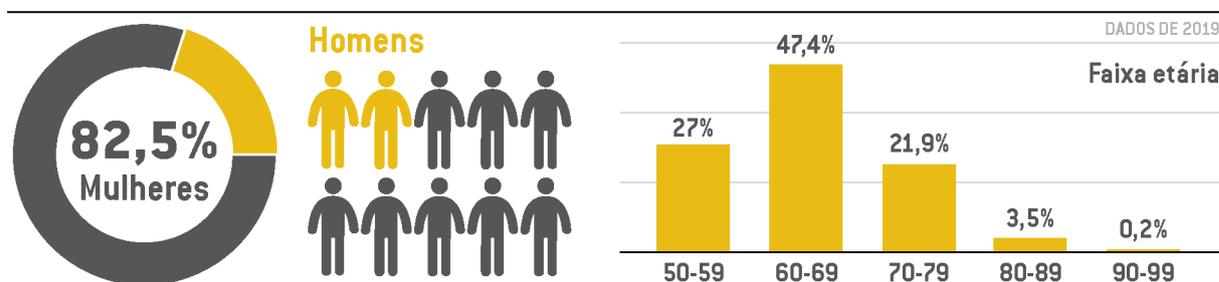
Quanto ao core, serão apresentadas as informações sobre os participantes do NETI-UNAPI, que inicialmente foram identificados como "estudantes" e agora são intitulados "participante", visto a amplitude de sua participação na UNAPI, que não se limita às atividades socioeducativas. Algumas pessoas não fazem parte de atividades socioeducativas, mas se mantem atuantes nas atividades de grupos e em eventos promovidos. Além disso, também entende-se que nem todas as atividade promovidas tem cunho educacional, o que também sugere a adoção de um tempo mais amplo.

Um levantamento realizado demonstrou que o NETI apresenta um perfil de participantes³ idosos semelhante ao de outras UNAPIs (KOERICH; FORCELINI *et al.*, 2023). Conforme demonstra a Figura 72, predominam participantes do sexo feminino (82,5%), fato já relatado em outros estudos (ORDONEZ; CACHIONI, 2011; VALÉRIO,

³ Aqui o termo estudante foi mantido devido ao levantamento ter sido realizado somente a partir dos registros de matrículas e diários de classe.

2001; VIEIRA, 2014). Este fato corrobora que nos programas para idosos em âmbito mundial, a participação masculina dificilmente ultrapassa os 20% (FORMOSA, 2021).

Figura 72 – Perfil dos participantes do NETI-UNAPI.



Fonte: adaptado de Koerich, Forcelini *et al.* (2023).

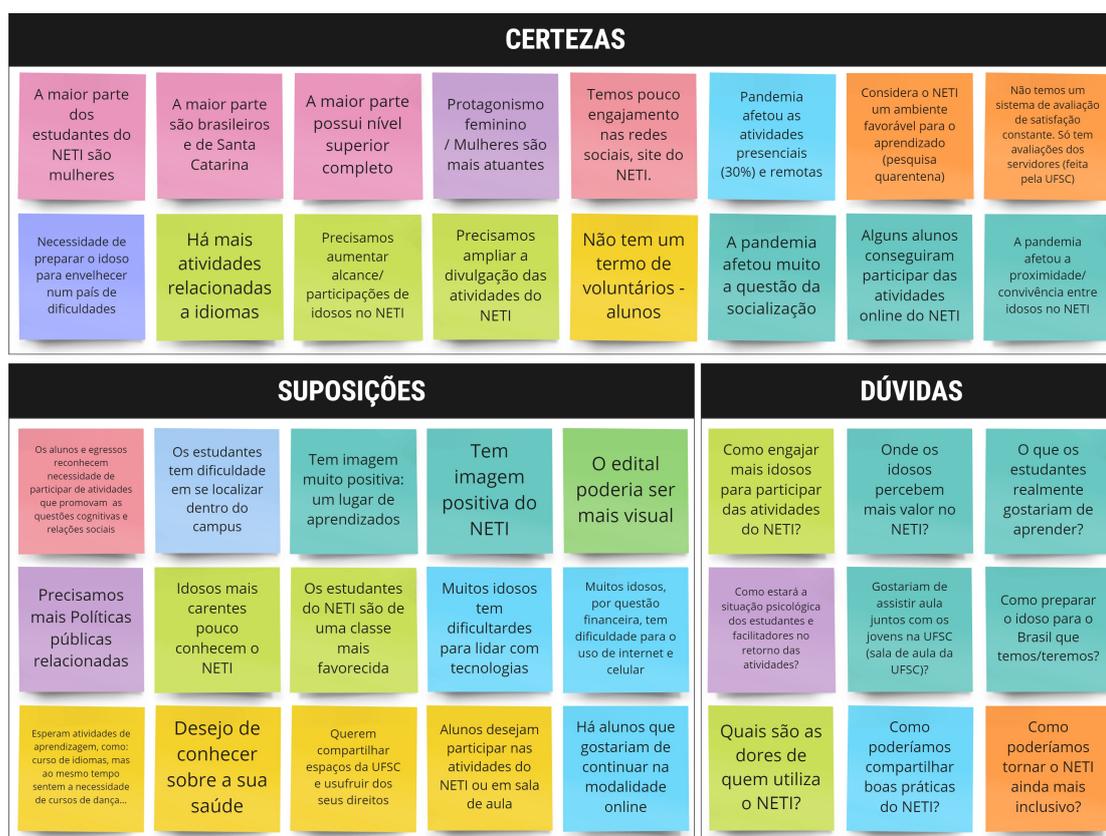
Em relação a faixa etária, o NETI apresenta um perfil de participantes denominado como adultos maduros e jovens idosos, que compreende pessoas entre a faixa dos 50-69 anos de idade, padrão similar a outras UNAPIs (ORDONEZ; CACHIONI, 2011; VALÉRIO, 2001). Quando a localização, predominam os participantes domiciliados na cidade de Florianópolis, representando 93,3% do total. Em sua maioria, residem em bairros localizados no entorno da universidade, com destaque à Trindade.

Outras **certezas** sobre os participantes (Figura 73), incluem: em sua maioria são brasileiros, catarinenses, do sexo feminino e com nível superior completo; há um protagonismo feminino; precisam ser preparados para envelhecer no Brasil; consideram o NETI um ambiente favorável para o aprendizado; não têm sua satisfação avaliada; são pouco engajados nas redes sociais e no site do NETI; foram afetados pela pandemia; nem todos conseguiram participar das atividades oferecidas *online*.

No que tange as **suposições**, acredita-se que os participantes:

- têm dificuldade em se localizar dentro do campus;
- possuem uma imagem muito positiva do NETI, como um lugar de aprendizados;
- poderiam compreender melhor o edital se ele fosse mais visual;
- muitos têm dificuldades para lidar com tecnologias e podem haver participantes que gostariam de continuar na modalidade *online*;
- alguns, por questão financeira, têm dificuldade para o uso de internet e celular;
- são de classes mais favorecidas e poucos carentes conhecem o NETI;
- participantes e egressos reconhecem necessidade de participar de atividades que promovam as questões cognitivas e relações sociais;

Figura 73 – Certezas, suposições e dúvidas sobre os participantes.



Fonte: a autora.

- querem participar das atividades do NETI ou em sala de aula (com graduação regular), compartilhando os espaços da UFSC e usufruindo dos seus direitos como alunos (acesso a biblioteca e outros serviços);
- esperam atividades de aprendizagem, como curso de idiomas, mas ao mesmo tempo sentem a necessidade de cursos de dança.

As **dúvidas** sobre os participantes estão relacionadas a: engajamento; valor percebido; expectativas; preparação para o futuro; compartilhamento de boas práticas e; inclusão. Esta foi a parte interessada de maior ênfase da pesquisa e, portanto, os tópicos a seguir representar seus principais perfis e a sua jornada dentro da UNAPI.

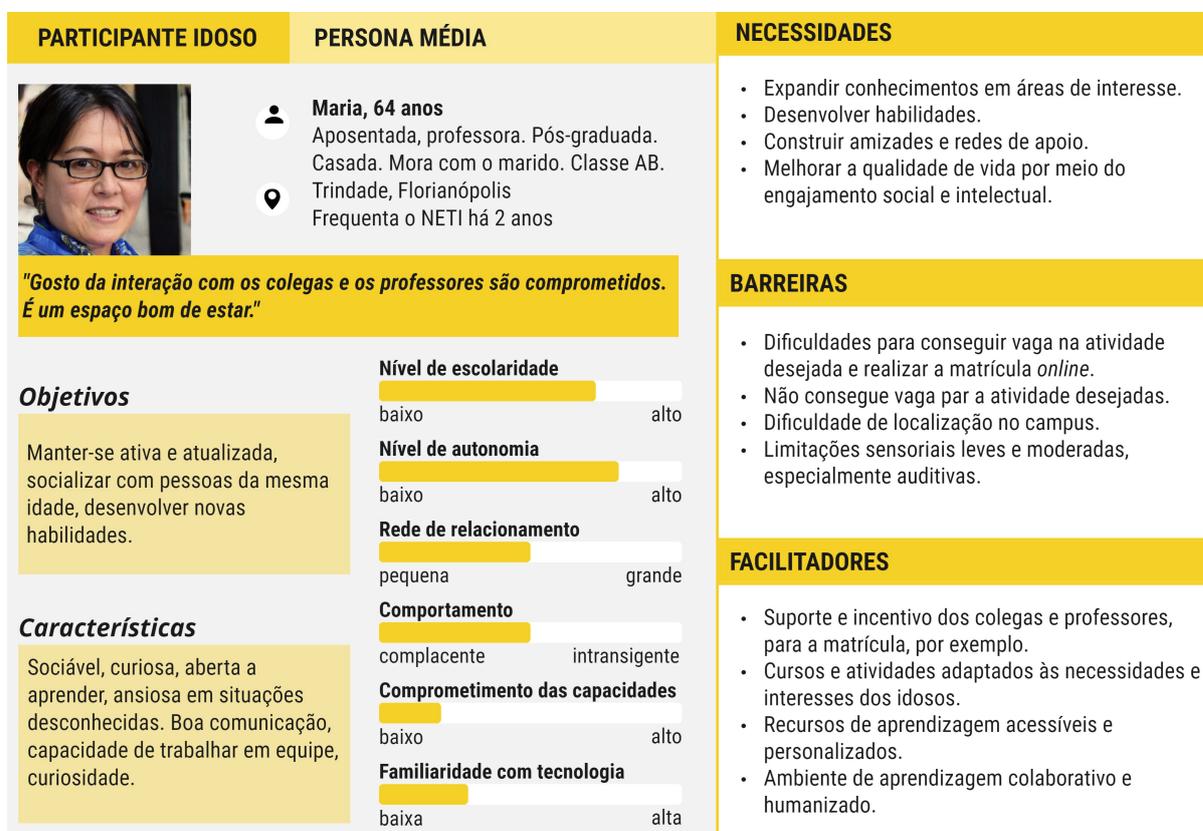
4.2.4 Personas

As personas são perfis fictícios que representam os diferentes grupos de usuários. Incluem descrições narrativas dos seus arquétipos, apresentando um “personagem” com o qual é possível se “envolver” (KALBACH, 2017). Neste Estudo de Caso, as personas representam os principais perfis de participantes idosos do NETI, apre-

sentando suas características sociodemográficas, comportamentos, objetivos, necessidades, barreiras e facilitadores, os quais são apresentados a seguir:

- **Persona média:** representa o grupo que têm comportamentos mais típicos e corriqueiros (Figura 74). A persona da Maria descreve o perfil da maior parte dos participantes idoso do NETI, os quais buscam se manter ativos, expandindo seus conhecimentos e suas conexões pessoais. Representam pessoas que participam das atividades e eventos, mas não querem assumir responsabilidades e compromissos. Uma dificuldades recorrente deste perfil é não conseguir vaga na atividade de seu interesse.

Figura 74 – Persona do participante - média e extremo ideal.



Fonte: a autora.

- **Persona extremo ideal:** representa o grupo que apresenta comportamentos desejados, são mais fáceis de lidar e costumam ser os primeiros a aderir às novidades do serviço (Figura 75). A Helena descreve o perfil ideal de participante, o qual vai além da participação nas atividades, assumindo outras funções nos grupos e projetos da UNAPI. Essa persona apresenta características observadas nos participantes que compõem os grupos apresentados, os quais são os responsáveis por engajar outras pessoas para tornarem-se protagonistas.

Figura 75 – Persona do participante - extremo oposto.



Fonte: a autora.

- **Persona extremo oposto:** representa o grupo que apresenta comportamento difícil, desafiador e questionador (Figura 75). A persona da Amélia descreve o arquétipo dos participantes desafiadores, que apesar de serem minoria, requerem atenção e escuta constante. Essa persona costuma representar pessoas com comportamento mais intransigente e menos empático em relação aos colegas e à equipe do NETI.

Como pode ser observado, nenhuma pessoa representa um "perfil masculino", o que se justifica por sua menor representatividade, assim como pelas interações insuficientes para caracterizá-los. Contudo, as personas apresentadas representam diferentes perfis de participantes do NETI, que também podem ser encontrados em outras UNAPIs. Ao considerá-los, os programas podem ser adaptados para atender às suas necessidades e barreiras, garantindo uma experiência enriquecedora e inclusiva.

4.2.5 Jornada do participante

A jornada do participante do NETI-UNAPI consiste em uma narrativa das suas experiências ao interagirem com o serviço ao longo do tempo. Esse mapa de jornada identifica os passos percorridos pelos participantes para ter uma necessidade atendida - participação nas atividades socioeducativas e eventos ofertados pelo programa.

Nesta jornada são detalhadas as interações com o serviço e as emoções resultantes de modo estruturado, o que permite identificar tanto áreas problemáticas quanto oportunidades de melhoria, e assim cada momento pode ser avaliado e melhorado individualmente. Neste caso, a jornada foi composta por:

- **momentos** - grandes estágios da jornada, que incluem “pré-serviço”, “serviço” e “pós serviço” - antes, durante e depois;
- **ações do participante**: possíveis interações do usuário ao longo do serviço;
- **ações do NETI** - ações da equipe do NETI-UNAPI ao longo do serviço;
- **pontos de contato** - pessoas, tecnologia e elementos que os usuários têm contato e que evidenciam a existência do serviço;
- **pensa e sente** - Pensamentos e sentimentos dos usuários nos diferentes momentos da jornada. Inclui uma representação da experiência, contendo momentos de indecisão, confusão, medo, prazer, frustração, etc;
- **barreiras** - dores e desafios enfrentados pelos participantes, os quais impactando negativamente a jornada do usuário;
- **facilitadores** - aspectos que facilitam a jornada dos participantes no serviço;
- **oportunidades de melhorias** - possibilidades de melhoria no serviço e ideias para aprimorar a experiência do usuário.

A seguir é apresentada a jornada atual do participante, que também pode ser visualizada de forma integral no *hiperlink* a seguir [clique aqui]. Esta jornada apresenta 16 momentos de pré-serviço e serviço, sendo os primeiros três (pré-serviço) ilustrados na Figura 76: (1) Conhece o NETI; (2) Busca informações virtualmente e; (3) Busca informações presencialmente. Amplie o PDF para ver os detalhes da jornada.

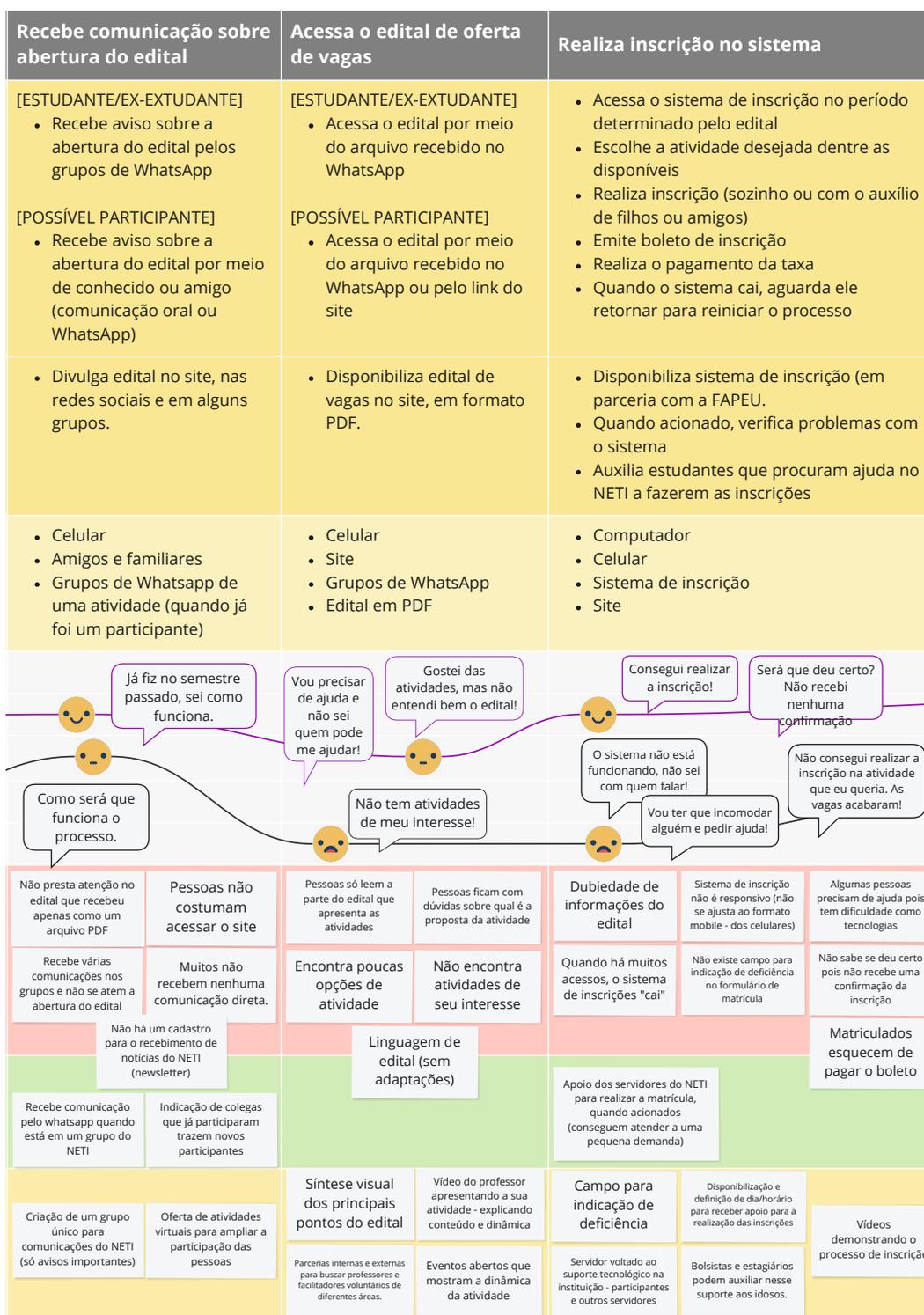
Figura 76 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 1.

	Conhece o NETI	Busca informações virtualmente	Busca informações presencialmente (NETI)
Ações do participante Possíveis interações do usuário ao longo do serviço.	<ul style="list-style-type: none"> Escuta amigos e/ou conhecidos falando sobre o NETI e suas atividades/eventos É informado pelo filho, que estuda na UFSC sobre a existência do NETI, e é orientado a conhecê-lo 	<ul style="list-style-type: none"> Busca pelo NETI na internet. Encontra o site, que não tem opções claras sobre períodos de matrículas. 	<ul style="list-style-type: none"> Vai até o NETI Conversa com o segurança e pede informações para sobre as atividades Recebe informação de que as inscrições para as atividades abrem a cada semestre É orientado a acompanhar os editais no site do NETI Vai embora (sem nenhum material de orientação)
Ações do NETI-UNAPI Ações da equipe do NETI-UNAPI ao longo do serviço.	<ul style="list-style-type: none"> Divulga as informações no site, nas redes sociais e em grupos de ex-estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulga as informações no site, nas redes sociais e em grupos de ex-estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Segurança pede informações para equipe para poder informar os possíveis participantes. Orienta idosos quanto a acompanhar futuros editais
Pontos de contato Pessoas, tecnologia e elementos que os usuários têm contato e que evidenciam o serviço.	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociais Amigos e familiares 	<ul style="list-style-type: none"> Site 	<ul style="list-style-type: none"> NETI (Recepção) Segurança
Pensa e sente Pensamentos e sentimentos dos usuários nos diferentes momentos da jornada			
Barreiras Dores e desafios enfrentados pelos estudantes, os quais impactando negativamente a jornada do usuário	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em entender o que o NETI disponibiliza. Falta de divulgação da UNAPI no ambiente acadêmico e externo. Abrangência ainda restrita à pessoas com proximidade à UFSC. Falta de parcerias internas e externas da UNAPI. Maior engajamento quando os convites são feitos por amigos que já participam do NETI Apresentações públicas dos grupos do NETI divulgam a instituição Camisetas que eram usadas (amarelas) identificavam os idosos no campus. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade de encontrar informações no site - editais aparecem em uma aba contínua. Falta de respostas aos usuários de vários canais de comunicação, como redes sociais. Faltam informações claras e diretas sobre o que o NETI oferece e como o idoso pode participar. 	<ul style="list-style-type: none"> O segurança tenta ajudar, mas nem sempre o sabe passar as informações de forma completa. Não é sua função. Muitas pessoas idosas não tem computador e familiaridade com o acesso e uso de sites Pessoa sai sem nenhuma informação escrita (site, contatos, informações gerais)
Facilitadores Aspectos que facilitam a jornada dos participantes no serviço			
Oportunidades de melhoria. Possibilidades de melhoria no serviço e ideias para aprimorar a experiência do usuário	<ul style="list-style-type: none"> Maior divulgação comunidade acadêmica e externa Divulgação da UNAPI em eventos relacionados à pessoas idosas 	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste da arquitetura de informações do site de forma mais intuitiva e objetiva Criar alerta para comunicar os interessados em participar do NETI Criação de um grupo de informações sobre o NETI que interessados podem acessar (link no site) Criar tutorial (em vídeo) para orientar as pessoas a entrarem no grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de material impresso com informações importantes Criação de um mural de eventos e atividades abertas Apresentação de QR code (com orientações) para acessar o grupo de Whatsapp do NETI Oferta de atividades esporádicas, além das semestrais, para sempre ter oportunidades próximas

Fonte: a autora.

A Figura 77 apresenta outros três momentos do serviço: (4) Recebe comunicação sobre abertura do edital; (5) Acessa o edital de oferta de vagas e; (6) Realiza inscrição no sistema. Amplie para ver os detalhes da jornada.

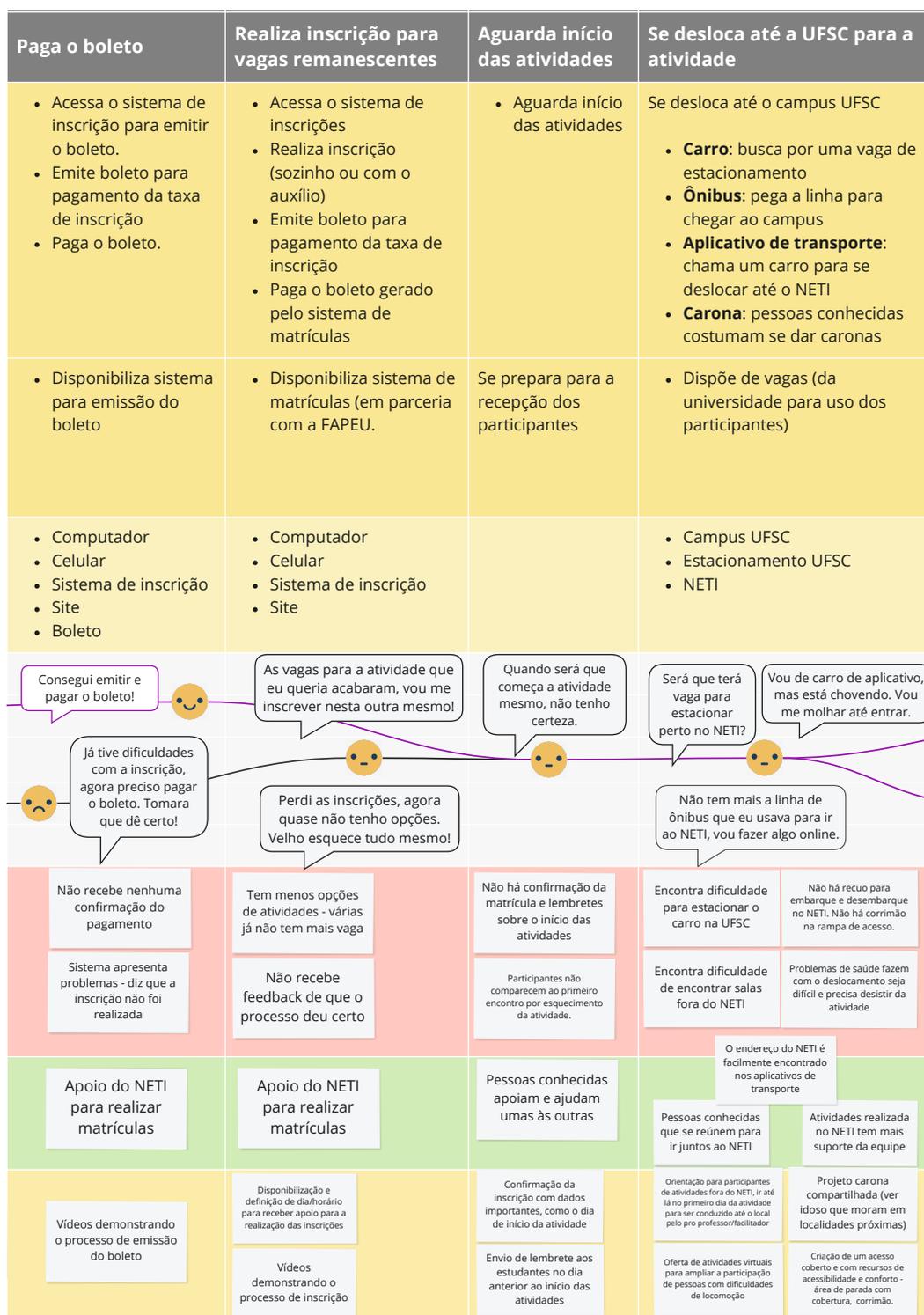
Figura 77 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 2.



Fonte: a autora.

A Figura 78 apresenta quatro momentos do serviço: (7) Paga o boleto; (8) Realiza inscrição para vagas remanescentes; (9) Aguarda início das atividades e; (10) Se desloca até a UFSC para a atividade. Amplie o PDF para ver os detalhes da jornada.

Figura 78 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 3.



Fonte: a autora.

A Figura 79 apresenta outros três momentos do serviço: (11) Procura o local da atividade fora do NETI; (12) Procura e chega ao NETI; (13) Frequenta a atividade.

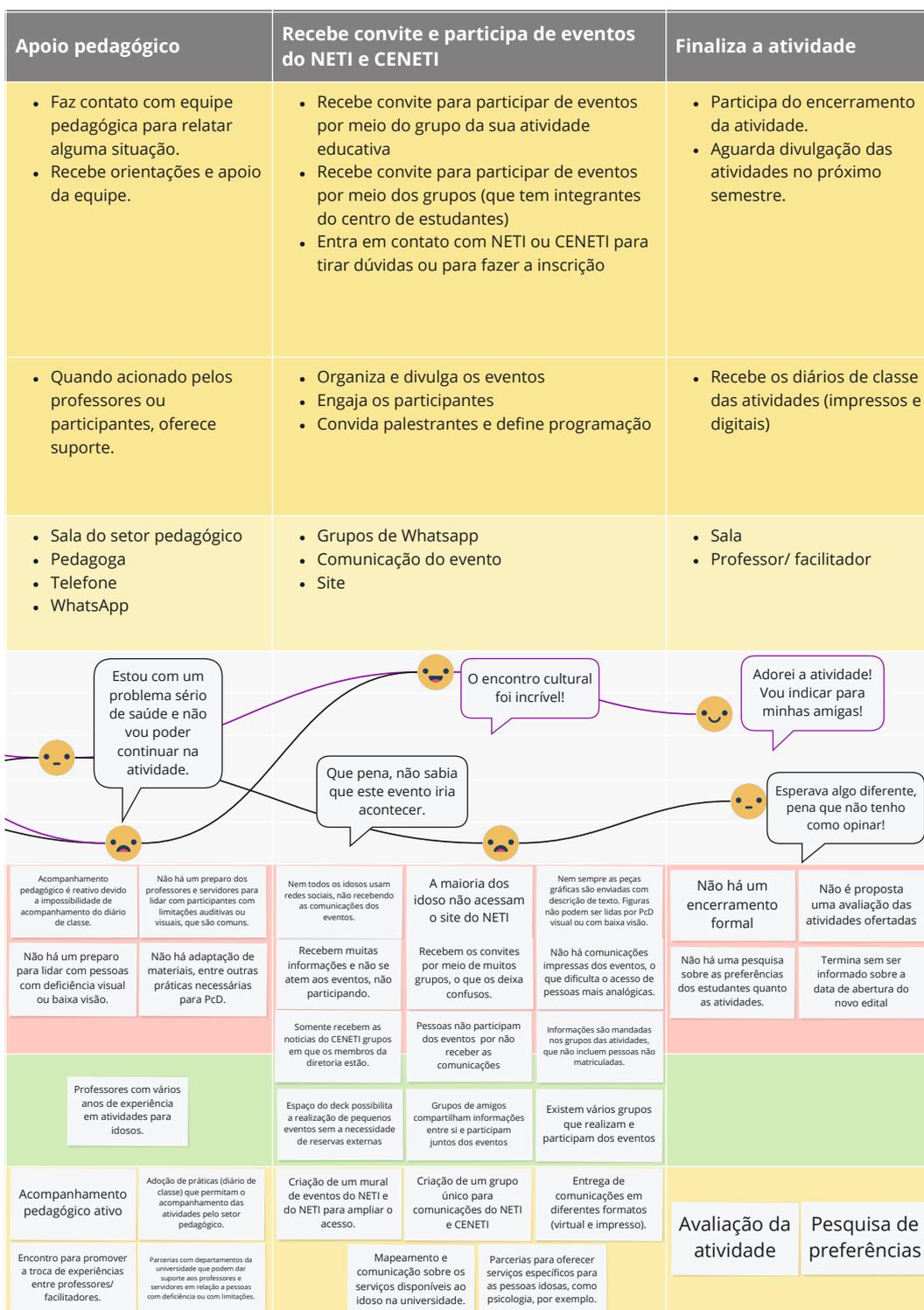
Figura 79 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 4.

Procura o local da atividade fora do NETI	Procura e chega ao NETI	Frequeça a atividade
<ul style="list-style-type: none"> • Chega até a Universidade. • Pedir informações para encontrar o bloco e a sala. • Encontra a sala da atividade. • É recepcionado pelo(a) professor(a) ou facilitador(a) da atividade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunta ao segurança onde fica a sala da sua atividade • Recebe orientação sobre a sala e vai até a mesma • É recepcionado pelo(a) professor(a) ou facilitador(a) da atividade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participa das atividades • Se relaciona com os colegas • É incluído no grupo de WhatsApp da atividade - criado pelo NETI e, possivelmente, outro criado pelo professor facilitador. • Recebe recados por meio dos grupos da atividade - criado pelo NETI e pelo professor/facilitador.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recepciona os participantes e confere o comprovante de vacinação • [SEGURANÇA] Orienta pessoas até as salas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cria grupo de WhatsApp para cada atividade. • Gerencia os grupos e envia recados importantes.
<ul style="list-style-type: none"> • Campus • Seguranças dos blocos • Sala (em outros departamentos) • Professor/ facilitador 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala da atividade (no NETI) • Professor/ facilitador 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala • Mobiliário e outros recursos • Professor/facilitador • Material didático • Grupo de WhatsApp da atividade
<p>Já fui em um evento do NETI neste bloco, sei onde mais ou menos onde fica. 😊</p> <p>Vou de carro de aplicativo, mas está chovendo. Vou me molhar até entrar. 😞</p> <p>Fui bem recebido pela equipe do NETI e reencontrei colegas de atividades passadas! 😊</p> <p>Tenho muita dificuldade de ouvir os colegas, então participo pouco! 😞</p> <p>Estou adorando a atividade! Vamos até montar um grupo de teatro! 😊</p>		
<p>Campus não é totalmente acessível</p> <p>Ficam mais distantes dos demais, o que dificulta a socialização</p>	<p>O campus é um lugar de difícil localização</p> <p>Esta limitação dos espaços também acaba impactando nas interações entre os participantes, que acabam tendo menos contato com os demais.</p>	<p>Não há um acesso coberto ao NETI para os dias de chuva</p> <p>Atividades realizada no NETI tem mais suporte da equipe</p>
<p>Envio de um mapa para a localização da sala</p> <p>Vagas de estacionamento exclusivas para os idosos nas proximidades</p>	<p>Orientação para estudante ir ao NETI e de lá, professor/facilitador conduz o grupo para a sala - mostrando sua localização no campus</p> <p>Envio de um mapa para a localização da sala</p>	<p>Muitos não se sentem seguros em relação ao Covid e não querem ficar próximos.</p> <p>Salas são pequenas e não permitem arranjos flexíveis</p> <p>Limitações auditivas ou adaptações a aparelhos auditivos dificultam a participação.</p> <p>Postura atenta dos professores que tem grande experiência com atividades para as pessoas idosas.</p> <p>Recursos como microfones podem beneficiar pessoas com baixa audição em certas atividades.</p> <p>Disponibilização de um link ou código QR para os alunos acessarem um grupo de notícias do CENETI</p>
		<p>Tem dificuldades de compreensão do que o professor/facilitador falam devido ao uso da máscara.</p> <p>Colegas fazem caras e bocas quando certas pessoas tem dificuldades - Falta de empatia dos colegas</p> <p>Reclamam sobre a dificuldade da formação de vínculos com os colegas</p> <p>Estabelecimento de um acordo de conduta com a turma</p> <p>Trabalho de sensibilização quanto ao respeito às diferenças.</p> <p>Apresentação de informações importantes sobre o NETI/CENETI/grupos e seu funcionamento</p> <p>Estudantes ficam confusos recebendo recados de muitos grupos (incluindo de antigas atividades que são mantidos).</p> <p>Por estar localizado próximo a uma via movimentada, algumas salas são bastante afetado pelo barulho.</p> <p>Divulgação de grupos e outras possibilidades de atividades</p> <p>Grupo de transmissão para cada turma</p>

Fonte: a autora.

Por fim, Figura 80 apresenta quatro últimos momentos da jornada atual do serviço, incluindo: (14) Apoio pedagógico; (15) Recebe convite e participa de eventos do NETI e CENETI; (16) Finaliza a atividade. Amplie para ver os detalhes da jornada.

Figura 80 – Mapa de jornada do participante do NETI - parte 5.



Fonte: a autora.

4.3 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO (ETAPA 3)

Esta seção apresenta as fragilidades (barreiras) e potencialidades (facilitadores) do serviço do NETI-UNAPI, diagnosticadas a partir do estudo de caso.

- As **fragilidades** do serviço referem-se a sua vulnerabilidade a falhas, erros, falta de disponibilidade ou qualidade insuficiente. É a probabilidade de ocorrerem problemas na prestação de serviços que possam prejudicar a jornada do participante. A fragilidade pode ser decorrente de falhas na infraestrutura, na gestão, nos processos do serviço.
- As **potencialidades** do serviço compreendem sua capacidade de atender às necessidades e expectativas das partes interessadas, em sua maioria pessoas idosas, de maneira eficaz e eficiente. É a capacidade de oferecer um serviço de qualidade, que satisfaça suas demandas e crie valor para o participante e para a própria UNAPI.

A seguir são apresentadas fragilidades (F) e potencialidades (P) diagnosticadas em relação ao contexto, serviço, partes interessadas, juntamente a sua fonte - pesquisa documental (PD), entrevistas (Ent), observações (Obs), oficina participativa com colaboradores (OPC), oficinas participativas com participantes idosos (OPPI) e registro de perguntas frequentes (PF). Estas demonstram tanto questões institucionais, como em relacionadas a percepção de participante, professores e facilitadores.

Quadro 6 – Fragilidades e potencialidades.

	Fragilidades (F) e potencialidades (P)	Fonte
F	Uso de vários canais de comunicação que não consegue responder. Falta de resposta para as pessoas que entram em contato.	Obs/Ent
F	Não há colaboradores da área de comunicação. O gerenciamento das redes sociais é feito por uma servidora, porém esta não é atribuição do seu cargo.	Obs
F	As funções de cada profissional estão relacionadas ao cargo ocupado, não havendo uma especificação interna, direcionada às necessidades da instituição.	PD/Obs
F	Uso de nomenclaturas com eufemismo - Núcleo de Estudos da "Terceira Idade".	Obs
F	Identidade visual que remete a infantilização da pessoa idosa - visão de algumas partes.	Obs/Ent
F	Falta de clareza sobre o modelo de atuação e os objetivos.	PD/Obs/OPC
F	Falta de alinhamentos estratégicos com a universidade mantenedora.	Obs/OPC
F	Não há planejamentos estratégicos que estabeleçam metas de curto, médio e longo prazo.	OPC
F	Declarações estratégicas - missão, visão e valores - desatualizadas.	PD/OPC
F	Falta de um regulamento para estabelecer os preceitos e as regras que regerão o funcionamento da UNAPI.	Obs
F	Falta de envolvimento das partes interessadas relevantes no desenvolvimento de projetos e na tomada de decisões.	OPC/Obs
F	Pouco espaço para as pessoas idosas nos processos institucionais.	OPC/Obs
F	Não há igualdade de direitos dos participantes da UNAPI em relação aos demais estudantes das universidades - acesso à biblioteca, restaurante, etc.	Obs/Ent

F	Pouca diversidade racial e cultural na UNAPI. Ainda não inclui um público diverso.	Obs/Ent
F	Equipe com recursos humanos limitados. Falta da atribuição de especificidades de cada cargo dentro da UNAPI.	PD/Obs/OPC
F	Não existem formações e treinamento para preparar os colaboradores para lidar com os participantes idosos e compreender suas necessidades, garantindo acessibilidade e inclusão.	Obs/OPC Ent
P	Fomento de vagas à bolsistas universitários de diferentes cursos, aproveitando suas competências e os aproximando das pessoas idosas.	Obs
F	Não há o fomento vagas para bolsistas idosos atuarem na UNAPI.	Obs
P	Existem muitos grupos organizados pelos participantes idosos.	Obs/Ent/OPC
F	Há pouco apoio aos grupos - local, materiais, deslocamento, etc.	Ent/Obs
P	Existência de projetos internos e externos no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão.	PD/OPC
F	Não há diferentes meios para as pessoas realizarem as inscrições. Há apenas opção virtual, que gera uma barreira tecnológica que limitem a autonomia de alguns participantes.	Ent/OPC/OPPI
F	Não há confirmações de inscrição e lembretes das atividades no dia anterior, acarretando a falta de participantes no primeiro encontro.	Obs/OPPI
P	Há protocolos para o recebimento e avaliação de projetos (pesquisa, extensão, entre outros).	OPC/Obs
F	Não há definição de uma estrutura do projeto a ser recebida, critérios de avaliação e termos de adesão para proponentes de projetos.	OPC/Obs
F	Não existem protocolos para a conclusão de projetos com a devolutiva de seus resultados para a UNAPI e para os participantes.	Obs/OPC
F	Não há regras e termos de adesão para formalizar as atividades dos voluntários (professores, facilitadores e outros proponentes de projetos).	PD/OPC/Ent
F	Não há um campo para a identificação de deficiências ou limitações no sistema ou formulário de matrículas. Professores e facilitadores tem conhecimento da participação de participantes com deficiências somente no primeiro dia da atividade.	Ent/Obs/OPPI
P	Oferta diferentes tipos de atividades - socioculturais, educacionais, de lazer, entre outras.	Obs/Ent/PD
F	Não existem atividades a distância e híbridas, impossibilitando que pessoas com limitações de mobilidade possam participar.	Obs/Ent/PD
F	Não promove atividades fora do contexto (comunidades, associações, etc.).	Obs
P	Participantes idosos trabalham na organização e realização de eventos e atividades.	Obs/Ent/OPC
P	Promove atividades esporádicas abertas à comunidade para oportunizar que outras pessoas idosas conheçam a UNAPI.	Obs
P	Há políticas para facilitar o ingresso das pessoas idosas, como isenções.	Obs
F	Não há cursos e capacitações sobre como realizar atividades para/com participantes idosos, como preparar materiais de forma inclusiva.	Obs/Ent
P	Há grupos de estudo sobre temáticas relacionadas à pessoa idosa.	OPC/Obs
F	Não existem métricas para medir a satisfação dos participantes em relação às atividades.	Obs/OPC
F	Não há vagas de estacionamento próximas à UNAPI.	Obs/Ent
F	Nem todos os locais da UFSC são acessibilidade, com rampas, pisos táteis, etc.	Obs
F	Não há áreas cobertas para embarque e desembarque.	Obs
F	Não há recursos de acessibilidade para pessoas com deficiências (PcD) (visuais e auditivas).	Obs
F	Há dificuldades de encontrar salas para a realização das atividades.	Obs/Ent/OPC
P	Há cadeiras e mesas estáveis, apesar de nem todas serem estofadas.	Obs/Ent
P	Há mobiliário para pessoas destras, canhotas, obesas.	Obs

P	Há recursos necessários para a realização das atividades e eventos - projetores, lousas, etc.	Obs
F	Dificuldade com a manutenção dos ambientes e equipamento - projeções, áudios, etc.	Obs/OPC
F	Há salas próximas a ruas movimentadas, que dificultam a audição dos participantes.	OPPI/Obs
F	Não há um sistema de sinalização que facilite o acesso dos participantes idosos à UNAPI.	Obs
F	Não há recursos visuais como ícones combinados aos textos na sinalização para atender pessoas não alfabetizadas e com baixa visão.	Obs
F	Usa pictograma de sinalização indicativa de prioridade à pessoa idosa representado por uma pessoa curvada de bengala.	Obs
F	Não tem <i>website</i> acessível e responsivo.	Obs
P	Utiliza vários canais de comunicação acessíveis para pessoas idosas.	Obs
F	Não disponibiliza materiais impressos com informações importantes.	Obs/Ent
F	Utiliza muitos canais de comunicação, mas tem dificuldades de acompanhar e responder.	Obs/Ent
F	Não tem respostas padronizadas para as perguntas frequentes.	Obs/PF
P	Divulga o trabalho da UNAPI por meio de eventos próprios - encontros culturais.	Obs/Ent/OPPI
F	Não há boletins informativos para compartilhar os principais eventos, conhecimentos e oportunidades para a comunidade (acadêmica e externa).	Obs/Ent
F	Comunicações são consideradas as normas de acessibilidade.	Obs/Ent
F	Não disponibiliza a descrição das figuras para possibilitar o acesso de pessoas com deficiência visual ou baixa visão às informações.	Ent/Obs
F	Não há confirmações e lembretes de datas importantes - eventos e o início de atividades.	Obs/OPPI
F	Não há um manual para os participantes, com informações sobre o funcionamento da UNAPI.	Obs/Ent/OPC
F	Não há um manual para os professores/facilitadores.	Obs/Ent/OPC
F	Não há um manual para os proponentes de projeto com informações sobre a construção das propostas, abordagem das pessoas idosas, questões éticas, etc.	Obs/Ent/OPC
P	Há coleta de dados sociodemográficos dos participantes.	Obs/OPC
F	Não há coleta de dados sobre as características, necessidades e preferências do público-alvo para gerar informações úteis para a melhoria dos serviços.	Obs/OPC
F	Não há análise de dados sobre o público-alvo e atividades para subsidiar as decisões.	Obs/OPC
F	Os registros dos dados não estão organizados e armazenados de forma segura.	Obs
F	Não há consideração da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Obs
F	Não há Termos de Consentimento Livres e Esclarecidos (TCLE) e de Uso de Voz e Imagem.	Obs/OPC
F	Nem todos os materiais são adequados conforme as diretrizes de design gráfico inclusivas.	Obs
F	Não há um compartilhamento de Diretrizes de Design Gráfico para todas as partes interessadas.	Obs/Ent
P	Explora datas relacionadas ao contexto para desenvolver e promover ações de comunicação, informação, educação e socialização para os participantes idosos.	Obs/PD
P	Há um setor de apoio pedagógico para dar suporte aos participantes, professores e facilitadores.	Obs
F	Não há protocolos para a atuação do setor pedagógico.	Obs/OPC
F	Não há um Projeto Político Pedagógico (PPP).	Obs/OPC
P	Há projetos pedagógicos para a formação do CMAG.	Obs/PD/OPC
F	Não há formação continuada para o preparo das pessoas que atuam com atividades, pesquisas e outros projetos que envolvam as pessoas idosas.	Obs/OPC
F	Há idadismo em relação aos facilitadores mais jovens.	Ent/OPPI

F	Não há o desenvolvimento e compartilhamento de estratégias para orientar os professores e facilitadores sobre como lidar com os principais desafios enfrentados nas atividades.	Obs
F	Não há materiais de apoio e treinamentos sobre práticas para a inclusão de pessoas com deficiência ou limitações (motoras, sensoriais e cognitivas).	Obs/OPPI
F	Não há compartilhamento de boas práticas e tecnologias educacionais.	Obs/Ent
F	Não há uma avaliação estruturada das atividades desenvolvidas na UNAPI.	OPC/OPPI
P	Há pré-requisitos nas atividades para evitar barreiras e constrangimentos para os participantes.	Obs/PD
F	Não são disponibilizados dados sobre o perfil dos participantes das atividades aos responsáveis, dificultando o planejamento.	OPPI/Ent
P	Promove aulas dinâmicas que aproveitam e valorizam o conhecimento e as experiências dos participantes idosos.	Obs/Ent/OPPI
P	Professores e facilitadores mais experientes ajustam a programação das atividades conforme o perfil dos participantes.	Ent/OPPI
P	Define representantes de turma nas atividades ofertadas.	Obs
P	Acolhimento das pessoas idosas por meio da empatia, escuta ativa e observação atenta.	Obs/Ent
P	Há professores e facilitadores atentos às possíveis limitações dos participantes (auditivas, visuais, físicas), os quais adequam o contexto e as dinâmicas das atividades.	Ent/Obs/OPPI
F	Há pouca participação dos idosos na vida acadêmica, nos projetos e na tomada de decisões.	Obs/OPC
F	Os protagonismo da pessoa idosa foi reduzido com a institucionalização.	Ent
P	Pessoas idosas aumentam sua autoestima ao participarem do NETI.	Obs/Ent
F	Ainda há pouca interação entre idosos e jovens.	Obs
F	Não há o estímulo de caronas compartilhadas e outras estratégias para facilitar a mobilidade das pessoas idosas até a UNAPI.	Obs/Ent
F	O sistema de inscrição não tem interfaces intuitivas e responsivas.	Obs/Ent
F	Não há recursos de acessibilidade nos sistemas e materiais digitais.	PD/Obs/Ent
P	Foi disponibilizado aos participantes acesso a internet dentro da UNAPI.	Obs
F	Sala de informática não tem materiais e equipamentos acessíveis, como computadores com teclado maior, monitores com aumento de fontes e outros.	Obs
F	Não há cursos e orientação para os participantes sobre como usar a internet, assim como computadores, <i>smartphones</i> , outros dispositivos tecnológicos.	T/O
F	Nem todos os professores e facilitadores tem familiaridade com recursos tecnológicos e, portanto, estes não oportunizam às pessoas idosas usar a tecnologia.	Obs/OPC
F	Não há conteúdos virtuais (tutoriais e manuais) para que as pessoas idosas possam aprender de forma autônoma.	Obs
F	Não há eventos e atividades para incentivar os idosos a usarem a tecnologia.	Obs/PD
F	Não há processos de suporte tecnológico na UNAPI.	Obs/Ent
F	Nem todos os professores e colaboradores estão preparados para ajudar os participantes idosos a usar e compreender a tecnologia.	Obs/OPC
F	Não há parcerias com departamentos da universidade, instituições e organizações para promover a inclusão tecnológica.	Obs
P	Existem parcerias bem sucedidas com alguns departamentos.	Obs/OPC
P	As parcerias ainda são limitadas no âmbito acadêmico onde a UNAPI está inserida. Muitos departamentos desconhecem a existência do NETI.	Obs/OPC
P	Os grupos de participantes idosos se organizam para participar de eventos e encontros.	Obs/Ent

F	Não há uma análise de possíveis disciplinas que poderiam ser abertas para a participação das pessoas idosas nos cursos de graduação e pós-graduação, modalidade que já existe em outras instituições como a Universidade de São Paulo (USP).	PD/OPC
P	Parceria do UFSC com a prefeitura de Florianópolis para oferecer as atividades do EJA e CEJA na estrutura do NETI.	OPC/Ent
F	Ainda são poucas as parcerias com organizações públicas, privadas ou de cunho social para o desenvolvimento de ações e projetos conjuntos - governos, conselhos de idosos, empresas, universidades, fundações, associações, pastorais, ONGs, ILPIs, etc.	OPC/Obs
F	Não há muitos vínculos com comunidade para promover e participar de iniciativas locais.	Obs
F	Não existem parcerias com outras UNAPIs para a troca de conhecimentos e experiências, bem como para o desenvolvimento de projetos conjuntos.	OPC/Obs
F	Não existem parcerias com organizações para criar oportunidades de estágios, pesquisas e projetos comunitários que valorizem a contribuição das pessoas idosas.	Obs
F	Não faz parte de redes que oportunizam a troca de conhecimentos e experiências, a discussão de ideias e o desenvolvimento de soluções para desafios similares.	Obs/OPC
P	Já colaborou para a promoção de fóruns e eventos.	Ent/Obs
F	Não há projetos conjuntos com outras UNAPIs, como cursos, oficinas, seminários e pesquisas.	OPC/PD/Obs
F	Há pouca divulgação dos projetos desenvolvidos. Uma maior comunicação poderia estimular novas ações e possíveis parcerias.	PD/Obs
P	Projetos desenvolvidos pelos grupos ampliam as possibilidades de participação de outros participantes idosos e promovem o seu protagonismo.	Ent/Obs

Fonte: a autora.

A seguir são apresentadas fragilidades (F) e potencialidades (P) diagnosticadas em relação às personas e jornada dos participantes idosos, focando nas suas perspectivas. Ainda, apresenta a fonte da informação.

Quadro 7 – Fragilidades e potencialidades relacionadas a jornada.

	Conhece o NETI	Fonte
F	Dificuldade em entender o que o NETI disponibiliza para as pessoas idosas.	Obs/Ent
F	Falta de divulgação da UNAPI no ambiente acadêmico e externo.	Obs/OPC
F	Falta de parcerias internas e externas da UNAPI.	OPS
F	Abrangência ainda bastante restrita à pessoas com maior proximidade à universidade.	Obs/Ent
P	Maior engajamento quando os convites são feitos por amigos que já participam do NETI	Ent
P	Apresentações públicas dos grupos do NETI divulgam a instituição	Obs
	Busca informações virtualmente	Fonte
F	Dificuldade de encontrar informações no site - editais aparecem em uma aba contínua.	Obs
F	Faltam informações claras e diretas sobre o que o NETI oferece e como o idoso pode participar.	Obs
F	Falta de respostas aos usuários de vários canais de comunicação, como redes sociais.	Obs
	Busca informações presencialmente (NETI)	Fonte
F	O segurança tenta ajudar, mas nem sempre o sabe passar as informações de forma completa, Não é sua função.	Obs
F	Muitas pessoas idosas não tem computador e familiaridade com o acesso e uso de sites.	Obs/Ent
F	Pessoa sai sem nenhuma informação escrita (site, contatos, informações gerais).	Obs
	Recebe comunicação sobre abertura do edital	Fonte
F	Não presta atenção no edital que recebeu apenas como um arquivo PDF.	Ent
F	Pessoas não costumam acessar o site.	Ent/Obs

F	Recebe várias comunicações nos grupos e não se atem a abertura do edital.	Ent/OPPI
F	Não há um cadastro para o recebimento de notícias do NETI (<i>newsletter</i>)	Obs/Ent
F	Muitos não recebem nenhuma comunicação direta.	Obs/Ent
	Acessa o edital de oferta de vagas	Fonte
F	Linguagem de edital (sem adaptações).	Ent
F	Pessoas só leem a parte do edital que apresenta as atividades.	Ent
F	Pessoas ficam com dúvidas sobre qual é a proposta de funcionamento da atividade.	Ent/OPPI
F	Encontra poucas opções de atividade.	Ent/Obs
F	Não encontra atividades de seu interesse.	Ent
	Realiza inscrição no sistema	Fonte
F	Dubiedade de informações do edital.	Ent
F	Sistema de inscrição não é responsivo (não se ajusta ao formato mobile - dos celulares).	Obs
F	Sistema não é intuitivo.	Obs
F	Matriculados esquecem de pagar o boleto.	Obs
F	Quando há muitos acessos, o sistema de inscrições "cai".	Obs
F	Não existe campo para indicação de deficiência no formulário de matrícula.	Obs/OPPI
F	Algumas pessoas precisam de ajuda pois tem dificuldade como tecnologias	Obs/Ent
F	Não sabe se deu certo a inscrição pois não recebe uma confirmação da inscrição	Obs
P	Apoio dos servidores do NETI para realizar a matrícula, quando acionados (conseguem atender a uma pequena demanda)	Obs
	Paga o boleto	Fonte
F	Sistema apresenta problemas - diz que a inscrição não foi realizada	Obs
F	Não recebe nenhuma confirmação do pagamento	Obs
	Realiza inscrição para vagas remanescentes	Fonte
F	Tem menos opções de atividades - várias já não tem mais vaga	Obs/OPPI
F	Não recebe <i>feedback</i> de que o processo deu certo	Obs
	Aguarda o início das atividades	Fonte
F	Não há uma mensagem de confirmação da matrícula.	Obs
F	Participantes não comparecem ao primeiro encontro por esquecimento da atividade.	Obs/OPPI
F	Não há lembretes sobre o início das atividades	Obs
	Se desloca até a UFSC para a atividade	Fonte
F	Encontra dificuldade para estacionar o carro na UFSC	Ent
F	Não há corrimões na rampa de acesso ao NETI	Obs
F	Não há recuo para embarque e desembarque em frente ao NETI	Obs/Ent
F	Não há um acesso coberto ao NETI para os dias de chuva	Obs
F	Encontra dificuldade de encontrar salas fora do NETI	Ent/OPC
F	Problemas de saúde fazem com o deslocamento seja difícil e precisa desistir da atividade	Ent
P	Pessoas conhecidas que se reúnem para ir juntos ao NETI	OPC
	Procura o local da atividade fora do NETI	Fonte
F	Campus não é totalmente acessível	Obs/OPPI/Ent
F	O campus é um lugar de difícil localização	Obs/OPPI
F	Ficam mais distantes dos demais, o que dificulta a socialização	Obs
	Procura e chega ao NETI	Fonte
P	Atividades realizada no NETI tem mais suporte da equipe	Obs
	Frequenta a atividade	Fonte
F	Salas são pequenas e não permitem arranjos flexíveis	Obs/Ent
F	Muitos não se sentem seguros em relação ao Covid e não querem ficar próximos.	Ent/Obs
F	Tem dificuldades de compreensão do que o professor/facilitador falam devido ao uso da máscara.	Ent/OPPI

F	Tem dificuldades de compreensão do que o professor/facilitador falam devido ao uso da máscara.	Ent/OPPI
F	Estudantes ficam confusos recebendo recados de muitos grupos (incluindo de antigas atividades que são mantidos).	Ent/Obs
F	Idadismo com professores/ facilitadores mais jovens	Ent
F	Colegas fazem caras e bocas quando certas pessoas tem dificuldades - Falta de empatia dos colegas	Ent
F	Limitações auditivas ou adaptações a aparelhos auditivos dificultam a participação.	Ent/OPPI
F	Reclamam sobre a dificuldade da formação de vínculos com os colegas	Ent
P	Estabelecimento de um acordo de conduta com a turma	Ent
P	Postura atenta dos professores que tem grande experiência com atividades para as pessoas idosas.	Ent
P	Divulgação de grupos e outras possibilidades de atividades	Obs
	Apoio Pedagógico	Fonte
F	Acompanhamento pedagógico é reativo devido a limitação da equipe e impossibilidade de acompanhamento do diário de classe.	OPC/Ent
F	Não há um preparo dos professores e servidores para lidar com pessoas com limitações auditivas ou visuais, que são comuns.	Obs/Ent
F	Não há um preparo dos professores e servidores para lidar com pessoas com deficiência visual ou baixa visão - adaptação de materiais, entre outras práticas necessárias.	Ent/OPPI
P	Professores com vários anos de experiência em atividades para idosos.	OPC/Ent
	Recebe convite e participa de eventos do NETI e CENETI	Fonte
F	Nem todos os idosos usam redes sociais, não recebendo as comunicações dos eventos.	Ent/Obs
F	A maioria dos idosos não acessam o site do NETI.	Ent/Obs
F	Nem sempre as peças gráficas são enviadas com descrição de texto. Figuras não podem ser lidas por PcD visual ou com baixa visão.	Obs/Ent
F	Recebem muitas informações e não se atem aos eventos, não participando.	Ent/Obs
F	Recebem os convites por meio de muitos grupos, o que os deixa confusos.	Ent/Obs/OPPI
F	Não há comunicações impressas dos eventos, o que dificulta o acesso de pessoas mais analógicas.	Obs
F	Somente recebem as notícias do CENETI grupos em que os membros da diretoria estão.	Ent/Obs/OPPI
F	Pessoas não participam dos eventos por não receber as comunicações.	Obs/Ent
F	Informações são mandadas nos grupos das atividades, que não incluem pessoas não matriculadas.	Obs
P	Espaço do deck possibilita a realização de pequenos eventos sem a necessidade de reservas externas.	Obs
	Finaliza a atividade	Fonte
F	Não há um encerramento formal.	Obs/OPPI
F	Não é proposta uma avaliação das atividades ofertadas.	Obs/Ent/OPC
F	Não há uma pesquisa sobre as preferências dos estudantes quanto as atividades.	Obs/Ent/OPC
F	Termina sem ser informado sobre a data de abertura do novo edital.	Obs

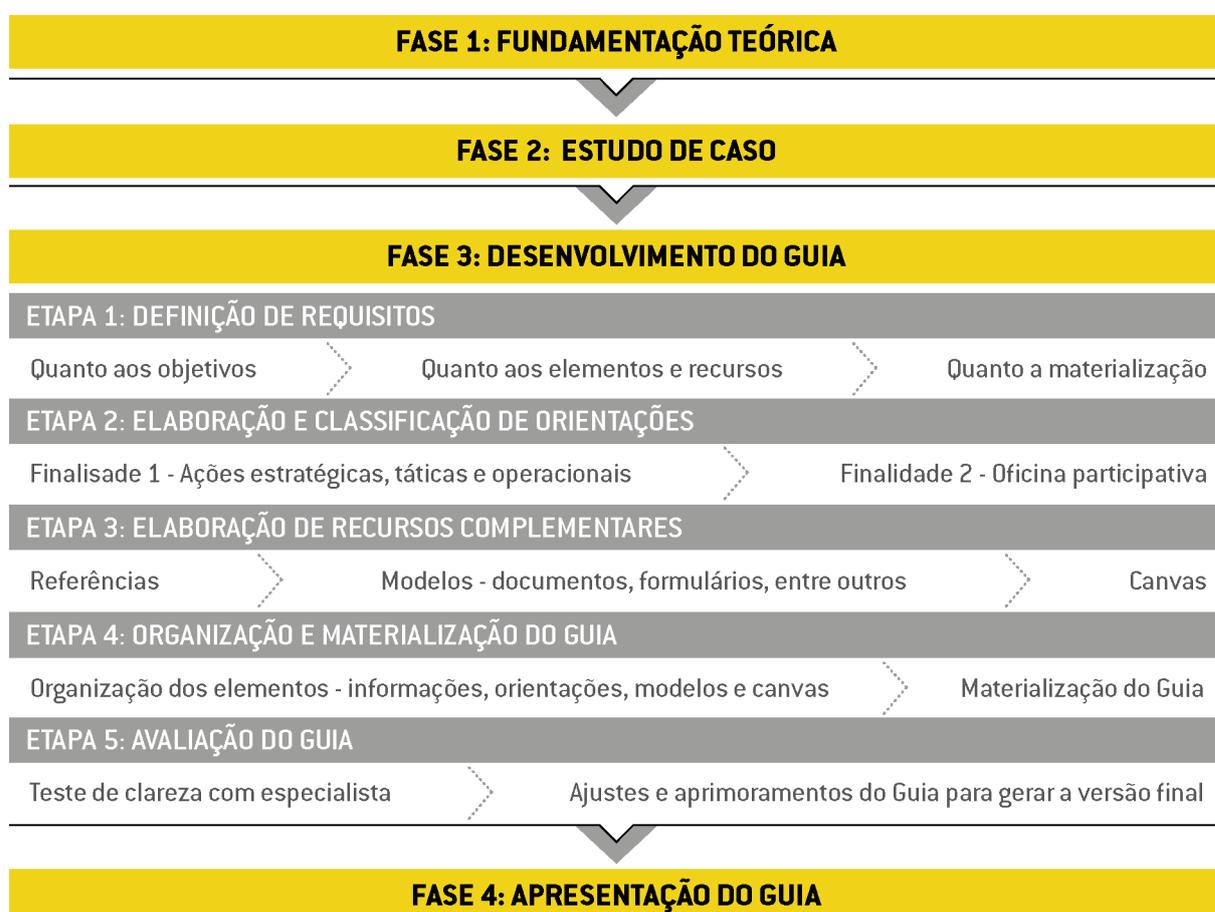
Fonte: a autora.

Contudo, ao considerar tais fragilidades e potencialidades, pode-se pensar em formas de ajustar e adaptar os serviços para atender às necessidades e superar as dificuldades das diferentes partes interessadas. Isso ajudará a garantir uma experiência mais eficiente, desejável e acessível. Além disso, ressalta-se que as fragilidades e potencialidades identificadas podem servir de referência para a elaboração de orientações e diretrizes.

5 DESENVOLVIMENTO DO GUIA (FASE 3)

Este capítulo apresenta o resultado da terceira fase da pesquisa, apresentando o processo adotado para o desenvolvimento do Guia. Conforme demonstra a Figura 81, esta fase compreendeu 5 etapas, tendo como ponto de partida a definição dos requisitos (Etapa 1 - Seção 5.1), passando pela elaboração das orientações (Etapa 2 - Seção 5.2) e recursos complementares (Etapa 3 - Seção 5.3), pela organização dos elementos e materialização do Guia (Etapa 4 - Seção 5.4), bem como pela sua avaliação (Etapa 5 - Seção 5.5).

Figura 81 – Fase 3: desenvolvimento do guia.



Fonte: a autora.

5.1 DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS (ETAPA 1)

O processo de desenvolvimento do Guia teve como ponto de partida a definição dos requisitos para a sua construção, os quais abordam seus objetivos, elementos e recursos, assim como sua materialização. Desta forma, entende-se que um guia é um material que compreende um conjunto de informações, orientações e recursos que auxiliam os usuários a alcançarem seus objetivos que, neste caso, compreendem:

- **Contextualizar:** o guia deve organizar e sistematizar informações claras e concisas sobre o contexto das UNAPIs, contextualizando e explicando seu propósito, modelos, partes interessadas e outras informações relevantes. Essa contextualização deve possibilitar ações mais embasadas e conscientes.
- **Orientar:** o guia deve orientar ações nos diferentes níveis de atuação de uma UNAPI - estratégico, tático e operacional -, as auxiliando a tornar seus serviços mais eficientes, desejáveis e acessíveis. O guia deve possibilitar ações mais ágeis, participativas e centradas nas partes interessadas, especialmente nos participantes idosos, ajudando a reduzir barreiras e promover boas práticas.
- **Incluir:** o guia deve fornecer orientações sobre como planejar e conduzir oficinas participativas com participantes idosos, destacando os benefícios da diversidade geracional e considerações específicas para garantir a participação significativa e confortável dos mesmos.

Quanto aos elementos e recursos, o Guia deveria conter:

- **Informações:** dados e conteúdos para oferecer suporte informacional às ações das UNAPIs. As informações são a base de qualquer guia e, neste caso, devem auxiliar as UNAPIs ao oferecer um conhecimento básico sobre o tema em questão, permitindo que eles tomem decisões informadas e efetuem ações embasadas. Essas informações devem ser claras e concisas, para que os usuários possam entender facilmente o conteúdo. As informações também devem ser atualizadas e relevantes para as necessidades da UNAPI, e podem ser apresentadas em forma de texto, imagens, gráficos ou outros meios visuais.
- **Orientações:** instruções que guiam os usuários na realização de ações específicas na UNAPI. As orientações podem ser apresentadas em forma de listas de verificação, diagramas ou outros formatos. Devem ser claras, concisas e fáceis de seguir, de modo a facilitar a compreensão e execução das ações. Assim, podem ajudar as UNAPIs de forma prática e eficiente, minimizando erros e aumentando a probabilidade de sucesso das ações. Além disso, podem aumentar a confiança das UNAPIs ao enfrentar desafios e tomar decisões.
- **Modelos de documentos, formulários, entre outros:** estruturas pré-formatadas que facilitam a criação de documentos padronizados, como termos, avaliações, propostas, entre outros. Os modelos devem ajudar as UNAPIs a economizar tempo, garantir consistência e apresentar informações de maneira clara e profissional. Além disso, eles podem reduzir o risco de erros e omissões, garantindo que os documentos atendam às expectativas e requisitos específicos.

- **Canvas:** ferramentas visuais que ajudam as UNAPIs e suas partes interessadas a organizar e estruturar informações e ideias de forma eficiente e visual. Podem ser usados em diferentes esferas do serviço das UNAPIs, auxiliando os usuários a pensar de forma mais holística e integrada, permitindo-lhes analisar diferentes aspectos de uma situação ou contexto.

Por fim, quanto a materialização do Guia, foram definidos requisitos como:

- **Formato digital e interativo:** o Guia deve ser materializado em formato digital, como o *Portable Document Format* (PDF)¹, que traz vantagens tanto para os autores quanto para os leitores, tornando a experiência de acesso ao conteúdo mais eficiente, acessível e interativa. O formato deve permitir: (1) inserção de *hiperlinks*, tornando o acesso à informações mais rápido e fácil; (2) atualização rápida e fácil; (3) economia de recursos e baixo impacto ambiental.
- **Acessibilidade:** o material deve ser compatível com leitores de tela e outras tecnologias assistivas, que transformam o texto em áudio, permitindo que o conteúdo seja consumido por um público mais amplo. Além disso, deve permitir flexibilidade de visualização, com o ajuste do tamanho da fonte, adaptando o material às necessidades individuais. Isso pode facilitar a compreensão do conteúdo, especialmente para pessoas com problemas de visão ou dislexia.
- **Linguagem clara e objetiva:** o material deve ter uma linguagem simples e concisa para facilitar a compreensão do conteúdo, melhorando a eficácia do material em atingir seu público-alvo, que pode ser bastante amplo. Algumas das principais vantagens incluem: compreensão por um público mais amplo; clareza e precisão, evitando ambiguidades e mal-entendidos; eficiência na leitura; retenção de informações, menos barreiras culturais e linguísticas e facilidade de tradução.
- **Pesquisa e indexação:** os arquivos PDF podem ser pesquisados facilmente, permitindo que os leitores localizem informações específicas rapidamente. Isso economiza tempo e esforço, tornando o estudo e a pesquisa mais eficientes.

Após definidos os requisitos, foram elaboradas as orientações e outros recursos para serem disponibilizados no Guia.

5.2 ELABORAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE ORIENTAÇÕES (ETAPA 2)

Esta etapa teve como objetivo elaborar orientações e outros recursos para auxiliar as UNAPIs em duas finalidades:

¹ Sigla de *Portable Document Format* (em português, "Formato Portátil de Documento"), é um formato de arquivo desenvolvido pela Adobe Systems (em 1993) para facilitar a troca e a visualização de documentos de maneira fiel e independente do *software*, *hardware* ou sistema operacional utilizado.

1. tornar seus serviços mais eficientes, desejáveis e acessíveis para as partes interessadas, especialmente para os participantes idosos e;
2. planejar, executar e analisar oficinas participativas com os participantes idosos, promovendo a sua inclusão nos processos e na tomada de decisões.

A seguir são apresentados os processos utilizados para a elaboração e organização das orientações em cada uma das finalidades.

5.2.1 Orientações estratégicas, táticas e operacionais

As orientações para a primeira finalidade - auxiliar as UNAPIs a tornar seus serviços mais eficientes, desejáveis e acessíveis para as partes interessadas, especialmente para os participantes idosos - foram elaboradas com base na pesquisa teórica e aplicada (estudo de caso), que resultou no diagnóstico das fragilidades (barreiras) e potencialidades (facilitadores) do NETI-UNAPI, as quais foram convertidas em orientações, conforme demonstra a (Figura 82).

Figura 82 – Processo de elaboração das orientações - 1ª finalidade.



Fonte: a autora.

Neste processo de conversão, as fragilidades/barreiras identificadas foram transformadas em orientações para ajudarem as UNAPIs a superar as dificuldades e obstáculos encontrados, melhorando o eficiência e a adequação de seus serviços às partes interessada, especialmente aos participantes idosos. Já as potencialidade/facilitadores foram convertidos em orientações de boas práticas, que têm como objetivo alavancar os pontos fortes e recursos disponíveis. Esse processo resultou em 137 orientações que, conforme demonstra a Figura 82, foram classificadas em categorias e, posteriormente, por meio dos nível da Gestão de Design (GD) - estratégico, tático e operacional.

A classificação em categorias foi realizada a partir da análise das orientações e o seu agrupamento por áreas, chamadas de categorias. Depois de diferentes tentativas de arranjos, chegou-se a definição de oito categorias: (1) gestão e estratégia; (2) atividades; (3) infraestrutura; (4) comunicação e informação; (5) práticas pedagógicas; (6) atitudes e comportamentos; (7) sistemas e tecnologias e; (8) parcerias e trabalhos em rede. Após separadas em categorias, as orientações também passaram por uma classificação quando ao seu nível - estratégico (E), tático (T) e operacional (O), conforme demonstram os quadros a seguir.

No Quadro 8 são apresentadas as 30 orientações geradas para a categoria **1. Gestão e estratégia**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 8 – Orientações - Categoria 1. Gestão e estratégia.

Estruturação e posicionamento	Nível
Adote nomenclaturas e termos que não apresentem eufemismos, como “terceira idade”, “melhor idade”, etc.	E
Desenvolva uma identidade visual que não remeta a infantilização e feminilização da pessoa idosa, assim como não se aproprie de estereótipos negativos associados ao envelhecimento.	E/O
Defina a faixa etária do seu público-alvo. No Brasil, as UNAPIs costumam ofertar atividades e eventos para pessoas com 50 anos ou mais.	E
Defina um modelo de atuação para a UNAPI. Os dois mais tradicionais são o francês e o inglês, porém também é possível estabelecer um modelo próprio baseado nos mesmos.	E/T
Estabeleça qual é o propósito e quais são os objetivos da UNAPI.	E/T
Realize alinhamento estratégicos com a universidade mantenedora. Normalmente, as UNAPIs brasileiras estão vinculadas às Pró-reitorias de Extensão das universidades mantenedoras.	E/T
Desenvolva planejamentos estratégicos, envolvendo as pessoas idosas e outros atores relevantes. Estabeleça metas e projetos de curto, médio e longo prazo).	E/T/O
Defina quais serão as declarações estratégicas da UNAPI - missão, visão e valores - e as atualize quando pertinente.	E/T/O
Crie um regulamento para estabelecer os preceitos e as regras que regerão o funcionamento da UNAPI.	E/T/O
Utilize o Canvas do Modelo da Universidade Aberta para as Pessoas Idosas (UNAPI) para estruturar seu modelo institucional. Esta ferramenta, proposta pelo guia, é apresentada na página a seguir.	E/T/O
Igualdade, diversidade e inclusão	
Envolva as partes interessadas relevantes no desenvolvimento de projetos e na tomada de decisões - participantes (pessoas idosas), professores, facilitadores, grupos, entre outros.	E/T
Reserve espaço para as pessoas idosas nos processos institucionais, para que suas contribuições sejam valorizadas e utilizadas em seu próprio benefício.	E/T
Promova a igualdade de direitos dos participantes da UNAPI em relação aos demais estudantes das universidades - acesso à biblioteca, restaurante, etc.	E/T
Observe a diversidade racial e cultural na área de abrangência da UNAPI, avaliando sua representatividade. Identifique grupos que você poderia abordar e incluir.	E/T
Elabore estratégias para aumentar o alcance da UNAPI. Desenvolva políticas de Igualdade, Diversidade e Inclusão.	E/T
Recursos humanos	
Estabeleça, a partir dos objetivos estratégicos, quais são os recursos humanos necessários para tornar viável a operação da UNAPI. Componha uma equipe multiprofissional.	E/T
Defina as funções dos cargos dos colaboradores dentro do contexto da UNAPI. A partir de atribuições gerais dos cargos, defina as especificidades do trabalho na UNAPI para alinhá-lo ao seu propósito.	E/T
Garanta que os colaboradores tenham formação continuada e treinamentos para lidar com os participantes idosos e compreender suas necessidades, para garantir acessibilidade e inclusão.	E/T
Busque fomento para oferecer vagas à bolsistas universitários de diferentes cursos, aproveitando suas competências e os aproximando das pessoas idosas. Muitas de suas competências podem estar alinhadas ao interesses das pessoas idosas. Estudantes de direito, por exemplo, podem trazer informações relevantes sobre aposentadoria.	E/T

Fomente vagas para bolsistas idosos atuarem na UNAPI, aproveitando dos seus saberes e estimulando seu protagonismo.	E/T
Grupos e projetos	
Crie e/ou estimule a criação de grupos em que as pessoas idosas possam realizar atividades de seu interesse.	E/T
Ofereça apoio aos grupos disponibilizando a estrutura necessária para os encontros, - local, materiais, etc.	T/O
Estimule e apoie a criação de projetos internos e externos no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão.	E/T
Crie iniciativas para aumentar a conscientização social sobre os direitos e deveres das pessoas idosas.	E/T/O
Processos	
Disponibilize diferentes meios para as pessoas realizarem as inscrições (presencial e virtual), evitando barreiras tecnológicas que limitem sua autonomia.	T/O
Envie confirmações de inscrição e lembretes das atividades no dia anterior.	T/O
Estabeleça protocolos para o recebimento e avaliação de propostas de projetos de pesquisa, extensão, entre outros. Defina a estrutura do projeto a ser recebida, os critérios de avaliação e os termos de adesão.	T/O
Estabeleça protocolos para a conclusão de projetos, incluindo a devolutiva de seus resultados para a UNAPI e para os participantes. Esta devolutiva pode ser feita por meio de resumos e vídeos, conforme sugere o modelo de Termo de Adesão para Proponentes de Projetos disponibilizado.	T/O
Estabeleça as regras e crie termos de adesão para formalizar as atividades dos voluntários (professores, facilitadores e outros proponentes de projetos).	T/O
Insira um campo para a identificação de deficiências ou limitações no sistema ou formulário de matrículas.	T/O

Fonte: a autora.

No Quadro 9 são apresentadas as 10 orientações geradas para a categoria **2. Atividades**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 9 – Orientações - Categoria 2. Atividades.

Atividades para os participantes idosos	Nível
Ofereça diferentes tipos de atividades, considerando as necessidades e preferências das pessoas idosas. Promova atividades socioculturais, educacionais, de lazer, entre outras.	E/T/O
Oferte atividades nas modalidades presencial, a distância e híbrida para atender aos diversos perfis de pessoas idosas. As atividades a distância podem permitir a participação de pessoas de diferentes locais ou em condições que impedem ou dificultam seu deslocamento.	E/T/O
Promova atividades fora do contexto da UNAPI (comunidades, associações, etc.) para aumentar a abrangência territorial e do público-alvo alcançado.	E/T/O
Estimule a participação e protagonismo das pessoas idosas na organização e realização de eventos e atividades.	T
Promova atividades esporádicas abertas à comunidade para atrair e oportunizar que outras pessoas idosas conheçam a UNAPI.	T/O
Estabeleça políticas para facilitar o ingresso das pessoas idosas, como isenções, auxílios, flexibilidade de horários e métodos adaptados.	E/T
Estimule a criação de Programas de Iniciação Científica e Tecnológica Sênior (PICT Sênior), a exemplo da proposta de Fernanda Pina (PINA, 2019). Essa iniciativa busca integrar o público idoso à vida acadêmica para além das atividades, oficinas e palestras, explorando serviços universitários dedicados aos jovens.	E/T
Atividades para outras partes interessadas	
Ofereça cursos e capacitações sobre como realizar atividades para/com pessoas idosas, como preparar materiais de forma inclusiva, entre outros temas de interesse.	T/O
Estimule a criação de grupos de estudo sobre temáticas relacionadas à pessoa idosa. Convide os atores relevantes para compartilharem suas experiências e conhecimentos (professores, estudantes, etc.).	T/O
Avaliação das atividades	
Utilize métricas para medir a satisfação e a lealdade dos participantes em relação às atividades e eventos. Entender suas percepções pode permitir a identificação oportunidades de melhoria.	E/T/O

Fonte: a autora.

No Quadro 10 são apresentadas as orientações geradas para a categoria **3. Infraestrutura**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 10 – Orientações - Categoria 3. Infraestrutura.

Questões urbanísticas	Nível
Reserve vagas de estacionamento para pessoas idosas nas proximidades da UNAPI.	T
Promova a acessibilidade a todos os locais da universidade, incluindo rampas, elevadores, pisos táteis, etc.	T/O
Ofereça visitas guiadas ou materiais de orientação (com mapas e informações) sobre rotas acessíveis para ajudar as pessoas idosas a se orientarem no campus.	T/O
Garanta condições de conforto e segurança no acesso a instituição. Disponibilize rampas, corrimões, áreas cobertas para embarque e desembarque, etc.	T/O
Questões ambientais e outros recursos	
Garanta a acessibilidade de pessoas com deficiências (PcD) (físicas, visuais, auditivas, etc.) ou com capacidades reduzidas.	T
Adeque os ambientes conforme as normas de acessibilidade vigentes, como a NBR 9050:2020 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. [Link de acesso a NBR 9050:2020]	T
Projete os ambientes considerando os diferentes tipos de atividades ofertadas. Estruturas flexíveis podem ser uma opção para otimizar o uso dos ambientes.	T/O
Crie, se possível, ambientes para espera e convivência das pessoas idosas.	T/O
Utilize cadeiras e mesas estáveis, considerando a possibilidade da pessoa idosa necessitar de apoio para se levantar.	O
Disponibilize mobiliários para pessoas destras, canhotas, obesas.	O
Disponibilize recursos para a realização das atividades e eventos - projetores, caixas de som, microfone, lousas, etc.	O
Promova a manutenção dos ambientes e equipamento mantendo o conforto e a qualidade das projeções, áudios, etc.	O
Dê preferência a locais silenciosos, distantes de áreas movimentadas e barulhentas. sinalização	O
Sinalização	
Crie um sistema de sinalização que facilite o acesso dos participantes idosos à UNAPI. Lembre-se que os campi costumam ser locais amplos e de difícil orientação.	T/O
Assegure que as instalações - salas, bibliotecas e laboratórios - estejam sinalizadas de forma clara e fácil de ler, com fontes grandes e contraste adequado.	O
Utilize recursos visuais como ícones combinados aos textos na sinalização, considerando a acessibilidade de pessoas não alfabetizadas e com baixa visão.	O
Caso existente, substitua o pictograma de sinalização indicativa de prioridade à pessoa idosa (vagas, assentos, filas) representado por uma pessoa curvada de bengala. Utilize apenas a imagem de uma pessoa ereta com a sinalização "60+", conforme orienta o Projeto de Lei 2256/2021.[Link de acesso ao PL 2256/2021]	O

Fonte: a autora.

No Quadro 11 são apresentadas as orientações geradas para a categoria **4. Comunicação e informação**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 11 – Orientações - Categoria 4. Comunicação e informação.

Canais de comunicação	Nível
Garanta que o <i>website</i> da UNAPI seja acessível e responsivo, disponibilizando recursos de acessibilidade, como letra grande e alto contraste, para garantir que todas as pessoas possam acessar informações com facilidade.	E/T
Utilize canais de comunicação acessíveis para pessoas idosas. O uso de mensagens instantâneas costuma ser efetivo para comunicações curtas. Materiais impressos podem ser úteis para conteúdos extensos e detalhados.	E/T
Utilize os canais de comunicação que tiver a capacidade de acompanhar e responder. Busque direcionar os questionamentos para um canal único.	T/O
Crie respostas padronizadas (e se possível, automáticas) para as perguntas frequentes. Responda às dúvidas oferecendo informações claras e objetivas.	T/O
Divulgue o trabalho da UNAPI por meio de eventos próprios ou de terceiros.	T/O

Produza boletins informativos para compartilhar os principais eventos, conhecimentos e oportunidades para a comunidade (acadêmica e externa).	T/O
Comunicação acessível e inclusiva	
Adeque as comunicações conforme as normas de acessibilidade, como a 15599:2008 - Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços. [Link para acesso a NBR 15599:2088]	O
Esteja ciente nos termos atuais usados para condições físicas e considere a adoção de um vocabulário neutro em termos de gênero.	T/O
Disponibilize a descrição das figuras utilizadas para possibilitar o acesso de pessoas com deficiência visual ou baixa visão às informações.	T/O
Crie comunicações usando linguagem simples e direta. Evite linguagem técnica. Promova uma comunicação livre de idadeísmo, infantilização e feminilização. Evite associações que remetam a estereótipos negativos (imagens de pessoas idosas com as costas arcadas ou com bengalas).	T/O
Confirmações e lembretes	
Envie confirmações de ações e lembretes de datas importantes, como eventos e o início de atividades.	O
Manuais de apoio	
Crie um manual para os participantes, apresentando informações sobre o funcionamento da UNAPI, atividades promovidas, direitos e deveres, contatos, etc.	T/O
Crie um manual para os professores/facilitadores. Ofereça informações sobre o funcionamento da UNAPI, apoio pedagógico, boas práticas, contatos, etc.	T/O
Crie um manual para os proponentes de projeto com informações sobre a construção das propostas, abordagem das pessoas idosas, questões éticas, etc.	T/O
Coleta e análise de dados	
Colete diferentes tipos de dados sobre o público-alvo e as atividades, os quais podem subsidiar a tomada de decisões baseada em evidências.	T/O
Colete dados sóciodemográficos dos participantes, de forma a entender o perfil do público alcançado.	T/O
Colete diferentes tipos de dados sobre as características, necessidades e preferências do público-alvo para gerar informações úteis para a melhoria dos serviços.	T/O
Entenda quais são os interesses do público para gerar conteúdos e promover ações mais efetivas e com maior engajamento.	T/O
Mantenha os registros dos dados da UNAPI atualizados, organizados e armazenados de forma segura.	T
Ética e sigilo de dados pessoais	
Ao lidar com dados pessoais, considere a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Esta dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. [Link de acesso à LGPD].	O
Utilize Termos de Consentimento Livres e Esclarecidos (TCLE) e de Uso de Voz e Imagem sempre que for pertinente. Anexe o Termo de Uso de Voz e Imagem no processo de inscrições, para que todos estejam cientes dos registros.	
Design gráfico	
Adeque os materiais (digitais e impressos) a partir de diretrizes de design gráfico inclusivas. Evite constrangimentos e permita que todos consigam acessar as comunicações e informações.	T/O
Repasse as Diretrizes de Design Gráfico para todas as partes interessadas.	T/O
Design gráfico - Diretrizes gerais	
Utilize recursos visuais (pictóricos) fáceis de entender. É recomendável combinar pictogramas e textos para tornar a informação mais acessível para pessoas com baixa visão ou que não sejam alfabetizadas.	
Use fontes simples. Evite itálico ou caligrafia manuscrita.	
Utilize o negrito para destacar informações.	
Preze pela simplicidade e clareza visual.	
Evite fontes ou fundos decorativos.	
Use alto contraste de cores entre o primeiro plano e o fundo (50:1) para facilitar a legibilidade. Não use texto branco ou claro em fundos claros, por exemplo.	
Dê preferência às cores "quentes".	

Design gráfico - Diretrizes para Materiais Impressos	
Use fontes com pelo menos 12 pontos.	
Mantenha um bom espaçamento entre as linhas.	
Evite escrever texto sobre gráficos e figuras.	
Não use blocos de letras maiúsculas.	
Imprima ou escreva preferencialmente em superfícies foscas.	
Design gráfico - Diretrizes para Materiais Digitais	
Utilize fontes no tamanho 24 ou 22 pontos em apresentações.	
Deixe as informações importantes visíveis, sem aglomeração e no campo visual central.	
Divida seu texto em partes curtas e use títulos de diferentes níveis para cada seção.	
Coloque "texto alternativo" juntamente aos gráficos/figuras para que uma descrição verbal esteja disponível para as pessoas que usam leitores de tela.	
Certifique-se de que cada link seja redigido de forma que faça sentido fora do contexto. Utilize termos descritivos como "eventos", "grupos" e evite "leia mais" ou "clique aqui".	
Se possível, crie materiais e formulários digitais, sem a necessidade de impressão.	
Datas comemorativas	
Explore datas relacionadas ao contexto para desenvolver e promover ações de comunicação, informação, educação e socialização para os participantes idosos.	T/O
Fontes de informação	
Embase suas ações em conhecimentos científicos, leis, políticas, guias e outros documentos que abordam questões relevantes sobre a pessoa idosa.	E/T/O

Fonte: a autora.

No Quadro 12 são apresentadas as 17 orientações geradas para a categoria **5. Práticas pedagógicas**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 12 – Orientações - Categoria 5. Práticas pedagógicas.

Práticas institucionais	Nível
Estruture um setor de apoio pedagógico para dar suporte aos participantes, professores e facilitadores.	T/O
Crie protocolos para a atuação do setor pedagógico. Exemplo: acompanhamento da permanência e êxito dos participantes.	T/O
Construa e sistematize um Projeto Político Pedagógico (PPP) para a UNAPI.	T/O
Crie projetos pedagógicos para os cursos e formações ofertadas. O	
Promova formação continuada para o preparo das pessoas que atuam com atividades, pesquisas e outros projetos que envolvam as pessoas idosas.	T/O
Previna idadismos, sensibilizando-as para a importância de tratar as pessoas com respeito e igualdade.	E/T
Crie e compartilhe estratégias para orientar os professores e facilitadores sobre como lidar com os principais desafios enfrentados nas atividades.	T/O
Crie materiais de apoio e treinamentos sobre práticas para a inclusão de pessoas com deficiência ou limitações (motoras, sensoriais e cognitivas).	O
Promova o compartilhamento de boas práticas e tecnologias educacionais.	T
Realize a avaliação das atividades desenvolvidas na UNAPI. Entenda quais são os pontos de satisfação e insatisfação dos participantes para ajustá-los.	T/O
Consolide a análise da avaliação, gerando devolutivas que possam contribuir para a melhoria contínua da UNAPI, dos seus processos e das práticas pedagógicas.	E/T/O
Atividades ofertadas	
Estabeleça pré-requisitos para as atividades, evitando barreiras e constrangimentos para os participantes. Se possível, destaque o nível de exigência da atividade.	T
Disponibilize dados sobre o perfil dos participantes das atividades aos responsáveis pela mesma. Esses dados demonstram o perfil dos participantes e pode auxiliar no planejamento da atividade.	T/O

Promova aulas dinâmicas que aproveitem e valorizem o conhecimento e as experiências dos participantes idosos.	T
Ajuste a programação das atividades conforme o perfil do público. A flexibilidade é uma característica importante na oferta de atividades para pessoas idosas, que compreendem um grupo diverso e plural.	T/O
Entenda que cada participante tem um ritmo de aprendizagem e respeite o mesmo.	T
Defina representantes de turma nas atividades ofertadas.	O

Fonte: a autora.

No Quadro 13 são apresentadas as 11 orientações geradas para a categoria **6. Atitudes e comportamentos**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 13 – Orientações - Categoria 6. Atitudes e comportamentos.

Atitudes e comportamentos	Nível
Promova o acolhimento das pessoas idosas por meio da empatia, escuta ativa e observação atenta.	T
Preste atenção às possíveis limitações dos participantes (auditivas, visuais, físicas) para adequar o contexto e as dinâmicas de modo que todos e todas participem e interajam de forma equilibrada.	T
Aproveite os saberes das pessoas idosas nas atividades, eventos e outros projetos. Explore seus conhecimentos, habilidades e experiências de vida, evitando estereótipos e generalizações.	T
Estimule a participação dos idosos na vida acadêmica e na comunidade universitária. Envolve-os no desenvolvimento de projetos e na tomada de decisões.	T
Oportunize meios para a pessoa idosa se tornar protagonista do processo de educação e socialização.	T
Crie condições para aumentar a autonomia e a autoestima das pessoas idosas.	T
Promova a interação entre idosos e jovens, para que possam compartilhar experiências e aprender uns com os outros. Este pode ser um meio de prevenir idadismos.	T
Entenda e reconheça o idadismo e outros tipos de discriminação e assédio. Conscientize outras pessoas sobre o assunto, promovendo discussões abertas e construtivas.	T
Ofereça cursos e treinamento para professores sobre como lidar com os participantes idosos.	T
Estimule as caronas compartilhadas e outras estratégias para facilitar a mobilidade das pessoas idosas até a UNAPI. Avalie a possibilidade de serviços de transporte, como vans escolares.	T/O
Organize visitas guiadas ao campus e fornecer informações claras sobre os recursos e instalações disponíveis.	T/O

Fonte: a autora.

No Quadro 14 são apresentadas as 13 orientações geradas para a categoria **7. Sistemas e tecnologias**, bem como sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 14 – Orientações - Categoria 7. Sistemas e tecnologias.

Sistemas e recursos tecnológicos	Nível
Adote sistemas e <i>websites</i> com interfaces intuitivas e responsivas (que se adaptam a diferentes dispositivos - computador, tablet e celular).	T
Disponibilize recursos de acessibilidade nos meios digitais - <i>websites</i> , sistemas, outros materiais digital.	T/O
Disponibilize aos participantes acesso a internet dentro da UNAPI. No caso das universidades públicas, o acesso pode ocorrer pelas redes “eduroam”. Garanta uma forma de acesso fácil e intuitiva.	T
Adapte salas de informática com materiais e equipamentos acessíveis, como computadores com teclado maior, monitores com aumento de fontes e outros.	T/O
Educação e suporte	
Oferte cursos e orientação para os participantes sobre como usar a internet, assim como computadores, <i>smartphones</i> , outros dispositivos tecnológicos.	T/O
Ofereça às pessoas idosas oportunidades de usar a tecnologia em atividades divertidas e criativas, como jogos, <i>quizzes</i> , etc.	T/O
Disponibilize conteúdos virtuais para que as pessoas idosas possam aprender de forma autônoma.	T/O
Crie e ofereça tutoriais e manuais para que os usuários possam compreender e usar os recursos tecnológicos.	T/O

Promova eventos e atividades para incentivar os idosos a usarem a tecnologia.	T/O
Crie processos de suporte tecnológico na UNAPI. Ofereça suporte individual para os participantes, evitando o receio de constrangimentos.	T/O
Inclusão tecnológica	
Promova treinamento aos professores e colaboradores para que possam ajudar os participantes idosos a usar e compreender a tecnologia.	T/O
Aumente a conscientização sobre a importância da inclusão tecnológica para pessoas idosas, promovendo ações de formação e acesso à informação.	E/T
Estabeleça parcerias com departamentos da universidade, instituições e organizações para promover a inclusão tecnológica.	E/T

Fonte: a autora.

No Quadro 15 são apresentadas as 15 orientações geradas para a categoria **8. Parcerias e trabalhos em rede** e sua classificação quanto aos níveis de GD.

Quadro 15 – Orientações - Categoria 8. Parcerias e trabalhos em rede.

Parcerias internas	Nível
Estabeleça parcerias no âmbito acadêmico, onde a UNAPI está inserida. São possíveis parceiros: setores, departamentos, laboratórios, professores, colaboradores, estudantes, fundações, entre outros.	E/T
Estabeleça parcerias para engajar pessoas (professores, estudantes, etc.) para o desenvolvimento de projetos conjuntos (ensino, pesquisa e extensão).	E/T
Promova o intercâmbio de experiências entre os estudantes idosos e os de outras faixas etárias, para ajudar a promover o diálogo entre as gerações.	T/O
Estabeleça parcerias com os departamentos das áreas da saúde, psicologia, direito e de serviços sociais para facilitar o acesso das pessoas idosas a assistência e apoio especializado. Analise possíveis disciplinas que poderiam ser abertas para a participação das pessoas idosas.	E/T
Estabeleça parcerias com os departamentos dos cursos (graduação e pós-graduação) para verificar a viabilidade dessa modalidade de participação.	T/O
Parcerias externas	
Estabeleça parcerias com organizações públicas, privadas ou de cunho social para o desenvolvimento de ações e projetos conjuntos - governos, conselhos de idosos, empresas, universidades, fundações, associações, pastorais, ONGs, ILPIs, etc.	E/T
Estabeleça vínculos com comunidade para promover e participar de iniciativas locais.	T
Estabeleça parcerias com outras UNAPIs para a troca de conhecimentos e experiências, bem como para o desenvolvimento de projetos conjuntos.	T
Estabeleça parcerias com organizações para criar oportunidades de estágios, pesquisas e projetos comunitários que valorizem a contribuição das pessoas idosas.	T
Trabalhos em rede	
Faça parte de redes que oportunizam a troca de conhecimentos e experiências, a discussão de ideias e o desenvolvimento de soluções para desafios similares.	T/E
Promova a cooperação entre redes - regionais, nacionais e internacionais -, que podem se unir para organizar conferências, estudos e eventos, bem como compartilhar boas práticas, experiências, etc.	T
Promova ou colabore para a promoção de fóruns e eventos regulares para que os membros da rede discutam temas relevantes, compartilhem experiências e identifiquem oportunidades de cooperação.	E/T
Crie grupos para discussão de questões de interesse comuns, compartilhando ideias, informações e recursos.	T
Incentive o desenvolvimento de projetos conjuntos entre as UNAPIs, como cursos, oficinas, seminários e pesquisas, que abordem temas de interesse comum e beneficiem um maior número pessoas.	E/T
Divulgação das parcerias	
Formalize e divulgue os projetos desenvolvidos e as parcerias estabelecidas por meio dos canais internos e externos. Isso pode contribuir para a divulgação das ações e para o alcance de novos parceiros.	T/O

Fonte: a autora.

5.2.2 Orientações para oficinas participativas

As orientações para a segunda finalidade - auxiliar as UNAPIs a planejar, executar e analisar oficinas participativas com os participantes idosos, promovendo a sua inclusão nos processos e na tomada de decisões - foram elaboradas na pesquisa teórica e aplicada (estudo de caso), que possibilitou a vivência e a experimentação de oficinas participativas com os participantes idosos do NETI-UNAPI. Essa experiência permitiu a identificação de fragilidades (barreiras) e potencialidades (facilitadores) no contexto das oficinas participativas com pessoas idosas, que após conversão resultaram em 120 orientações, conforme demonstra a Figura 83.

Figura 83 – Processo de elaboração das orientações - 2ª finalidade.



Fonte: a autora.

Após elaboradas, essas orientações passaram por dois processos de classificação. No primeiro, estas foram segmentadas nas 3 principais fases de uma oficina: (1) planejar; (2) executar; (3) analisar. Já no segundo, foram agrupadas por similaridades e receberam subcategorias, as quais se referem a definições de cada fase.

No Quadro 16 são apresentadas as orientações referentes o planejamento da oficina participativa - Fase Planejar -, que engloba as subcategorias: (1) Temática, tópicos e objetivos; (2) Perfil dos participantes; (3) Número de participantes; (4) Seleção de participantes; (5) Data e duração da oficina; (6) Local; (7) Configuração do local; (8) Convite e lembretes; (9) Fluxo e cronograma; (10) Dinâmicas e ferramentas; (11) Recursos necessários; (12) Facilitador(es) e; (13) Alimentos e bebidas.

Quadro 16 – Orientações Oficinas Participativas - 1. Planejar.

Temática, tópicos e objetivos
Defina a temática central da oficina e, a partir desta, escolha os tópicos a serem abordados e o objetivo a ser alcançado.
Inicie a discussão pela temática central e avance para os tópicos específicos.

Perfil dos participantes
Qualquer pessoa idosa pode ser um participante da oficina. Portanto, esta pode abranger uma faixa etária ampla e diversa, com diferentes capacidades (motoras, cognitivas e sensoriais), que precisam ser consideradas.
Componha de um grupo heterogêneo, capaz de expor diferentes perspectivas sobre a temática.
Recomenda-se que a composição do grupo reflita a diversidade racial, econômica, cultural e étnica da comunidade.
Quando pertinente, incentive a participação de diferentes gerações e de outras partes interessadas envolvidas com a temática.
Número dos participantes
Defina um número de participantes gerenciável.
Considere o tempo necessário para todos compartilharem suas percepções. Grupos grandes podem produzir aprendizados mais superficiais, enquanto os menores podem possibilitar conexões e reflexões mais profundas.
Recrute um número de participantes cerca de 20% maior que o desejado, considerando as possíveis desistências.
Seleção dos participantes
Defina qual como será o processo de seleção dos participantes. Para evitar barreiras tecnológicas, combine métodos presenciais e virtuais.
Defina os canais para a divulgação do convite de recrutamento. Redes sociais podem ser meios eficazes para recrutar participantes.
Crie o instrumento/formulário para a inscrição dos participantes. Considere campos para dados sociodemográficos, de contato, entre outros.
Pense em meios de confirmar as inscrições.
Oferecer uma recompensa pode ser um atrativo. Deixe claro se oferecerá algum tipo de recompensa ou subsídio – transporte, alimentação.
Realize a seleção com pelo menos 2 semanas de antecedência.
No caso de parcerias com empresas, garanta que estas sejam respeitáveis e deixe claro seu relacionamento com elas, para que os participantes possam se sentir à vontade, sem se preocupar com conflitos de interesse.
Data e duração da oficina
Defina a duração da oficina com base nas atividades a serem desenvolvidas.
Evite oficinas noturnas, pois alguns participantes podem não querer se deslocar ao anoitecer.
Local
Escolha um local com área suficiente para acomodar o número de participantes definido.
Garanta se há estacionamento suficiente próximo ao local da oficina.
Defina um local acessível, com banheiros próximos, evitando o deslocamento dos participantes. Considere pessoas com mobilidade reduzida, usuários de cadeiras de rodas, etc.
Avalie se o mobiliário é confortável, ergonômico e seguro para os diferentes perfis de participantes. Evite assentos baixos e cadeiras instáveis. Considere a acomodação de canhotos, obesos e usuários de cadeiras de rodas ou andadores.
Busque locais bem iluminados e com sistema de climatização.
Avalie se o local tem os recursos necessários – equipamentos multimídia, caixas de som, etc.
Avalie se o local é fácil de encontrar e é bem-sinalizado. Se necessário, crie um mapa e elementos de sinalização para orientação dos participantes.
Configuração do local
Configure a sala considerando a dinâmica que será proposta. Sugiram-se formatos circulares e com a formação de pequenos grupos.
Considere o posicionamento dos seguintes elementos: mesa para recepção dos participantes e distribuição de crachás (próxima a entrada); mesa para os alimentos e bebidas; painéis impressos (paredes) e outros materiais.
Convite e lembretes
Com base nas definições anteriores, crie um convite atrativo. Evite o excesso de informações e considere as diretrizes de acessibilidade.
Crie um convite com as informações relevantes - data, horário, local, contato para dúvidas, etc.
Envie lembretes um dia antes da oficina.
Fluxo e cronograma
Defina o fluxo e o cronograma da oficina, estabelecendo seus momentos e atividades. Lembre-se do objetivo estabelecido.

Crie um cronograma com os tempos para a realização de cada momento e atividade. Considere um ou mais intervalos, considerando a duração da oficina.
Considere momentos de abertura, contextualização da temática, apresentação das ferramentas e atividades e encerramento.
Principais técnicas de facilitação incluem: aquecimentos; tempos definidos; local adequado; ferramentas; visualização; uso de Post-its; uso do espaço; feedbacks; demonstrações do que deve ser feito (STICKDORN; LAWRENCE <i>et al.</i> , 2020).
Dinâmicas e ferramentas
Escolha ferramentas e dinâmicas que possam auxiliar no alcance do objetivo proposto para a oficina. Estas podem atender a diferentes objetivos, como: gerar ideias; mapear jornadas; inspirar; propiciar o compartilhamento de percepções; aprendizados coletivos, entre outros.
Defina as ferramentas e prepare as orientações e canvas para sua aplicação. Clique nos <i>websites</i> abaixo para obter modelos e orientações.
Utilize dinâmicas de aquecimento para destravar a confiança criativa dos participantes.
Recursos necessários
Crie uma lista de verificação com os recursos necessários para a oficina.
Reserve o local e elabore a sinalização.
Prepare os painéis das ferramentas para serem impressos. Garanta uma boa legibilidade. O formato mais usual é o A0 (1189 x 842 mm).
Crie crachás, cartões de agradecimento, entre outros materiais necessários.
Separe canetas, notas adesivas (Post-its), entre outros materiais necessários.
Providencie recursos de projeção, áudio e vídeo que o local não possui.
Prepare a apresentação para a condução da oficina, considerando: objetivo da oficina, agenda do dia, acordo de conduta, explicações sobre as ferramentas e orientações sobre as atividades propostas (com os tempos para execução).
Separe equipamentos e materiais necessários para o registro da oficina - câmera, gravador, bloco de anotações, etc. Lembre-se de carregar as baterias dos equipamentos.
Considere as diretrizes de acessibilidade para a confecção de todos os materiais.
Elabore um instrumento para avaliar a oficina. Crie um formulário próprio ou utilize métodos validados como o NPS (Net Promoter Score).
Prepare os Termos de Consentimento Livres e Esclarecido (TCLE) e os de Uso de Voz e Imagem.
Facilitador(es)
Defina o número de facilitadores e seus papéis. Sugere-se que a facilitação seja feita por pelo menos 2 pessoas, uma conduzindo a oficina e outra fazendo intervenções e registros (fotografias, anotações, entre outros).
Os facilitadores podem assumir diferentes papéis, como: coordenador (orientando o processo e mantendo o cronograma); integrador (promovendo conexões entre os participantes); motivador (incentivo a exposição e a discussão de ideias); mediador (gerenciando conflitos) (STICKDORN; LAWRENCE <i>et al.</i> , 2020).
O facilitador tem a responsabilidade de descobrir como tirar o máximo proveito das pessoas e mantê-las engajadas e progredindo juntas.
Conduza a oficina, ouvindo ativamente e tomando notas para consolidar o que foi aprendido com os participantes.
O facilitador deve garantir que o ambiente seja seguro e inclusivo para todos os participantes.
Familiarize-se com a temática com antecedência. Use esta base e crie notas de apoio para utilizar na oficina.
Alimentos e bebidas
Os alimentos e as bebidas denotam acolhimento e oferecem energia para as atividades criativas.
Escolha diferentes tipos de alimentos e bebidas, privilegiando as opções saudáveis. Considere opções vegetarianas e veganas e bebidas descafeinadas.
Ofereça opções sem açúcar, glúten, lactose e com pouco sódio, considerando a participação de pessoas com intolerâncias e alergias alimentares, diabetes, pressão alta, etc.
Providencie guardanapos, pratos, talheres e copos, considerando o número de participantes e uma margem de segurança.
Rotule os alimentos e bebidas para facilitar a escolha dos participantes.

Fonte: a autora.

No Quadro 17 são apresentadas as orientações referentes a execução da oficina participativa - Fase Executar -, que engloba as subcategorias: (1) organização do

local; (2) recepção dos participantes; (3) preparo para a facilitação; (4) registros e observações; (5) abertura e acordo de conduta; (6) apresentação dos participantes; (7) contextualização da temática; (8) dinâmicas de aquecimento; (9) atividades; (10) facilitação da oficina; (11) intervalo; (12) encerramento da oficina.

Quadro 17 – Orientações Oficinas Participativas - 2. Executar.

Organização do local
Organize o local, conforme a configuração planejada. Certifique-se de que a organização esteja finalizada pelo menos 30 minutos antes do início da oficina e da chegada dos participantes.
Posicione os elementos de sinalização para facilitar a localização dos participantes.
Posicione uma mesa próxima a entrada e coloque os crachás sobre ela.
Teste os recursos que serão utilizados - equipamentos de projeção, climatização, etc.
Fixe os painéis nas paredes.
Coloque os materiais necessários nas mesas. Disponibilize muitas canetas, notas adesivas, etc. Posicione as câmeras para gravação, caso necessário. Faça fotos do local.
Recepção dos participantes
Coloque uma música agradável e recepcione os participantes, entregando os crachás e repassando as orientações gerais.
Explique sobre os termos de consentimento e solicite a leitura e a assinatura dos mesmos.
Oriente os participantes a se acomodarem e a desfrutarem do café disponível.
Estimule que os participantes interajam enquanto esperam a chegada dos demais.
Preparo para a facilitação
Lembre-se do seu papel na facilitação.
Tenha em mãos o cronograma da oficina e as notas do facilitador para ajudar a guiá-lo.
Lembre-se do fluxo e seus tempos. Use um dispositivo para a cronometragem dos tempos.
Em caso de atrasos, reduza o tempo alocado para as atividades. Se necessário, retire atividades.
Registros e observações
Prepare os dispositivos de gravação de vídeo ou de voz para registrar a oficina. Posicione os dispositivos de gravação de áudio próximos aos participantes.
Mantenha uma escuta ativa e faça anotações sobre percepções, ideias e outros aspectos importantes da oficina.
Abertura e acordo de conduta
Inicie a oficina dando boas-vindas aos participantes e agradecendo a sua presença. Se possível, conte uma história (<i>storytelling</i>) para criar conexão com os participantes.
Apresente-se e apresente os demais facilitadores da oficina (nome e função).
Apresente a temática central da oficina, seus tópicos, objetivo e a agenda do dia.
Proponha um acordo de conduta, incluindo as atitudes desejadas. Apresente regras sobre: o uso do celular e intervalos; liberdade para expressar opiniões sem se preocupar com “certo” ou “errado”; respeito à opinião alheia; disponibilidade de alimentos e bebidas; indique os sanitários mais próximos; conversas paralelas; momentos para exercícios e discussões.
Fale sobre o seu papel como facilitador, responsável por guiar e manter o cronograma da oficina, respeitando os tempos propostos. Estabeleça um sinal (sonoro, gestual, etc) para retomar a atenção do grupo.
Deixe claro que haverá tempo para as atividades e para as discussões. Fale sobre o processo que será utilizado. Estimule a confiança criativa dos participantes. Reitere a abertura necessária e enfatize a ideia de colaboração e compartilhamento.
Apresente os materiais disponíveis – canetas, notas adesivas (Post-its), entre outros.
Explique a forma correta de utilizar as notas adesivas. Uma ideia por Post-it.
Apresentação dos participantes
Promova uma rodada de apresentações, orientando os participantes a falarem seus nomes e suas expectativas. Comece o processo, demonstrando como deve ser a apresentação.
Contextualização da temática
Contextualize a temática e os tópicos abordados, apresentando dados e informações relevantes. Utilize vídeos, imagens e histórias como pontos de partida para as discussões.
Dinâmicas de aquecimento

Utilize dinâmicas de aquecimento para “quebrar o gelo” e destravar a confiança criativa dos participantes. Mostre aos participantes que eles são capazes de gerar novas ideias. Destaque que para isso não é preciso grandes habilidades de desenho, escrita, etc.
Atividades
Apresente as atividades de forma clara. Explique seus passos e ressalte o tempo disponível para execução. Cite exemplos sobre o que deve ser feito ou comece as atividades respondendo a pergunta.
Certifique-se de que todos os participantes tenham compreendido o que precisa ser feito.
Acompanhe a realização das atividades e esteja pronto para oferecer ajuda aos participantes. Gerencie o tempo e controle as participações.
Facilitação da oficina
Lembre-se que as oficinas têm dois propósitos principais: aprender com os participantes e propiciar novas conexões, aprendizados e inspirações para os participantes idosos.
Coordene o processo de acordo com o fluxo e o cronograma determinado. Fique atento ao tempo. Informe aos participantes que você manterá o ritmo da oficina e, para tanto, poderá interrompê-los para avançar para a próxima atividade.
Crie um ambiente positivo, exploratório e criativo, onde os participantes possam se expressar livremente.
Oriente os participantes a evitar conversas paralelas enquanto os demais falam.
Encoraje a participação e valorize os compartilhamentos. Faça perguntas que não resultem em respostas fechadas. Explore os “porquês”.
Permita que todos os participantes ouçam e sejam ouvidos. Equilibre a participação daqueles que falam com mais, direcionando perguntas para as pessoas que ainda não falaram.
Estimule as construções a partir das ideias prévias. Isso pode promover conexão e aprofundamento do tópico discutido. Explore os significados, sentimentos, desafios e oportunidades.
Se pertinente, complemente e faça conexões entre as ideias apresentadas. Porém, haja com neutralidade.
Fique atento ao comportamento e às necessidades dos participantes. Observe possíveis dificuldades de audição, visão, locomoção, etc.
Se posicione em frente ao interlocutor e faça contato visual.
Evite interromper os participantes.
Repita ou reforce as principais ideias.
Intervalo
Informe o tempo do intervalo e ressalte a importância do retorno pontual para continuidade das atividades.
Observe se algum participante necessita de auxílio – deslocamento, alimentação.
Encerramento da oficina
Questione os participantes sobre suas percepções sobre o encontro.
Entregue o instrumento de avaliação aos participantes e solicite que eles o respondam.
Agradeça os participantes e/ou parceiros. Ofereça uma pequena lembrança para agradecer sua participação e colaboração.
Organize o local e o deixe como encontrou.

Fonte: a autora.

No Quadro 18 são apresentadas as orientações referentes a execução da oficina participativa - Fase Executar -, que engloba as subcategorias: (1) Agradecimentos e Certificados; (2) Organização dos dados; (3) Análise dos dados; (4) Dicas e cuidados; (5) Avaliação da oficina; (6) Lições aprendidas.

Quadro 18 – Orientações Oficinas Participativas - 3. Analisar.

Agradecimentos e Certificados
Envie uma mensagem de agradecimento aos participantes e, se pertinente, elabore e envie os certificados de participação.
Organização dos dados
Reúna e organize os dados coletados: dados das inscrições; anotações dos facilitadores; gravações de voz e de vídeo; fotografias da oficina e; avaliações da oficina.

Organize as anotações e, caso necessário, transcreva as gravações. Estes dados são essenciais para lembrar das discussões da oficina.
Análise dos dados
A partir dos dados organizados, analise o conteúdo. O objetivo é entender as ideias apresentadas, transformando-as em aprendizados. Ao lado são apresentados possíveis caminhos para a análise dos dados.
Dicas e cuidados
Não espere muito tempo para iniciar a análise dos dados. Aproveite as memórias recentes. Utilize Post-its físicos ou virtuais para agrupar ideias visualmente. Lousas virtuais podem ser bastante úteis.
Se possível, realize uma análise com pares – outros facilitadores ou pessoas interessadas. Isso pode facilitar o trabalho e propiciar discussões.
Avaliação da oficina
Analise as avaliações dos participantes sobre a oficina. Pontos positivos devem ser mantidos, enquanto os negativos devem ser repensados.
Faça uma autoavaliação do seu papel de facilitador, para analisar boas práticas e oportunidades de aprimoramento.
Lições aprendidas
Registre as lições aprendidas com o processo. Utilize esse aprendizado para aprimoramentos futuros e o compartilhe sempre que possível.

Fonte: a autora.

Após elaboradas as orientações, foram então elaborados os recursos complementares, conforme descreve a seção a seguir - Seção 5.3.

5.3 ELABORAÇÃO DE RECURSOS COMPLEMENTARES (ETAPA 3)

No que se refere a elaboração de recursos complementares às orientações, foram selecionadas referências, assim como elaborados modelos e canvas. No que se refere as informações, foram selecionadas legislações, normas técnicas, relatórios, *websites* entre outras fontes de informação complementares Quadro 19.

Quadro 19 – Recursos de referências.

Legislações, políticas, entre outros
Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
Política nacional do idoso (PNI) - Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências.
Estatuto da pessoa idosa - Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003/Lei 14.423, de 2022. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)
Fundo Nacional da Pessoa Idosa. Lei nº 12.213, de 20 de janeiro de 2010. Regulamento Institui o Fundo Nacional do Idoso e autoriza deduzir do imposto de renda devido pelas pessoas físicas e jurídicas as doações efetuadas aos Fundos Municipais, Estaduais e Nacional do Idoso; e altera a Lei no 9.250, de 26 de dezembro de 1995.
Lei nº 13.535, de 15 de dezembro de 2017. Altera o art. 25 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para garantir aos idosos a oferta de cursos e programas de extensão pelas instituições de educação superior.
Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa - Decreto nº 11.483, de 06 de abril de 2023. Dispõe sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa - CNDPI.
Pacto Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (PNDPI).
Política Nacional de Assistência Social (PNAS) - Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004.
Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa - Portaria MS/GM nº 2.528, de 20 de outubro de 2006).
Política Estadual de Educação para o Envelhecimento e estabelece outras providências. Decreto nº 2.037, de julho de 2022.
Projeto de Lei 2256/2021.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
Relatórios e guias
Report of the World Assembly on Ageing. Nações Unidas - Vienna, 26 July to 6 August 1982.
Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas. Resolução 46/91 da Assembleia Geral das Nações Unidas de 16 de dezembro de 1991.
Guia Global das Cidades Amigas das Pessoas Idosas - OMS.
Normas técnicas
NBR 9050:2020 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
NBR 15599:2008 - Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços.
Sites
Design Thinking Toolkit para Governo - https://portal.tcu.gov.br/design_thinking/index.html .
Service Design Tools - https://servicedesigntools.org/ .
Service Design Toolkit - https://www.servicedesigntoolkit.org/ .
This is Service Design Doing - https://www.thisisservicedesigndoing.com/ .
Toolbox Hyper Island - https://toolbox.hyperisland.com/ .

Fonte: a autora.

Os modelos de documentos, formulários e outros instrumentos são estruturas pré-formatadas para facilitar a criação de documentos padronizados para as UNAPIs. Cabe destacar que parte desses modelos foi desenvolvida juntamente aos colaboradores do NETI-UNAPI. Nesse sentido, foram elaborados os seguintes modelos:

- **Formulário para Submissão de Projeto:** modelo de formulário para o envio de um projeto (de pesquisa, ensino ou extensão) para avaliação da UNAPI. Compreende dados de identificação do proponente do projeto e dados do projeto.
- **Termo de Adesão para Proponentes de Projetos:** modelo de termo de adesão para pessoas que propõem projetos na UNAPI. Inclui protocolo para o envio e sugestão de formato para a devolutiva dos resultados do projeto.
- **Termo de Adesão para Professores/Facilitadores voluntários:** modelo de termo de adesão para pessoas que propõe atividades na UNAPI.
- **Calendário de datas comemorativas completo:** apresenta datas relacionadas ao contexto para desenvolver e promover ações de comunicação, informação, educação e socialização para as pessoas idosas.
- **Banco de questões para Formulário de Avaliação da UNAPI e de suas atividades:** apresenta questões que podem ser usadas pela UNAPI para avaliar sua estrutura e suas atividades.

Os Canvas, por sua vez, são ferramentas visuais que foram elaborados para ajudar as UNAPIs e suas partes interessadas a organizar e estruturar informações e ideias de forma eficiente e visual. Nesse sentido, foram elaborados 4 Canvas:

- **Mapa de partes interessadas da UNAPI:** é uma ferramenta desenvolvida para mapear das partes interessadas de uma UNAPI - pessoas ou grupo de interesse que impactam ou são impactados.
- **Canvas do Modelo da UNAPI:** é uma ferramenta desenvolvida para auxiliar a estruturação de uma UNAPI de forma prática e visual. Consiste em um painel com 11 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos. São eles: nome; público-alvo; modelo de atuação; propósito; objetivos; declarações estratégicas; institucionalização; produtos e serviços; localização e estrutura; recursos humanos; outros recursos.

Sua criação foi inspirada no Canvas do Modelo de Negócio, de Alexander Osterwalder, uma ferramenta de gerenciamento estratégico. O formato visual visa promover a exploração de possibilidades, estimulando a aplicação da criatividade nas decisões. As visualizações tendem a abrir a estratégia, a tornando não apenas compreensível, mas também mais inclusiva (KALBACH, 2017).

- **Canvas da Atividade:** é em uma ferramenta para auxiliar na estruturação de uma atividade de maneira prática e visual, seja um curso, evento, treinamento, entre outras. Consiste em um painel com 10 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos. São eles: nome da atividade; público-alvo; requisitos para participação; objetivo da atividade; responsável e envolvidos; descrição da atividade; procedimentos metodológicos; recursos necessários; resultados esperados e; referências.
- **Canvas de Parcerias:** consiste em uma ferramenta para auxiliar na estruturação de parcerias (internas e externas) de maneira prática e visual. O canvas possui 6 blocos que representam os principais elementos a serem definidos. São eles: parceiros internos ou externos; objetivos da parceria; benefícios da parceria; representantes e contatos; modo de cooperação; recursos necessários.
- **Canvas da Oficina Participativa:** é uma ferramenta criada para auxiliar no planejamento de oficinas participativas, de maneira prática e visual. Consiste em um painel com 10 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos. São eles: nome na oficina; temática, tópicos e objetivo; participantes; seleção de participantes; local; configuração do local; fluxo e cronograma; dinâmicas e ferramentas; recursos necessários; facilitadores.

5.4 ORGANIZAÇÃO E MATERIALIZAÇÃO DO GUIA (ETAPA 4)

Esta etapa teve como objetivo organizar os elementos e materializar o Guia. Após elaboradas, as orientações e outros recursos, foram organizadas para a materialização do Guia. Essa organização considerou os requisitos definidos em relação ao

objetivo, segmentando as informações, orientações e outros recursos necessários para contextualizar os usuários, orientando suas ações na UNAPI, assim como processos participativos com participantes idosos.

A materialização do Guia também considerou os requisitos pré-estabelecidos. Primeiramente foram desenvolvidos os Canvas, os quais foram elaborados por meio do *software* Adobe Indesign. Na sequência foi criado o arquivo digital do Guia, no mesmo *software*. Neste documento foram desenvolvidos os primeiros estudos de *layout* com o intuito organizar os itens e informações (hierarquia) e definir os elementos e padrões estéticos - formas, tipografia, paleta de cores, entre outros. A partir dessa primeira base, foi iniciada a inserção das informações, orientações e outros recursos disponibilizados.

O Guia foi elaborado no formato PDF, conforme os requisitos definidos para sua materialização. O tamanho do papel adotado foi o A4 (297x210mm) e o da fonte foi 12 pontos, a qual fornece boa legibilidade ao material. O período destinado a materialização foi de 5 meses, gerando várias versões do Guia.

5.5 AVALIAÇÃO DO GUIA (ETAPA 5)

A avaliação do Guia, realizada por meio de um teste de clareza com profissionais que vivenciam ou já vivenciaram o contexto de UNAPIs, teve como finalidade mensurar a facilidade de compreensão do conteúdo, considerando elementos como estrutura, linguagem, legibilidade e organização das ideias. O objetivo foi garantir que o público-alvo entendesse o conteúdo de forma eficiente e sem ambiguidades.

O teste foi realizado por três profissionais, com diferentes áreas e tempos de experiência em UNAPIs: uma facilitadora (25 anos) e coordenadora (8 anos); um técnico em assuntos educacionais (3 anos) e; uma pedagoga (1 ano). A partir de seus apontamentos e comentários, foram obtidas diferentes perspectivas e sugestões de aprimoramento do Guia, conforme demonstra o Quadro 20.

Quadro 20 – Ajustes realizados a partir da avaliação do Guia.

Parte	Ajuste realizado
Todas	Substituição do termo "instituição" por "UNAPI", considerando a colocação de que o significado de instituição pode ser confundido com o da "Instituição de Ensino" a qual a UNAPI faz parte.
Todas	Substituição do termo "pessoa idosa" por "participante idosos", o qual remete de forma direta ao público-alvo das UNAPIs, foco do guia. "Pessoa idosa" é um termo muito amplo.
Todas	Substituição do termo "servidor" por "colaborador" para incluir as UNAPIs vinculadas a organizações privadas.
Todas	Correções ortográficas e gramaticais - ajuste de letras repetidas ou trocadas, plurais, ênclise ² , espaçamentos, entre outras.

² Colocação do pronome pessoal átono depois do verbo (p. ex. diga-me, vê-lo, ouviram-no).

Todas	Adoção do termo "instituição mantenedora" para se referir a universidade, como a UFSC, a qual a UNAPI está vinculada.
Sumário	Inserção dos títulos dos capítulos principais no sumários - "onde estamos atuando?", "o que podemos fazer?" e "como podemos fazer?", que só apresentava os subtítulos.
Sobre o Guia	[Quem pode se beneficiar?] Inclusão no tópico "poder público" que o guia também possa ser utilizado como um instrumento para elaboração de políticas públicas para as pessoas idosas, assim como, para a estruturação de um setor específico sobre as UNAPIs.
Capítulo 1	Inserção no Mapa de partes interessadas dos "pesquisadores" como parte interessada "interna".
Capítulo 2	[GD nas UNAPIs] Inserção da "legenda dos Níveis das orientações" nas páginas que contém orientações, para facilitar a leitura e evitar o retorno a página da legenda.
Capítulo 2	[Gestão e estratégia] Inserção de um link para acesso rápido ao Canvas do Modelo da UNAPI, que é citado na página anterior a sua apresentação.
Capítulo 2	[Gestão e estratégia] Inserção de um "Modelo de Formulário para Submissão de Projeto" no Google Forms além do documento já disponibilizado (arquivo editável no formato .doc).
Capítulo 2	[Atividades] Substituição do termo "virtual" por "a distância", visto que no ensino presencial é possível usar estratégias virtuais, como filme, vídeos, etc.
Capítulo 2	[Atividades] Inserção da modalidade de participação como "aluno regular em disciplina isolada (sem matrícula no curso)" além do "ouvinte".
Capítulo 2	[Atividades] Troca do ícone associado ao bloco "propósito" com o usado no bloco "objetivos" no Canvas da atividade.
Capítulo 2	[Comunicação e informação] Síntese do conteúdo, buscando maior objetividade e a redução da extensão do material. Síntese das datas comemorativas, com inserção de um link para acesso ao calendário completo (nas extensões PDF e .doc). Redução de 1 página desta categoria.
Capítulo 2	[Comunicação e informação] Inserção de novos documentos no tópico "Fontes de informação": Envelhecimento ativo: Um marco político em resposta à revolução da longevidade, de 2002; Envelhecimento ativo: uma política de saúde, de 2005 e; Relatório mundial sobre o idadismo, de 2022.
Capítulo 2	[Práticas pedagógicas] Inserção de ação relacionada ao controle do Acesso, Permanência e Êxito dos estudantes.
Capítulo 2	[Parcerias e trabalhos em rede] Inserção de possíveis parceiros internos - colaboradores, estudantes e fundações - e externos - fundações, associações, pastorais, ONGs, ILPIs.
Capítulo 3	[Planejar] [Analisar] Síntese do conteúdo, buscando maior objetividade e a redução da extensão do material. Redução total de 1 páginas em cada tópico.
Glossário	Inserção do conceito de "pessoa idosa".

Fonte: a autora.

A avaliação também compreendeu questionamentos gerais sobre a clareza da linguagem, *layout*, gráficos, Canvas e modelos. Ao responderem os questionamentos finais, após a leitura do Guia, os avaliadores concordaram que este possui linguagem simples e de fácil compreensão, assim como um layout organizado e gráficos, Canvas e modelos que são facilmente entendimento.

No que tange as percepções gerais sobre o Guia, houveram menções sobre

sua legibilidade, organização e estética. "A leitura do Guia é muito agradável e fluida. Percebe-se um cuidado estético que acolhe o(a) leitor(a). É possível encontrar elementos bem práticos, sem deixarem de ser embasados teoricamente" (A3). Outros avaliadores o descrevem como "claro e organizado" (A2), "muito prático, organizado de modo claro e objetivo, porém abrangente" (A1).

Comentários gerais também sugerem que "Algumas sessões podem ser mais objetivas e diretas. O documento é bastante extenso" (A2), o que foi levado em consideração durante os ajustes finais, gerando a redução total de 3 páginas.

O guia para gestão de design em UNAPI é um importante referencial norteador e apoiador para a gestão de uma UNAPI, pois "disseca" o papel desse programa de educação para o envelhecimento dentro da instituição de ensino superior, projeta o programa numa rede relacional intra e interinstitucional, identifica a atuação e o protagonismo dos seus atores, oferece ferramentas factíveis para a efetivação da missão/visão/valores e objetivos, e orienta o agir consciente no processo de planejar, executar e avaliar (A1).

O Guia traz à tona a importante visão de gestão participativa e colaborativa centrada nas pessoas. Afinal, como seria possível vivenciar uma UNATI sem reconhecer que o seu pilar central é a pessoa humana, que sua essência é a educação e que o viver/conviver com dignidade, respeito e compaixão é a mola propulsora de uma sociedade para todas as idades (A1).

Outra consideração se refere ao impacto do guia

O Guia reflete a profundidade de conhecimento que a doutoranda conseguiu construir ao realizar sua pesquisa no NETI-UNAPI. Considerando uma área ainda em desenvolvimento, os materiais elaborados contribuem tanto para a UNAPI estudada aprimorar seus processos, como para outras UNAPIs já existentes ou a serem criadas. Vejo que o Guia pode se tornar uma ferramenta para garantir e ampliar os direitos da pessoa idosa e combater o preconceito etário (A3).

Por fim, destaca-se a relevância desta etapa da pesquisa, a qual possibilitou diversos aprimoramentos na versão final do guia, a qual será apresentada no próximo capítulo - Capítulo 6

6 APRESENTAÇÃO DO GUIA (FASE 4)

Este capítulo compreende a apresentação do Guia, que corresponde a quarta fase da pesquisa. Essa apresentação inicia com uma descrição geral do material (Seção 6.1), passando por todas as suas partes: pré textual (Seção 6.2); textual (Seção 6.3) e; pós textual (Seção 6.4).

6.1 DESCRIÇÃO GERAL

O Guia, desenvolvido segundo os preceitos do Design Participativo e Centrado no Ser Humano, tem como propósito tornar os serviços das UNAPIs mais eficientes, desejáveis e acessíveis para os seus participantes idosos e outras partes interessadas. Para tanto, apresenta informações, orientações, e outros recursos que podem auxiliar no entendimento do contexto, no gerenciamento de ações e no envolvimento dos participantes idosos nos processos, promovendo a redução das barreiras enfrentadas e o aumento da participação, autonomia e protagonismo da pessoa idosa.

Intitulado "Gestão de Design em Universidades Abertas para as Pessoas Idosas: um guia de orientações centrado no ser humano", consiste em um documento composto por três partes:

1. **Parte pré-textual:** inclui os elementos iniciais do Guia, como capa, ficha catalográfica e sumário. Além destes, engloba o tópico "Sobre o Guia", que o apresenta.
2. **Parte textual:** engloba o conteúdo principal do Guia, o qual encontra-se distribuído em 3 capítulos:
Capítulo 1 - Onde estamos atuando? Contexto das Universidades Abertas para as Pessoas Idosas
Capítulo 2 - O que podemos fazer? O que fazer para tornar o serviço mais eficiente, desejável e acessível?
Capítulo 3 - Como podemos fazer? Como adotar uma abordagem centrada nos participantes idosos
3. **Parte pós-textual:** inclui as referências utilizadas, a lista de siglas, o glossário e a contracapa, que apresenta os apoios e agradecimentos.

O Guia foi desenvolvido no formato PDF¹, em tamanho A4 (297x210mm), totalizando 53 páginas. Ao longo do documento são disponibilizados conteúdos e *hiperlinks*

¹ Sigla de *Portable Document Format* (em português, "Formato Portátil de Documento"), é um formato de arquivo desenvolvido pela Adobe Systems (em 1993) para facilitar a troca e a visualização de documentos de maneira fiel e independente do *software*, *hardware* ou sistema operacional utilizado.

para o acesso às fontes de informação e para o *download* de recursos complementares (modelos e canvases). Portanto, para que o Guia possa ser utilizado de forma integral e interativa (sem a perda das referências), este deve ser acessado por meio do seu arquivo original (disponível por meio do Código QR apresentado na Figura 84 e neste *hiperlink*), utilizando-se de leitores de PDF².

Figura 84 – Código QR para acesso ao Guia.



Fonte: a autora.

A seguir são apresentadas cada uma das partes do Guia - pré-textual (Seção 6.2), textual (Seção 6.3) e pós-textual (Seção 6.4) -, incluindo seu conteúdo e recursos complementares disponibilizados.

6.2 PARTE PRÉ-TEXTUAL

Os elementos pré-textuais incluem a capa, a ficha catalográfica e o sumário, assim como a apresentação do Guia - intitulada "Sobre o Guia".

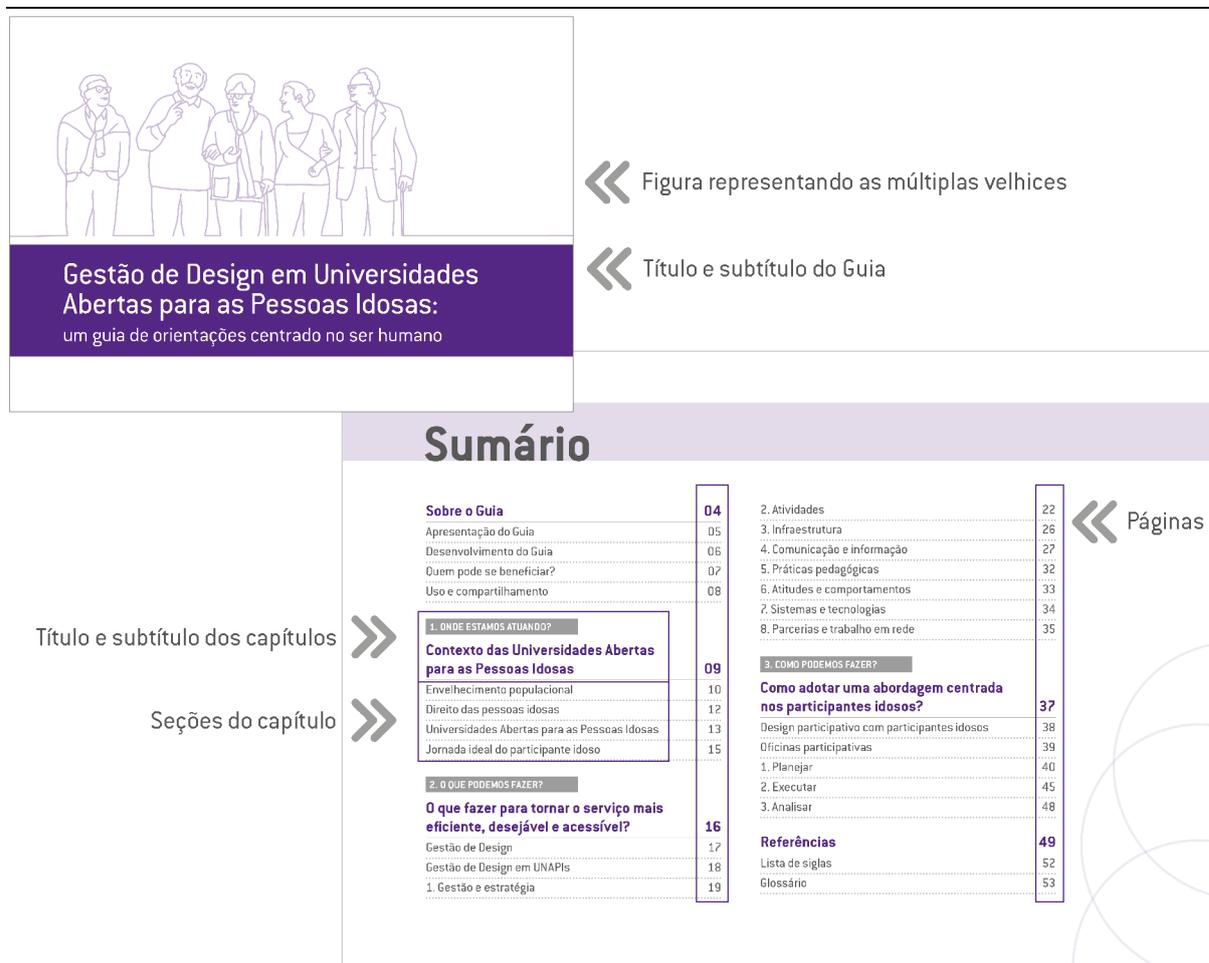
6.2.1 Capa, ficha catalográfica e sumário

A capa apresenta o título e o subtítulo do Guia, juntamente a uma figura que busca representar as "múltiplas velhices" identificadas durante a pesquisa (Figura 85). A ficha catalográfica dispõe dos dados necessários para padronizar a catalogação do

² A versão responsiva para *smartphones* (telas pequenas) deve ser desenvolvida futuramente.

material em âmbito nacional, facilitando a busca de informações sobre o Guia e o seu controle em bibliotecas.

Figura 85 – Capa e Sumário do Guia.



Fonte: a autora.

O sumário, por sua vez, apresenta os capítulos, os subcapítulos e as demais seções do Guia, associados às suas respectivas páginas (Figura 85). A partir deste é possível ter uma visão geral da estrutura do material e de suas principais partes, as quais possuem *hiperlinks* para o acesso direto do leitor.

6.2.2 Sobre o Guia

Este capítulo do Guia compreende quatro subcapítulos: (1) Apresentação do Guia; (2) Desenvolvimento do Guia; (3) Quem pode se beneficiar? e; (4) Uso e compartilhamento (Figura 86).

1. **Apresentação do Guia:** o primeiro subcapítulo cita a parte textual do Guia, composta por três capítulos: (1) Onde estamos atuando? Contexto das Universidades

Figura 86 – Capítulo "Sobre o Guia" e seus Subcapítulos.



Fonte: a autora.

Abertas para as Pessoas Idosas; (2) O que podemos fazer? O que fazer para tornar o serviço mais eficiente, desejável e acessível? e; (3) Como podemos fazer? Como adorar uma abordagem centrada nos participantes idosos (descritos em detalhes na Seção 6.3).

- 2. Desenvolvimento do Guia:** o segundo subcapítulo apresenta informações sobre o desenvolvimento do Guia, destacando que este é o resultado desta tese e apresentando quais foram as fontes das informações utilizadas para a construção do Guia, conforme demonstra a Figura 87.
- 3. Quem pode se beneficiar?:** o terceiro subcapítulo lista os possíveis beneficiários do Guia - UNAPs, Profissionais que atuam em UNAPs, Proponentes de projetos (designers e outras áreas), Poder Público -, descrevendo como estes podem se beneficiar (Figura 88).
- 4. Uso e compartilhamento:** o quarto subcapítulo apresenta as regras de uso e compartilhamento do Guia. O Guia foi licenciado sob a Licença Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0) da *Creative Commons* (CREATIVE COMMONS, 2023b). Portanto, é permitido: "compartilhar

Figura 87 – Fontes de informação do Guia.



Fonte: a autora.

Figura 88 – Quem pode se beneficiar com o Guia?

Universidades	Universidades abertas para as pessoas idosas (UNAPIs)	Profissionais que atuam em UNAPIs	Proponentes de projetos (design e outras áreas)	Poder público
Este estudo pode ajudar as Universidades (públicas e privadas) que buscam criar Universidades Abertas para Pessoas Idosas, apresentando orientações e informações relevantes para sua criação.	As UNAPIs podem se beneficiar ao encontrarem orientações para auxiliar todos os níveis de sua gestão - estratégico, tático e operacional. Ainda, podem melhorar a experiência das pessoas idosas durante a jornada na instituição, reduzindo e/ou mitigando as barreiras enfrentadas. Além disso, também podem utilizar as orientações do guia para promover oficinas participativas, envolvendo os idosos nos seus processos e na tomada de decisões.	Os profissionais das UNAPIs podem encontrar orientações para auxiliá-los a desenvolver suas atividades, materiais e atitudes adequadas às pessoas idosas. Além disso, também podem se beneficiar com as orientações para a realização de oficinas participativas, que podem auxiliar na compreensão das necessidades, barreiras e expectativas, assim como cocriar com as mesmas.	Os proponentes de projetos no contexto das UNAPIs podem utilizar as orientações para desenvolver seus projetos. Além disso, também podem se beneficiar com as orientações para a realização de oficinas participativas inclusivas às pessoas idosas, utilizando este processo como meio para a coleta de dados ou para a geração de ideias.	O poder público, representado por seus órgãos e entidades, pode utilizar o guia para apoiar a criação das UNAPIs, cumprindo o que está previsto na Política e no Estatuto da Pessoa Idosa. Além disso pode utilizá-lo como um instrumento para elaboração de políticas públicas para as pessoas idosas, assim como para a estruturação de um setor específico sobre as UNAPIs.

Fonte: a autora.

– copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato” de acordo com os termos:

- **Atribuição:** Você deve dar o crédito apropriado, prover um link para a licença e indicar se mudanças foram feitas. Você deve fazê-lo em qualquer circunstância razoável, mas de nenhuma maneira que sugira que o licenciante apoia você ou o seu uso.

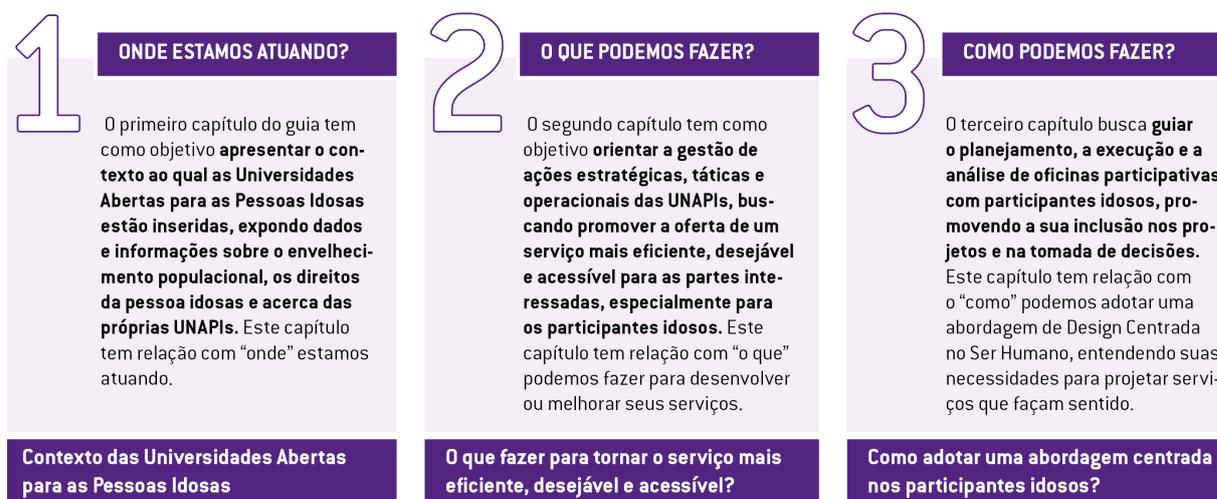
- **Não Comercial:** Você não pode usar o material para fins comerciais.
- **Sem Derivações:** Se você remixar, transformar ou criar a partir do material, você não pode distribuir o material modificado.
- **Sem restrições adicionais:** Você não pode aplicar termos jurídicos ou medidas de caráter tecnológico que restrinjam legalmente outros de fazerem algo que a licença permita.

Esta seção também apresenta um ponto de atenção sobre o formato do Guia, que deve ser o original (digital, em PDF), para não perder seus *hiperlinks* e referências.

6.3 PARTE TEXTUAL

A parte textual é a que compreende o conteúdo principal do Guia, gerado a partir da presente pesquisa. Esta compreende três capítulos com objetivos distintos, porém complementares, conforme demonstra a Figura 92 e descrevem as Seções 6.3.1, 6.3.2 e 6.3.3.

Figura 89 – Partes do Guia.



Fonte: a autora.

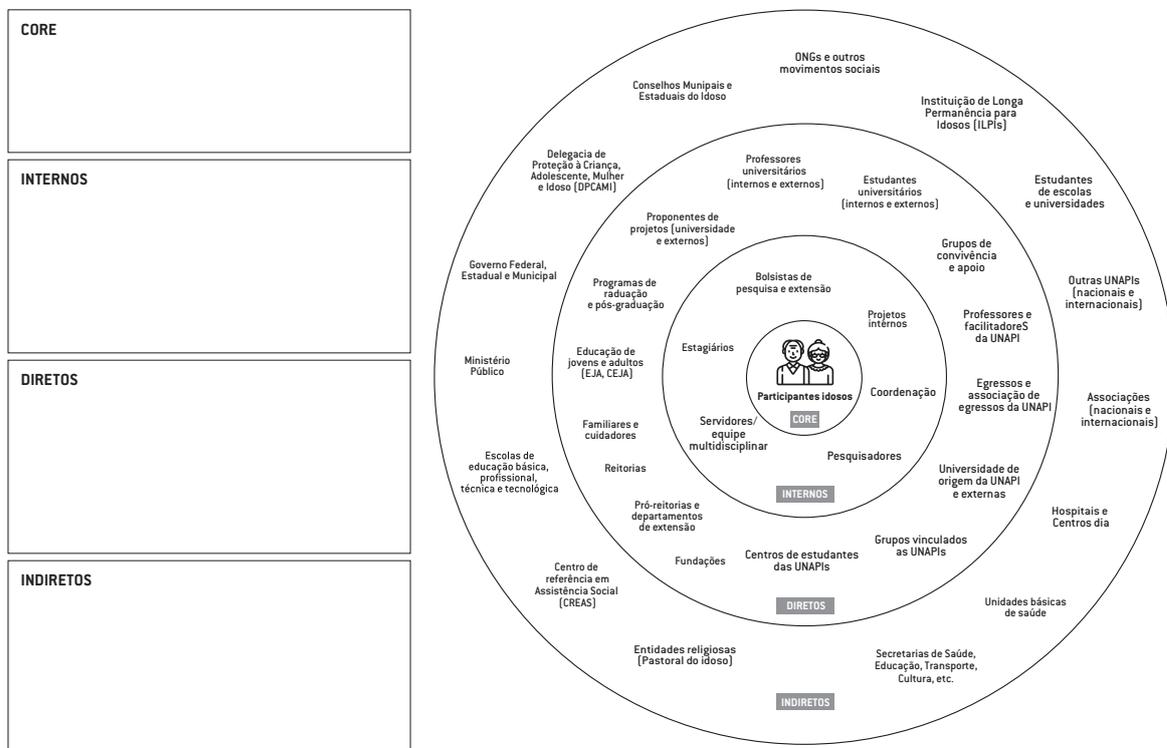
Enquanto o primeiro capítulo apresenta informações para a compreensão do contexto das UNAPIs, o segundo propõe orientações e recursos para auxiliá-las na melhoria de seus serviços. Por fim, no terceiro sistematiza um processo participativo capaz de incluir os participantes idosos, bem como outras partes interessadas.

6.3.1 Capítulo 1 - Onde estamos atuando? Contexto das Universidades Abertas para as Pessoas Idosas

O capítulo 1 tem como objetivo apresentar o contexto ao qual as UNAPIs estão inseridas, expondo dados e informações sobre o envelhecimento populacional, os

Figura 91 – Mapa de partes interessadas da UNAPI.

MAPA DE PARTES INTERESSADAS DA UNAPI



Licenciado sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhável 4.0 Internacional [CC BY-NC-SA 4.0]. Elaborado por Franciele Forcelini. Versão 2023.01.



Fonte: a autora.

Este canvas³, assim como os demais propostos pelo Guia, estão disponíveis para *download*, sendo licenciados sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhável 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), a qual possibilita ao usuário compartilhar e adaptar o material de acordo com os termos (CREATIVE COMMONS, 2023a):

Atribuição: Você deve dar o crédito apropriado, prover um link para a licença e indicar se mudanças foram feitas.

NãoComercial: Você não pode usar o material para fins comerciais.

Compartilhável: Se você remixar, transformar, ou criar a partir do material, tem de distribuir as suas contribuições sob a mesma licença que o original.

Sem restrições adicionais: Você não pode aplicar termos jurídicos ou medidas de caráter tecnológico que restrinjam legalmente outros de fazerem algo que a licença permita.

³ A palavra canvas significa tela. Trata-se de um painel que funciona como um mapa visual.

- **Jornada ideal do participante na UNAPI:** sistematizando e simulando o caminho percorrido por um participante da UNAPI, demonstrando possíveis momentos e ações esperadas desses participantes e da UNAPI. A jornada consiste em uma narrativa baseada nas experiências dos participantes ao interagirem com o serviço ao longo do tempo. Identifica os passos percorridos pelos usuários para ter uma necessidade atendida, como “encontrar formas de socializar e obter novos conhecimentos”. O mapa expõe um cenário desejável, propondo orientações gerais sobre o que as UNAPIs podem fazer para tornar seu serviço mais eficiente, desejável e acessível aos participantes.

Figura 92 – Jornada ideal do participante na UNAPI.

	Conhecendo a UNAPI	Inscrição	Acesso a UNAPI	Participação nas atividades	Suporte e Acompanhamento	Avaliações
Ações do participante	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa sobre atividades para pessoas idosas e encontra a UNAPI. • Conversa com outras pessoas que frequentam a UNAPI. • Participa de eventos promovidos pela UNAPI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tira dúvidas sobre o processo de inscrição por meio de guias e da equipe de suporte da UNAPI. • Realiza inscrição na atividade desejada de forma independente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Familiariza-se com o campus e as instalações por meio de visitas guiadas, aprendendo sobre rotas acessíveis e recursos disponíveis. • Se desloca até o local da atividade utilizando o mapa e as orientações recebidas pela UNAPI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar ativamente das atividades regulares e esporádicas. • Interage com colegas, professores e facilitadores, assim como estudantes de outras gerações. • Compartilha experiências e conhecimentos. • Se torna protagonista da sua vida e entende que ainda pode contribuir muito com a sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica necessidades específicas e solicita apoio. • Fornece devalutivas sobre o suporte recebido. • Participa de grupos de apoio e oficinas. • Indica possíveis dificuldades enfrentadas e, se desejado, recebe suporte da UNAPI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participa das avaliações e fornece devalutivas honestas e construtivas sobre a experiência na UNAPI. • Sugere melhorias e áreas de desenvolvimento. • Aceita convites para participar de processos participativos promovidos pela UNAPI.
Ações da UNAPI	<ul style="list-style-type: none"> • Divulga informações de forma ampla e acessível em várias mídias. • Realiza eventos abertos para a comunidade. • Possibilita que potenciais participantes conheçam a UNAPI e esclareçam suas dúvidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibiliza um processo de inscrição simples e acessível. • Oferece suporte pessoal durante o processo de inscrição, e disponibiliza guias impressos e digitais. • Oferta atividades alinhadas ao interesse das pessoas idosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibiliza instalações acessíveis e uma boa sinalização no campus universitário. • Oferece visitas guiadas e treinamentos específicos para as pessoas idosas. • Fornece mapas e informações sobre rotas acessíveis e recursos disponíveis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta capacitações aos professores e facilitadores para adaptarem conteúdos e práticas às necessidades dos participantes. • Professor/facilitador oferece atividades adaptadas às necessidades e interesses dos participantes. • Promove um ambiente inclusivo e acolhedor, estimulando a troca de experiências entre os participantes. • Disponibiliza materiais acessíveis e recursos assistivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece suporte e acompanhamento individualizado. • Identifica e aborda as necessidades específicas dos participantes. • Organiza grupos de apoio e oficinas para abordar temas comuns e desafios enfrentados pelos participantes. • Oferta ou direciona o participante para serviços de suporte multiprofissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibiliza sistemas de avaliação acessíveis e fáceis de usar. • Realiza avaliações periódicas para medir a satisfação dos participantes. • Coleta percepções e sugestões dos participantes. • Implementa melhorias e ajustes com base nas informações coletadas.

Fonte: a autora.

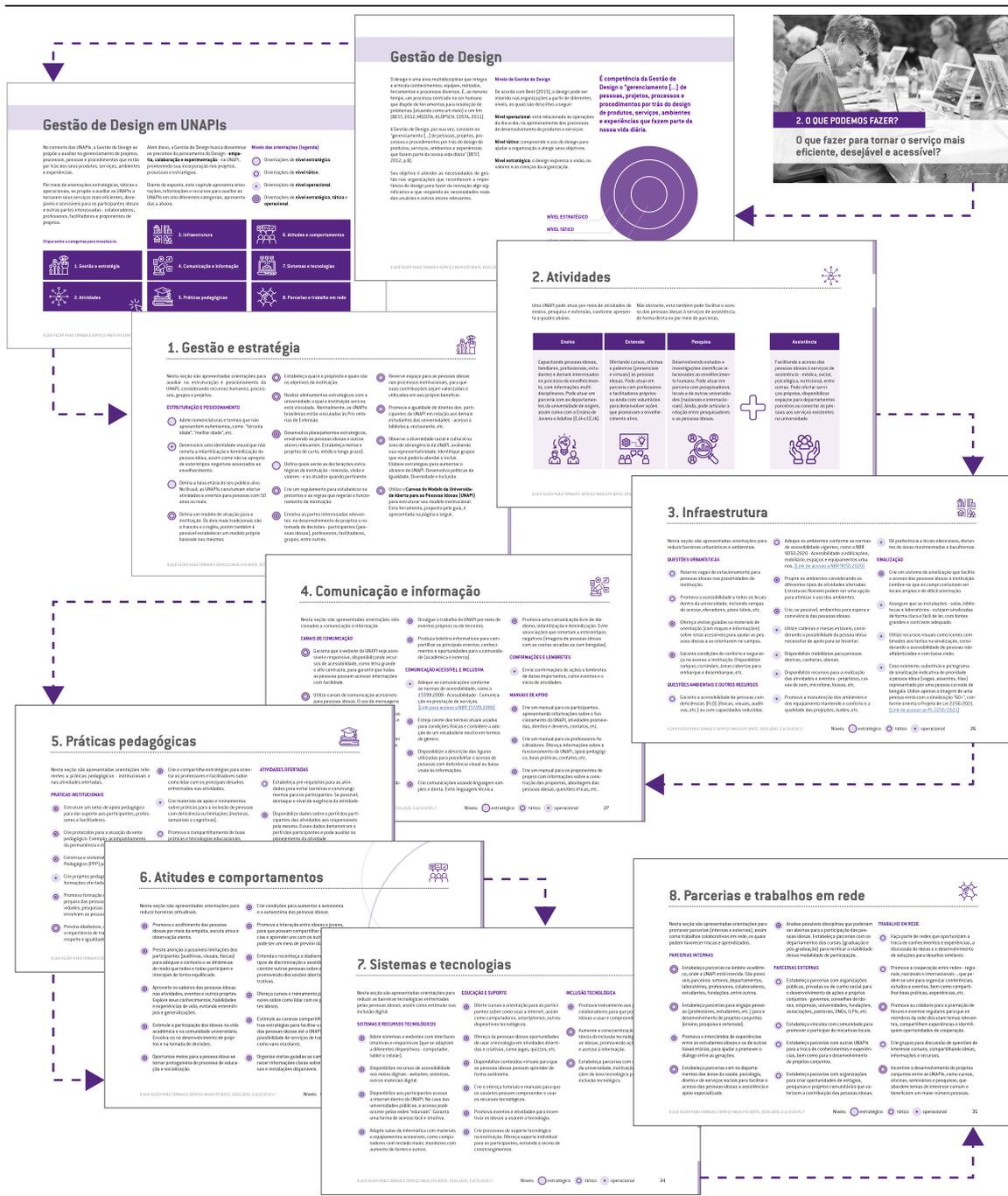
6.3.2 Capítulo 2 - O que podemos fazer? O que fazer para tornar o serviço mais eficiente, desejável e acessível?

O capítulo 2 tem como objetivo orientar a gestão de ações estratégicas, táticas e operacionais das UNAPIs, buscando promover a oferta de um serviço mais eficiente, desejável e acessível para as partes interessadas, especialmente para os participantes idosos. Este capítulo tem relação com “o que” podemos fazer para desenvolver ou melhorar seus serviços. Para tanto, apresenta informações, orientações e recursos que podem orientar ações estratégicas, táticas e operacionais de UNAPIs.

Inicia com informações sobre "GD e de seus níveis" e "GD em UNAPIs e seus níveis" e, posteriormente, apresenta as orientações para oito categorias: (1) Gestão e estratégia; (2) Atividades; (3) Infraestrutura; (4) Comunicação e informação; (5) Práticas pedagógicas; (6) Atitudes e comportamentos; (7) Sistemas e tecnologias e; (8)

Parcerias e trabalho em rede (Figura 93). As orientações apresentadas neste capítulo também estão associadas a um símbolo que representa os seus níveis (GD) - estratégico, tático ou operacional - ou a combinação destes.

Figura 93 – Capítulo 2 e seus subcapítulos.



Fonte: a autora.

A seguir são descritos os objetivos e o conteúdo de cada categoria.

6.3.2.1 Gestão e estratégia

Esta categoria são apresentadas 30 orientações para auxiliar na estruturação e posicionamento da UNAPI, considerando recursos humanos, processos, grupos e projetos. Além das orientações, também apresenta uma ferramenta chamada "Canvas do modelo da UNAPI" e três modelos de documentos.

O "Canvas do modelo da UNAPI" (Figura 94), inspirado no *Business Model Canvas*, é em uma ferramenta criada para auxiliar na estruturação de uma UNAPI de maneira prática e visual. Consiste em um painel com 11 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos (Figura 91). São eles:

Figura 94 – Canvas do modelo da UNAPI.

CANVAS DO MODELO DA UNAPI

NOME <i>Qual é o nome da UNAPI? Evite eufemismos como "terceira idade" e "melhor idade".</i>	OBJETIVOS <i>Quais são os objetivos da UNAPI?</i>	PRODUTOS E SERVIÇOS <i>Quais são os produtos e serviços oferecidos pela UNAPI?</i>	RECURSOS HUMANOS <i>Que profissionais fazem/farão parte da equipe e coordenação da UNAPI? Haverá voluntários?</i>
PÚBLICO ALVO <i>Quem é o público-alvo da UNAPI? Quais são as suas características, necessidades e preferências?</i>	DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS <i>Qual é a missão e a visão da UNAPI? Quais são os seus valores?</i>	LOCALIZAÇÃO E ESTRUTURA <i>Onde fica localizada a UNAPI? O que a estrutura dispõe?</i>	OUTROS RECURSOS <i>Quais são os recursos (materiais, financeiros, tecnológicos, etc.) necessários para o funcionamento da UNAPI?</i>
MODELO DE ATUAÇÃO <i>Qual é/será o modelo de atuação da UNAPI? Francês, inglês, outro.</i>	INSTITUCIONALIZAÇÃO <i>Qual é a instituição a qual a UNAPI está vinculada? A que reitoria/departamento está subordinada?</i>		
PROPÓSITO <i>Qual é o propósito da UNAPI?</i>			

Licenciado sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhado 4.0 Internacional [CC BY-NC-SA 4.0]. Elaborado por Franciele Forcelini. Versão 2023.01.



Fonte: a autora.

1. **Nome:** refere-se ao nome da UNAPI.
2. **Público-alvo:** representa as pessoas ou grupos que a UNAPI pretende atender.
3. **Modelo de atuação:** descreve como a UNAPI atua ou pretende atuar.
4. **Propósito:** refere-se a ideia que guia as ações da UNAPI.
5. **Objetivos:** são metas quantificáveis e alcançáveis que a UNAPI busca atingir.

6. **Declarações estratégicas:** compreende a missão, visão e aos valores da UNAPI.
7. **Institucionalização:** refere-se a universidade mantenedora da UNAPI.
8. **Produtos e serviços:** são ofertas de valor que a UNAPI entrega ao seu público.
9. **Localização e estrutura:** refere-se à localização e à infraestrutura disponível.
10. **Recursos humanos:** compreende as pessoas que atuam na UNAPI - equipe multiprofissional e coordenação.
11. **Outros recursos:** representa outros recursos - materiais, financeiros, tecnológicos, etc - que a UNAPI dispõe ou necessitará.

Esta seção apresenta ainda três modelos de documentos para *download*: (1) Formulário para Submissão de Projeto; (2) Termos de Adesão para Proponentes de Projetos e; (3) Termos de Adesão para Professores/Facilitadores voluntários.

6.3.2.2 Atividades

Esta categoria apresenta 10 orientações sobre atividades que podem ser ofertadas para os participantes idosos e para outras partes interessadas - professores, facilitadores, pesquisadores, entre outras. Além da proposição de atividades, esta seção também propõe um modelo de avaliação das mesmas, utilizando uma métrica bastante consolidada - o *Net Promoter Score* (NPS).

O NPS é baseado em uma pergunta simples: “Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a UNAPI para um amigo ou colega?” Com base nas respostas, os usuários são então classificados em três categorias: detratores (que respondem de 0 a 6); neutros (que respondem 7 ou 8) e; promotores (que respondem 9 ou 10). O cálculo do NPS é feito subtraindo o percentual de Detratores do percentual de Promotores. O resultado pode variar de -100 a 100 e indica o quão leais e satisfeitos os participantes estão.

Além disso, para auxiliar na estruturação destas atividades - curso, evento, treinamento, entre outras - de maneira prática e visual, apresenta uma ferramenta chamada “Canvas da atividade”. Consiste em um painel com 10 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos (Figura 95). São eles:

1. **Nome da atividade:** refere-se ao nome da atividade, que pode ser um evento, curso, treinamento, entre outras.
2. **Público-alvo:** representa as pessoas ou grupos que a atividade pretende alcançar.
3. **Requisitos para participantes:** enumera os critérios para a participação na atividade.

Figura 95 – Canva da atividade.

CANVAS DA ATIVIDADE

NOME DA ATIVIDADE <i>Qual é o nome da atividade - curso, evento, etc.?</i>	RESPONSÁVEL E ENVOLVIDOS <i>Quem é o responsável pelo serviço/ atividade/evento e quem são os demais envolvidos?</i>	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS <i>Como a atividade será executada? Quais são os procedimentos metodológicos adotados e ferramentas utilizadas? Qual o número e periodicidade dos encontros?</i>	RESULTADOS ESPERADOS <i>Quais são os resultados esperados? Quais são as métricas e indicadores de satisfação/avaliação do serviço/atividade/ evento?</i>
PÚBLICO ALVO <i>Quem é o público-alvo? Quais são as suas características?</i>	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE <i>Qual é a atividade oferecida? Quais são suas características?</i>	RECURSOS NECESSÁRIOS <i>Quais são os recursos (humanos, financeiros, tecnológicos, etc.) necessários para a execução do serviço ou da atividade?</i>	REFERÊNCIAS <i>Quais são as principais referências?</i>
REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO <i>Quais são os requisitos para a participação na atividade?</i>			
OBJETIVO DA ATIVIDADE <i>Quais são os objetivos da atividade?</i>			

Licenciado sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhável 4.0 Internacional [CC BY-NC-SA 4.0]. Elaborado por Franciele Forcelini. Versão 2023.01.



Fonte: a autora.

4. **Objetivo da atividade:** descreve o propósito da atividade.
5. **Responsável e demais envolvidos:** indica a pessoa responsável pela atividade e as demais envolvidas.
6. **Descrição da atividade:** refere-se ao conceito da atividade e suas características.
7. **Procedimentos metodológicos:** descreve os procedimentos adotados - dinâmicas, métodos, abordagens e ferramentas.
8. **Recursos necessários:** refere-se aos recursos necessários para o desenvolvimento da atividade, os quais podem ser humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, etc.
9. **Resultados esperados:** compreende o que se espera alcançar por meio da atividade. Indica quais são os parâmetros de sucesso.
10. **Referências:** compreende as principais referências utilizadas.

6.3.2.3 Infraestrutura

Esta categoria apresenta 17 orientações para reduzir barreiras urbanísticas e ambientais, compreendendo questões urbanísticas, ambientais, recursos e sinalização. Dentre as orientações, apresenta a NBR 9050:2020 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, norma que pode auxiliar as UNAPIs na adequação dos ambientes. Esta seção apresenta o *hiperlink* para o acesso a norma.

6.3.2.4 Comunicação e informação

Esta categoria apresenta 26 orientações para reduzir barreiras e facilitar as comunicações e a informação. Para tanto, propõe orientações sobre comunicação, informações, design gráfico (com diretrizes específicas para materiais impressos e digitais), datas comemorativas e fontes de informação.

O tópico de "datas comemorativas" apresenta as principais datas que podem ser exploradas pela UNAPI para desenvolver e promover ações de comunicação, informação, educação e socialização para as pessoas idosas. Além disso, também inclui um *hiperlink* para o *download* de um Calendário de datas comemorativas completo.

Já o tópico "fontes de informação" destaca a importância de ações embasadas em conhecimentos científicos, leis, políticas, guias e outros documentos que abordam questões relevantes sobre a pessoa idosa. Para tanto, apresenta documentos de referência nacionais e internacionais com os devidos *hiperlinks* de acesso. Cabe destacar que estas são informações sujeitas à atualizações.

6.3.2.5 Práticas pedagógicas

Esta categoria apresenta 17 orientações para facilitar práticas pedagógicas institucionais e nas atividades ofertadas. Não obstante, também disponibiliza um "Banco de questões para Formulário de Avaliação da UNAPI e de suas atividades" para o *download*.

6.3.2.6 Atitudes e comportamentos

Esta categoria apresenta 11 orientações para reduzir barreiras atitudinais. Compreende questões relacionadas a prevenção de preconceitos e idadismos, assim como boas práticas para estimular a participação, autonomia e protagonismo dos participantes idosos.

6.3.2.7 Sistemas e tecnologias

Esta categoria apresenta 13 orientações para reduzir as barreiras tecnológicas enfrentadas pelas pessoas idosas, assim como estimular sua inclusão tecnológica.

São orientações acerca de: sistemas e recursos tecnológicos, educação e suporte, e inclusão tecnológica.

6.3.2.8 Parcerias e trabalhos em rede

Esta categoria apresenta 15 orientações para promover parcerias (internas e externas) e trabalhos em rede, que podem favorecer trocas e aprendizados. Além das orientações, essa seção apresenta o "Canva de parcerias" (Figura 96), uma ferramenta criada para auxiliar na estruturação de parcerias de maneira prática e visual.

Figura 96 – Canva de parcerias.

CANVAS DE PARCERIAS

<p>PARCEIRO INTERNO OU EXTERNO </p> <p><i>[Interno] Quais são os setores ou departamentos da universidade que podem ser parceiros da UNAPI?</i></p> <p><i>[Externo] Quais são as organizações públicas, privadas ou sociais que podem ser parceiros da UNAPI?</i></p>	<p>BENEFÍCIOS DA PARCERIA </p> <p><i>De que a parceria pode oferecer ou viabilizar para ambas as partes?</i></p>	<p>MODO DE COOPERAÇÃO </p> <p><i>De que forma a parceria pode ser formalizada e concretizada? Quais serão as ações de cada parte?</i></p>
<p>OBJETIVOS DA PARCERIA </p> <p><i>Quais são os objetivos da parceria?</i></p>	<p>REPRESENTANTES E CONTATOS </p> <p><i>Quem são as pessoas que representam a parceiro (nome, cargo, contatos)?</i></p>	<p>RECURSOS NECESSÁRIOS </p> <p><i>Quais são os recursos (humanos, financeiros, tecnológicos, etc.) necessários para a execução as ações?</i></p>

Licenciado sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhado 4.0 Internacional [CC BY-NC-SA 4.0]. Elaborado por Franciele Forcelini. Versão 2023.01.



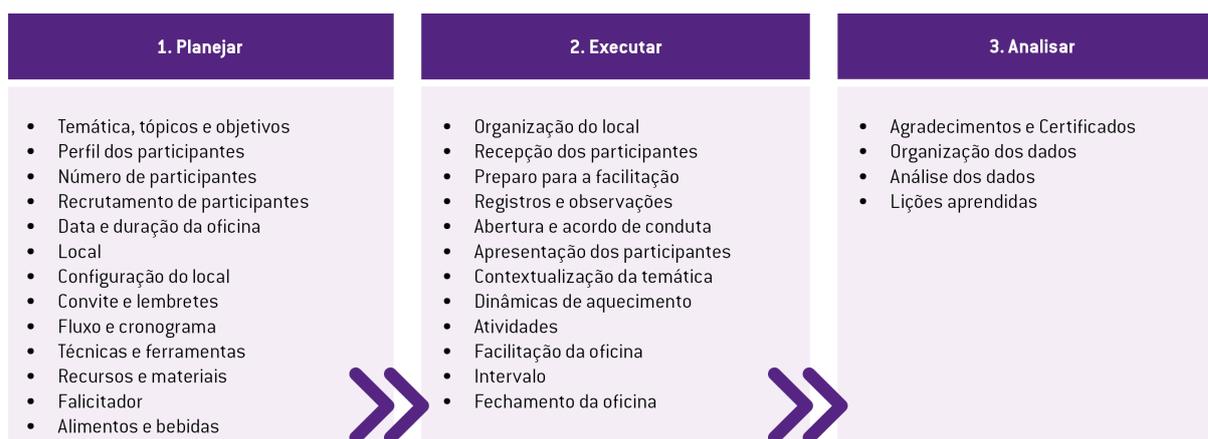
Fonte: a autora.

Este canvas possui 6 blocos que representam os principais elementos a serem definidos. São eles:

1. **Parceiros internos ou externos:** indica o possível parceiro (interno ou externo).
2. **Objetivo(s) da parceria:** meta quantificável e alcançável que a parceria busca alcançar.
3. **Benefícios da parceria:** descreve os ganhos que a parceria pode gerar para cada parte.

sentar um processo definitivo, mas sim orientações para promover oficinas mais eficientes, desejáveis e acessíveis aos participantes idosos, gerando melhores resultados. Para tanto, esta seção apresenta orientações para guiar as três principais fases de uma oficina participativa com participantes idosos: (1) planejar; (2) executar e; (3) analisar (Figura 98).

Figura 98 – Fases de uma oficinas participativas.



Fonte: a autora.

A seguir são descritas cada uma das fases propostas.

6.3.3.1 Planejar

A primeira fase tem como objetivo apresentar orientações para guiar o planejamento da oficina e, para tanto, apresenta 13 tópicos: (1) Temática, tópicos e objetivos; (2) Perfil dos participantes; (3) Número de participantes; (4) Seleção de participantes; (5) Data e duração da oficina; (6) Local; (7) Configuração do local; (8) Convite e lembretes; (9) Fluxo e cronograma; (10) Dinâmicas e ferramentas; (11) Recursos necessários; (12) Facilitadores e; (13) Alimentos e bebidas.

Na primeira seção também é apresentado o "Canvas da Oficina Participativa", uma ferramenta criada para auxiliar no planejamento de oficinas de maneira prática e visual (Figura 99). Consiste em um painel com 10 blocos que representam os principais elementos a serem considerados e definidos. São eles:

1. **Nome na oficina:** refere-se ao nome dado à oficina.
2. **Temática, tópicos e objetivo:** indica a temática central, os tópicos a serem abordados e o objetivo a ser alcançado.
3. **Participantes:** refere-se às pessoas ou grupos que a UNAPI pretende atender.
4. **Recrutamento de participantes:** refere-se a forma de recrutar os participantes.

Figura 99 – Canvas da oficina participativa.

CANVAS DA OFICINA PARTICIPATIVA

NOME DA OFICINA <i>Qual é o nome da oficina?</i>	SELEÇÃO DE PARTICIPANTES <i>Como os participantes serão recrutados? Quais serão os critérios de participação? Como serão realizados os convites e enviados os lembretes?</i>	FLUXO E CRONOGRAMA <i>Quais serão os momentos e atividades propostas na oficina? Qual o tempo previsto para cada atividade?</i>	RECURSOS NECESSÁRIOS <i>Quais são os recursos necessários para a realizar a oficina - materiais, financeiros, tecnológicos, etc.? Que alimentos e bebidas serão disponibilizados?</i>
TEMÁTICA, TÓPICOS E OBJETIVO <i>Qual será a temática principal e os tópicos abordados? Qual é o objetivo principal da oficina?</i>	LOCAL <i>Onde a oficina será realizada?</i>		
PARTICIPANTES <i>Quem é o público-alvo da oficina? Quais são as suas características? Qual o número de participantes a serem recrutados?</i>	CONFIGURAÇÃO DO LOCAL <i>Qual será a configuração do local para a realização da oficina? Faça um esboço, se necessário.</i>	DINÂMICAS E FERRAMENTAS <i>Quais serão as dinâmicas e ferramentas utilizadas?</i>	FACILITADORES <i>Quem serão os facilitadores? Quais serão seus papéis na oficina?</i>

Licenciado sob licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhado 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). Elaborado por Franciele Forcelini. Versão 2023.01.



Fonte: a autora.

5. **Local:** indica onde será realizada a oficina.
6. **Configuração do local:** descreve como o local será organizado.
7. **Fluxo e cronograma:** refere-se ao fluxo e ao cronograma utilizado para conduzir a oficina.
8. **Dinâmicas e ferramentas:** descreve as dinâmicas e ferramentas utilizadas.
9. **Recursos necessários:** compreende os recursos necessários para a realizar a oficina - materiais, financeiros, tecnológicos, etc.
10. **Facilitadores:** refere-se as pessoas que irão conduzir a oficina.

6.3.3.2 Executar

A segunda fase tem como objetivo apresentar orientações para guiar a execução da oficina e, para tanto, apresenta os 12 tópicos descritos: (1) Organização do local; (2) Recepção dos participantes; (3) Preparo para a facilitação; (4) Registros e observações; (5) Abertura e acordo de conduta; (6) Apresentação dos participantes;

(7) Contextualização da temática; (8) Dinâmica de aquecimento; (9) Atividades; (10) Facilitação da oficina; (11) Intervalo e; (12) Encerramento da oficina.

6.3.3.3 Analisar

Por fim, a terceira fase tem como objetivo apresentar orientações para guiar a análise dos dados obtidos na oficina e, para tanto, apresenta 6 tópicos: (1) Agradecimentos e certificados; (2) Organização dos dados; (3) Análise dos dados; (4) Dicas e cuidados; (5) Avaliação da oficina e; (6) Lições aprendidas.

6.4 PARTE PÓS-TEXTUAL

Os elementos pós-textuais incluem: (1) referências; (2) lista de siglas; (3) glossário e; (4) contra-capla (Figura 100).

Figura 100 – Referências, lista de siglas, glossário e contra-capla.

1 REFERÊNCIAS

2 Lista de Siglas

3 Glossário

4 APÓS AGRADECIMENTO

NETI - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CENETI - Centro de Estudos de Design e Laboratório de Design (Universidade Federal de Santa Catarina)

NDD/LDU - Núcleo de Design e Laboratório de Design (Universidade Federal de Santa Catarina)

pósUPDC - Programa de Pós-Graduação em Design (Universidade Federal de Santa Catarina)

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Fonte: a autora.

As referências são apresentadas no formato da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e ao final desta seção é disponibilizado um *hiperlink* para acesso a pasta com todos os recursos disponibilizados no Guia.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta as discussões sobre os resultados da tese, que compreendem tanto as contribuições do Guia desenvolvido (Seção 7.1), como as descobertas do Estudo de Caso no NETI-UNAPI (Seção 7.2).

7.1 CONTRIBUIÇÕES DO GUIA

A presente pesquisa cumpriu seu objetivo ao desenvolver um Guia para as UNAPIs, utilizando-se da Gestão de Design e das ferramentas do Design de Serviço. Intitulado "Gestão de Design em Universidades Abertas para as Pessoas Idosas: um guia de orientações centrado no ser humano", este documento pode beneficiar diferentes partes interessadas, como Universidades, UNAPIs, profissionais desse contexto, proponentes de projetos, assim como o poder público.

- **Universidades** públicas e privadas, que buscam estabelecer uma UNAPI, podem se beneficiar do caminho estruturado e informativo que este fornece para a sua implementação, apresentando orientações para os diferentes níveis de gestão - estratégico, tático e operacional.
- As **UNAPIs** também são beneficiárias diretas do Guia. Ao seguir suas recomendações, estas podem melhorar a experiência dos participantes idosos, eliminando ou atenuando as barreiras enfrentadas. O Guia também sugere a realização de oficinas participativas, permitindo que as pessoas idosas estejam ativamente envolvidas nos processos e na tomada de decisão.
- Os **profissionais das UNAPIs**, por sua vez, podem se beneficiar ao encontrar orientações para desenvolver atividades, materiais e atitudes que se adequam ao público idoso. As oficinas participativas, sugeridas pelo Guia, podem auxiliar esses profissionais a compreender melhor as necessidades, barreiras e expectativas dos participantes e a cocriar soluções com eles.
- Os **proponentes de projetos**, incluindo designers, podem utilizar as orientações do Guia para desenvolver seus projetos nas UNAPIs, tornando-os mais efetivos e alinhados com as necessidades dos idosos. Além disso, podem utilizar as oficinas participativas como ferramenta para coleta de dados ou geração de ideias, estimulando a participação ativa dos participantes idosos.
- Por fim, o **poder público**, incluindo seus órgãos e entidades, pode utilizar o Guia para apoiar a criação de UNAPIs, cumprindo assim o que está previsto na Política e no Estatuto da Pessoa Idosa (BRASIL, 1994, 2003, 2022). Não obstante, o Guia pode ser usado como instrumento para a elaboração de políticas públicas

voltadas para as pessoas idosas, bem como para a estruturação de um setor específico sobre as UNAPIs.

Conforme destaca uma das avaliadoras do Guia, considerando que esta ainda uma área em desenvolvimento, "os materiais elaborados contribuem tanto para a UNAPI estudada aprimorar seus processos, como para outras UNAPIs já existentes ou a serem criadas". Esta avaliadora também acrescenta "Vejo que o Guia pode se tornar uma ferramenta para garantir e ampliar os direitos da pessoa idosa e combater o preconceito etário" (A3).

O Guia não pretende apresentar uma solução definitiva ou regulamentadora, porém se propõe a contribuir com as UNAPIs ao: (1) orientar suas ações estratégicas, táticas e operacionais; (2) disponibilizar informações, modelos e canvas para auxiliá-las; (3) promover a inclusão dos idosos por meio de oficinas participativas e, por fim; (4) fortalecer o serviço prestado. Cada contribuição é discutida nos tópicos a seguir.

7.1.1 Orienta ações estratégicas, táticas e operacionais da UNAPI

Ao orientar ações estratégicas, táticas e operacionais da UNAPI de forma centrada no ser humano, o Guia pode ajudar a tornar seu serviço mais eficiente, desejável e acessível para as partes interessadas, especialmente para os participantes idosos. Embora cada uma das UNAPIs possua sua especificidade, isso não exclui a existência de diretrizes gerais, além daquelas expressas em leis, que permeiam as ações universitárias (SILVA OLIVEIRA; SCORTEGAGNA; SILVA, 2016).

Portanto, baseando-se em evidências teóricas e práticas do estudo de caso no NETI, o segundo capítulo do Guia se refere a "o que" pode ser feito para desenvolver ou melhorar os serviços, reduzindo as barreiras e promovendo os facilitadores. Para tanto, este apresenta orientações segmentadas em oito categorias, cada uma com diferentes potenciais de contribuição, os quais são discutidos a seguir.

- As orientações sobre **gestão e estratégia** tem como foco a estruturação e o gerenciamento de uma UNAPI, considerando seu posicionamento, modelo, recursos humanos, grupos, entre outros aspectos. Conforme destaca Cavalli, Gamaro e Damasceno (2017), ações de gestão e recursos humanos são essenciais para a efetividade das atividades, visto que só assim as UNAPIs poderão ter maior abrangência junto a população idosa.

Para Best (2012, 2015), soluções de serviços bem sucedidas dependem de estruturas, processos e sistemas capazes de proporcionar uma experiência gerenciada. Nesse sentido, destaca-se a competência da GD em gerenciar pessoas, projetos, processos e procedimentos que estão por trás do Design do Serviço das UNAPIs, promovendo uma abordagem mais holística e centrada no ser humano.

- A categoria sobre **atividades** apresenta informações sobre as possíveis modalidades de atividades que podem ser ofertas pela UNAPI, tanto para os participantes idosos - seu público alvo -, como para outras partes interessadas, como professores, facilitadores, pesquisadores, entre outras.

No que tange a participação dos idosos em atividades educativas, destaca-se que são evidentes as vantagens, sobretudo no que diz respeito ao seu bem-estar, aumento do sentido de responsabilidade consigo próprios, satisfação pelo que conseguiram, melhoria da saúde, a oportunidade de participar ativamente da vida pública (KHUSAINOVA, 2022).

- As orientações sobre **infraestrutura** buscam reduzir barreiras arquitetônicas, ambientais e de sinalização, comumente encontradas nos campi universitários onde as UNAPIs estão localizadas. As orientações buscam orientar a adequação dos ambientes externos e edifícios que, segundo a OMS (2007), exercem um impacto fundamental sobre a mobilidade, a independência e a qualidade de vida dos idosos, sendo questões-chave sua acessibilidade e segurança.

Assim como outras UNAPIs, o NETI possui espaços limitados e requer a utilização de outros locais do campus, que nem sempre são acessíveis e corretamente sinalizados, dificultando o acesso dos idosos (RODRIGUES, 2018). Essa é uma característica comum às UNAPIs, que não possuem espaços estáveis ou apropriados às atividades oferecidas (SILVA; CASSETTO *et al.*, 2015).

- As orientações sobre **comunicação e informação** abordam tópicos variados, como canais, comunicação acessível e inclusiva, confirmações e lembretes, manuais de apoio, coleta e análise de dados, ética e sigilo de dados pessoais, design gráfico, datas comemorativas e documentos de referência. Neste âmbito, as orientações apresentadas buscam tornar a comunicação da UNAPIs mais eficiente, promovendo um maior alcance de suas atividades.

Conforme destaca o ILC-BR (2019), os programas para pessoas idosas ofertados pelas universidades ainda são pouco conhecidos, fato que pode estar relacionado a falhas comunicacionais, as quais também impedem a equidade e a ampliação do acesso (WHO, 2017).

- As orientações sobre **práticas pedagógicas** visam promover boas práticas que podem ajudar na inclusão das pessoas idosas, considerando suas capacidades e a necessidades de sensibilização dos professores e facilitadores. Conforme destaca Vysotskaya *et al.* (2019) as UNAPIs oferecem uma oportunidade importante para as pessoas idosas ocuparem seu tempo livre e continuarem aprendendo. No entanto, para contribuir com essa demanda social, estas precisam de um conteúdo bem planejado, capaz de ajudar os idosos a navegar na vida moderna,

responder adequadamente às mudanças que ocorrem na sociedade e atender às necessidades de comunicação, troca de experiências e auto-realização.

Esta categoria também apresenta um banco de questões para auxiliar a realização de avaliações acerca da UNAPI e de suas atividades. As avaliações são entendidas como um importante instrumento para a melhoria dos serviços. De acordo com Boulton-Lewis (2010), é preciso de mais dados provenientes dos próprios idosos sobre suas atitudes em relação ao aprendizado, investigando "por que", "como" e "o que" eles querem aprender, assim como mensurar os benefícios do aprendizado.

- As orientações acerca das **atitudes e comportamentos** buscam reduzir barreiras atitudinais, promovendo práticas que podem aumentar o protagonismo, a autonomia e a autoestima das pessoas idosas. Essa categoria também ressalta a importância da prevenção do idadismo, que "se refere a estereótipos (como pensamos), preconceitos (como nos sentimos) e discriminação (como agimos) direcionadas às pessoas com base na idade delas" (PAHO, 2022, p.2) e que pode se manifestar de forma institucional, interpessoal ou contra si próprio.
- As orientações sobre **sistemas e tecnologias** buscam reduzir barreiras tecnológicas e promover a inclusão digital das pessoas idosas. Nesse sentido, cabe ressaltar que apesar de já estarem mais próximas às tecnologias, as pessoas idosas ainda enfrentam dificuldades em acompanhar e compreender os crescentes avanços tecnológicos, o que contribui para o sentimento de exclusão. Dessa forma, os que não se adaptam ao "novo" são deixados à margem desta evolução (PEREIRA; NEVES, 2011).

De modo geral, as pessoas idosas reconheceram o valor da tecnologia para facilitar as atividades diárias e manter as relações sociais. No entanto, estas entendem que sem habilidades para lidar com o medo associado ao uso da tecnologia, é provável que a exclusão digital aumente à medida que mais serviços migram para o mundo virtual (HILL; BETTS; GARDNER, 2015). Diante disso, ao reduzirem barreiras e promoverem a inclusão digital das pessoas idosas, as UNAPIs podem contribuir para o aumento da sua autonomia e participação social.

- As orientações sobre **parcerias e trabalhos em rede** estimulam conexões e colaborações por meio do estabelecimento de parcerias internas e externas. Segundo Vysotskaya *et al.* (2019), a troca de experiências entre as UNAPIs é uma condição necessária para o desenvolvimento da institucionalização das pessoas idosas, e a carência disso pode gerar desunião.

De modo geral, as orientações das diferentes categorias tem como objetivo reduzir barreiras e promover facilitadores no contexto das UNAPIs. Conforme destaca

Araújo (2013), as barreiras no acesso aos serviços são uma das principais causas da marginalização das pessoas idosas, e podem estar relacionadas à diversos aspectos, como capacidades, fatores ambientais, demandas não atendidas, tecnologias, comunicações, entre outros.

7.1.2 Disponibiliza informações, modelos e canvas para auxiliar a UNAPI

Ao disponibilizar informações, modelos e canvas para auxiliar as UNAPIs, o Guia pode tornar suas ações mais ágeis, embasadas e estruturadas. As informações e outros recursos são disponibilizados ao longo de todo o Guia, estando associados a uma categoria temática, dando suporte às suas orientações.

- Ao sistematizar **informações** para o entendimento do contexto das UNAPIs, o Guia possibilita aos seus possíveis beneficiários a compreensão sobre a evolução do envelhecimento populacional (mundial e nacional), os direitos das pessoas idosas no Brasil e sobre o funcionamento das próprias UNAPIs. Especialmente em seu primeiro capítulo - Contexto das Universidades Abertas para as Pessoas Idosas -, o Guia concentra informações relevantes sobre as UNAPIs, facilitando o acesso à informação e ajudando a disseminar o conhecimento sobre o tema.
- Os **modelos** são estruturas pré-formatadas para facilitar e agilizar a criação de documentos padronizados, como termos, formulários, avaliações, propostas, entre outros. Estes não são modelos definitivos e podem ser ajustados às especificidades de cada UNAPI.
- Os **canvas**, por sua vez, são ferramentas disponibilizadas para ajudar as UNAPIs a estruturar informações e ideias de forma integrada e visual. Barbosa *et al.* (2018) apontam que as ferramentas visuais e a própria visualização da informação como maneiras eficazes para compreender o contexto e resolver desafios. De acordo com Roam (2012), trabalhar as informações visualmente desencadeia um processo de pensamento visual, que compreende: olhar (coletar e filtrar); ver (selecionar e agrupar); imaginar (enxergar o que não está visível) e; mostrar (tornar tudo mais claro).

No Guia são apresentados cinco canvas, sempre após a apresentação do contexto a que este se refere. Após a apresentação das orientações, a proposição destes painéis provoca os possíveis beneficiários a pensar em como estruturar diferentes aspectos relacionados à UNAPI - partes interessadas, modelo, atividades, parcerias e o oficinas participativas.

7.1.3 Promove a inclusão dos idosos por meio de oficinas participativas

Ao propor um capítulo focado no Design participativo com os participantes idosos, o Guia estimula o envolvimento deste público nos projetos e na tomada de decisões das UNAPIs. O Guia busca guiar o planejamento, a execução e a análise dessas oficinas, apresentando um passo-a-passo com orientações que consideram as pessoas idosas.

O Design participativo é algo intrínseco ao DCH, propondo envolver ativamente as partes interessadas no projeto de Design para promover o entendimento de suas necessidades e expectativas, o que pode gerar resultados mais assertivos, desejáveis e acessíveis. Segundo Sanders (1999), o Design Participativo é mais do que uma prática ou metodologia, consiste em uma atitude que promove a inclusão dos usuários, possibilitando a consulta de informação diretamente da fonte.

Não obstante, no que se refere ao Design participativo com pessoas idosas, destaca-se que considerá-las como agentes na busca por solução pode contribuir para a inovação social, assim como apoiar suas capacidades e sua vontade de se envolver ativamente (MANZINI, 2015). Portanto, envolvê-las nos projetos pode gerar benefícios tanto para os profissionais, como para os participantes idosos.

- Para **designers e outros profissionais**, o envolvimento das pessoas idosas pode oportunizar um entendimento mais profundo sobre as suas necessidades, barreiras e expectativas. Este público possui um rico repertório e é o maior conhecedor de sua realidade e, portanto, os projetos que o inclui tendem a ser mais assertivos e satisfatórios (FORCELINI; MERINO, 2022b).
- Para **participantes idosos**, oportuniza um espaço de protagonismo, onde estes podem contribuir ativamente nos projetos. Suas percepções podem ajudar a gerar soluções mais assertivas, desejáveis e acessíveis, possibilitando maior autonomia e satisfação.

Uma compreensão mais profunda de como as pessoas idosas pensam e sentem pode mudar a forma como elas são representadas, assim como gerar ideias valiosas para melhorar suas vidas. Desta forma, ao utilizarem o Design participativo, as UNAPI podem ampliar esse entendimento de demandas e preferências. Conforme destaca Silva Oliveira, Scortegagna e Silva (2016), cada deve exercer suas funções, considerando as particularidades e demandas do segmento a que atende.

Não obstante, os processos de design participativo nas UNAPIs também podem ser úteis para: obter informações e percepções reais sobre os participantes idosos, as quais são os maiores conhecedores da sua realidade; aprender sobre as suas necessidades, barreiras, preferências e expectativas; dar voz aos participantes idosos nos processos de avaliação e DS, na resolução de problemas e na tomada de deci-

sões; gerar novas ideias e soluções centradas nas necessidades e preferências dos participantes idosos e; aumentar o pertencimento e protagonismo da pessoa idosa.

Diante de diferentes potenciais, o Guia apresenta orientações para guiar as três principais fases de uma oficina participativa: (1) planejar; (2) executar e; (3) analisar. O objetivo é apresentar orientações para promover oficinas mais eficientes, desejáveis e acessíveis aos participantes idosos, gerando melhores resultados às UNAPIs.

- A primeira fase apresentada pelo Guia é a de planejamento, onde as orientações buscam auxiliar a UNAPI a **planejar** uma oficina participativa.
- A segunda fase apresentada pelo Guia é a de execução, onde as orientações buscam auxiliar a UNAPI a **executar** a oficina participativa.
- A terceira fase apresentada pelo Guia é a de análise, onde as orientações buscam auxiliar a UNAPI a **analisar** os dados obtidos na oficina participativa.

De acordo com Halvorsrud *et al.* (2019), acomodar as necessidades e prioridades dos parceiros de cocriação é um dos principais fatores para garantir a eficácia da cocriação, empoderando e desenvolvendo suas habilidades. Ao considerar as necessidades e prioridades dos participantes idosos, as UNAPI podem usar as oficinas participativas para se conectar e aprender com os mesmos. Se devidamente adaptado, o processo participativo pode viabilizar a identificação e a resolução das dificuldades deste participantes, por meio de sua participação ativa no processo (MURIANA, 2017).

Não obstante, as oficinas também podem incluir outras partes interessadas que possam contribuir com a pauta, como professores, facilitadores, etc. A partir do estudo de caso, percebeu-se que há pouco espaço para trocas e construções colaborativas, e que estas podem ser estimuladas pelas UNAPIs. Professores e facilitadores, por exemplo, podem ser estimulados a trocar de experiências e boas práticas nas atividades com os participantes idosos. Essa construção colaborativas pode auxiliar e estimular novos voluntários, dando suporte ao trabalho com este público.

Ainda no tange os processos participativos, também se destaca a relevância de outros métodos, como entrevistas, grupos focais, entre outros. Não obstante, também podem ser criados grupos de estudos e pesquisas, que também incluam os participantes idosos em seus processos, conforme sugere Boulton-Lewis (2010). Segundo o autor, dessa forma pode ser possível avançar para uma teoria mais inclusiva sobre a aprendizagem ao longo da vida, essencial para as sociedades que experimentam mudanças demográficas e de outros tipos em um ritmo sem precedentes.

7.1.4 Fortalece o serviço prestado pelas UNAPIs

De modo geral, o Guia pode subsidiar e a estruturação e a gestão das UNAPIs, indo além do incentivo à sua criação proposto pela Política e no Estatuto da Pessoa

Idosa (BRASIL, 1994, 2003, 2022). Desta forma, pode contribuir para o fortalecimento do serviço prestado pelas UNAPIs, o qual possibilita aos participantes idosos: aprendizagem ao longo da vida; participação e integração social; oportunidade de transmitir sua própria experiência; serem úteis para a sociedade e em seu próprio ambiente e, por fim; autorrealização (IAUTA, 2018).

Ao propor orientações, informações e outros recursos, o Guia auxilia as UNAPIs a agir de forma mais ágil e estratégica, reduzindo as barreiras que podem fragilizar seu serviço e promovendo facilitadores para potencializar sua atuação. Assim, favorece a socialização e a aprendizagem ao longo da vida que, segundo Khusainova (2022) é uma forma relativamente nova, mas em desenvolvimento ativo e muito eficaz para promover uma cultura de "velhice construtiva".

Conforme destaca Vysotskaya *et al.* (2019), a educação complementar das pessoas idosas contribui para a formação de um novo sistema de valores e de uma cultura de envelhecimento que atenda às exigências de uma sociedade democrática moderna. Não obstante, a educação se apresenta como "uma importante ferramenta para o processo de conscientização dos sujeitos, tornando-os conhecedores dos seus direitos e deveres, além de impulsionar a possibilidade de participação social e da atuação em diferentes campos" (SILVA OLIVEIRA; SCORTEGAGNA; SILVA, 2016, p.1).

Ao ser ofertado de forma eficiente, desejável e acessível, o serviço da UNAPI podem promover maior participação, autonomia e protagonismo dos participantes idosos, contribuindo para a redução de preconceitos e estereótipos negativos. Conforme destaca Silva Oliveira, Scortegagna e Silva (2016), o "paradigma preconceituoso da velhice" pode ser desconstruído pelas políticas públicas, pessoas idosas e sociedades como um todo, sendo substituído pelo "paradigma do envelhecimento ativo".

Ao fortalecer este ambiente de aprendizagem ancorado no diálogo, as UNAPIs podem propiciar o exercício da cidadania, a ocupação do tempo livre e o estabelecimento de redes sociais (CACHIONI; ORDONEZ, 2017). Assim, podem contribuir para estabelecer uma visão positiva e otimista sobre a velhice. Contudo, destaca-se que "o conhecimento é um instrumento eficiente e necessário para o empoderamento, em especial, para os idosos, na tentativa de superar os desequilíbrios sociais" (SILVA OLIVEIRA; SCORTEGAGNA; SILVA, 2016, p.).

Contudo, destaca-se o potencial do Guia em apoiar a gestão das UNAPIs e promover o protagonismo da pessoa idosas, aspecto que foi evidenciado pela percepção de um dos avaliadores

O Guia para Gestão de Design em UNAPI é um importante referencial norteador e apoiador para a gestão de uma UNAPI, pois "disseca" o papel desse programa de educação para o envelhecimento dentro da instituição de ensino superior, projeta o programa numa rede relacional intra e interinstitucional, identifica a atuação e o protagonismo dos seus atores, oferece ferramentas

factíveis para a efetivação da missão/visão/valores e objetivos, e orienta o agir consciente no processo de planejar, executar e avaliar (A1).

Para este, "o Guia traz à tona a importante visão de gestão participativa e colaborativa centrada nas pessoas". Neste sentido, reflete sobre a impossibilidade de vivenciar uma UNAPI "sem reconhecer que o seu pilar central é a pessoa humana, que sua essência é a educação e que o viver/conviver com dignidade, respeito e compaixão é a mola propulsora de uma sociedade para todas as idades" (A1).

7.2 DESCOBERTAS DO ESTUDO CASO

Além das contribuições do Guia apresentadas, esta discussão também compreende descobertas do estudo de caso realizado nesta pesquisa. São destacadas como descobertas: (1) Identificação de muitas velhices;

7.2.1 Identificação de múltiplas velhices

De modo geral, a partir dessa pesquisa percebeu-se que não há uma velhice, mas sim 'múltiplas velhices". Percebe-se que o público idoso compreende perfis muito diversos e heterogêneos e, portanto, não se pode lidar com essa faixa etária extremamente ampla de uma forma singular. O público compreende pessoas de uma ampla faixa etária - 60 anos ou mais -, ou seja, pode compreender pessoas de 60 ou até 100 anos, as quais possuem diferentes características, necessidades e expectativas.

Diante disso, destaca-se que ao trabalhar com o público idoso, os designers e outros profissionais precisam considerar a pluralidade e heterogeneidade deste grupo. Não há uma velhice, mas sim diversas velhices, influenciadas por diferentes fatores - biológicos, psicológicos e sociais. Assim, corrobora-se que a idade biológica, tradicionalmente utilizada como medida para delimitar quem é uma pessoa idosa, é um marcador simplista (UNITED NATIONS, 2019b; SCHNEIDER; IRIGARAY, 2008).

Quanto às capacidades humanas, destaca-se que as pessoas idosas envolvidas no contexto observado apresentam diferentes níveis de perdas motoras, sensoriais e cognitivas. A partir as personas identificadas, corrobora-se que as mudanças decorrentes do envelhecimento são variáveis e que algumas pessoas apresentam pouca ou nenhuma evidência de declínio (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013).

- No que se refere a **capacidades motoras**, percebe-se que as perdas decorrentes do envelhecimento costumam afetar pessoas com idades mais avançadas (a partir dos 80 anos), fazendo com que estas necessitem de um maior apoio para deslocamentos mais longos pelo campus para participar de um evento, por exemplo. Quando questionadas sobre os desafios relacionados a essa questão, as pessoas não relatam problemas significativos. Ou seja, questões motoras não

parecem afetar de forma significativa a participação nas atividades educativas e socioculturais da UNAPI.

- Em contrapartida, os problemas relacionados às **capacidades sensoriais** afetam maior número de participantes, mesmo em idades menos avançadas. As perdas auditivas são as que têm maior impacto na participação da pessoa idosa nas atividades, dificultando a compreensão das falas de professores/facilitadores e colegas. Mesmo com o apoio de tecnologias assistivas como aparelhos auditivos, as pessoas relatam dificuldades de escuta, especialmente nos primeiros meses de adaptação ao aparelho.

Perdas visual leves a moderadas não costumam afetar a participação das pessoas idosas nas atividades, desde que estas utilizem tecnologias assistivas como óculos e lentes e que os recursos gráficos respeitem as diretrizes de acessibilidade, apresentadas no guia. Todavia, no caso de pessoas com deficiência visual, ficou evidente o despreparo para lidar com suas necessidades. O próprio sistema de matrículas não prevê nenhum campo para indicação de deficiências.

- Já em relação à **capacidade cognitiva**, corrobora-se que certas habilidades mentais continuam a se desenvolver durante a maior parte da vida (CLARKSON; COLEMAN *et al.*, 2013). Mesmo em idades avançadas, se viabilizadas as condições para o processo de ensino-aprendizagem, as pessoas idosas são capazes de aprender (THEODORO GUIMARAES; ITO; YAMANOE, 2019). No entanto, conforme destaca Khusainova (2022), cada destacar que o processo de aquisição de novos conhecimentos pelas pessoas idosas é único porque na velhice as características individuais de cada pessoa desempenham um papel significativo.

No que se refere às necessidades e interesses dos participantes, foram identificados dois principais motivadores para a participação na UNAPI: a socialização e a educação. Há participantes idosos que têm interesse na socialização e interação com os colegas, enquanto outros buscam obter novos aprendizados e desenvolver novas habilidades. Essa diversidade de necessidades e interesses exige das UNAPI a oferta de atividades variadas para atender às diferentes demandas. Na pesquisa de Silva Oliveira, Scortegagna e Silva (2016), que envolveu 330 pessoas idosas, os principais motivadores compreenderam a melhoria da qualidade de vida (30,3%), seguida de vontade de aprender (26,1%) e de conhecer novas pessoas (21,1%).

- No que se refere a educação, percebe-se que há diferentes níveis de exigência dos participantes idosos quanto às atividades. Alguns buscam por atualizações e conhecimentos gerais, enquanto outros esperam discussões mais aprofundadas. Devido ao alto nível de escolaridade de vários dos participantes do NETI,

percebe-se que estes esperam uma profundidade maior das reflexões estabelecidas, o que pode intimidar outros participantes, que não se sentem a vontade para participar. Isso demonstra um grande desafio aos facilitadores das atividades, que precisam mediar as interações e o nível das discussões.

- No que se refere a socialização, também foram observadas diferentes expectativas. Alguns idosos se contentam com as interações que acontecem durante as atividades, enquanto outros buscam criar laços e amizades, que levam para além do NETI. Percebeu-se que os grupos e eventos promovidos têm um grande potencial de promover a interação entre os participantes.

Diante disso, destaca-se que as UNAPIs precisam oferecer atividades diversas, atendendo as diferentes demandas e interesses das pessoas idosas.

7.2.2 Importância das atividades e dos grupos formados

O estudo de caso também evidenciou o impacto positivo das UNAPIs na vida dos participantes idosos, que encontram nelas oportunidades de aprendizagem e socialização que contribuem para o seu desenvolvimento e bem-estar. O impacto do NETI foi evidenciado pelas falas, relatos e crônicas escritas pelos participantes, assim como por meio de uma provocação feita em forma de cartaz que solicitava a descrição do seu significado em "uma palavra".

As palavras deste cartaz reforçam as percepções positivas dos participantes e de outras partes interessadas sobre o NETI, as quais estão relacionadas a: desenvolvimento pessoal (crescimento, empoderamento, reconstrução, oportunidade, vida, história de vida); aprendizagem (conhecimento, aprendido, esclarecimento); relacionamentos (companheirismo, amizade, encontro, laços); participação e protagonismo (ação, trabalho, movimento, dedicação, cooperação e descontração) e; sentimentos (carinho, amor, pertencimento, gratidão, alegria, otimismo).

O impacto do NETI também pode ser constatado nas crônicas escritas por seus participantes para compor um livro em comemoração aos 30 anos da UNAPI. Uma crônica bastante marcante revela o contexto de uma separação, onde Dulcirene destaca a importância dos aprendizados do NETI para sua mudança de vida: - "Aprendi nos cursos de que participei a ter voz de presença. Não queria mais ser invisível. Tinha me doado demais, queria agora viver" (OLIVEIRA EFFTING; OLIVO, 2013, p. 68).

As atividades têm um papel que vai além de ocupar o tempo livre dos participantes idosos, podendo impactar sua história e projeto de vida. Baseando-se na obra de Simone de Beauvoir, a antropóloga Mirian Goldenberg destaca a importância de ter um projeto de vida, a liberdade de escolha e a possibilidade de recomeço como aspectos fundamentais para envelhecer bem (GOLDENBERG, 2020).

Além das atividades, também destaca-se do impacto positivo dos grupos formados pelos participantes, de forma independente ou com o apoio da UNAPI. Nota-se, especialmente nos grupos auto-organizados, o potencial de promover o protagonismo dos participantes idosos, que organizam e coordenam as atividades propostas, envolvendo debates sobre filmes, artesanato, dança, contação de histórias, entre outras.

Estes grupos também promovem uma forma alternativa de participação, além das atividades regulares ofertadas pela UNAPI. Os grupos propõe encontros regulares, eventos esporádicos abertos ao público e alguns também promovem ações sociais, usando suas habilidades para contribuir com a comunidade. O grupo de contação de histórias, por exemplo, se apresenta em escolas, ILPIs, entre outros locais. Já o de artesanato produz peças para a doação - meias, tocas, casacos, etc.

7.2.3 Aplicação da Gestão de Design e do Design de Serviço

Por meio do estudo de caso, também foi possível evidenciar o potencial do Design como um meio, que contribui para a solução de desafios de gestão (MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011). Ao aplicar a GD e as ferramentas do DS, essa pesquisa pode propor um processo dinâmico, participativo e Centrado no Ser Humano, envolvendo as diferentes partes interessadas da UNAPI investigada - participantes, colaboradores, professores e facilitadores - para obter uma visão holística e colaborativa.

Conforme destaca Patrocínio e Nunes (2015), tendo estabelecido e consolidado parcerias com as pessoas envolvidas, o designer tem a função de trazer novos conhecimentos, metodologias ou tecnologias para desenvolver projetos "com" seus pares. Esse design "com" é sustentado por princípios democráticos que incentivam a representação de vozes positivas e negativas, que ajudam a entender o problema de forma mais completa, auxiliando na resolução de desafios complexos (FUAD-LUKE, 2009).

O estudo de caso propôs a gestão do processo criativo no NETI, utilizando os princípios e ferramentas de Design para compreender seu contexto, serviço e partes interessadas. Assim, foi possível desenvolver o Guia que propõe a aplicação da GD nas UNAPIs, a qual pode auxiliá-lo a desenvolver sua estratégia. Conforme destaca Mozota, Klöpsch e Costa (2011), isso envolve contribuir para os objetivos estratégicos, usando o Design para identificar necessidades e criar soluções, que podem incluir documentos, produtos, serviços, etc.

Compreender o cenário do envelhecimento é um desafio complexo que pode ser esclarecido por meio da utilização de ferramentas de design, as quais são bastante úteis na formulação de um diagnóstico dessa condição, permitindo assim o estabelecimento de diretrizes de projeto que impulsionem a inclusão das pessoas idosas.

De forma complementar à GD, o DS e suas ferramentas desencadearam a troca de ideias e o entendimento comum sobre diferentes elementos, transformando conhecimentos e pressupostos existentes. As ferramentas, que são modelos concretos

que possuem uma estrutura específica (STICKDORN; LAWRENCE *et al.*, 2020), foram utilizadas para levantar dados, entender as partes interessadas e mapear a jornada dos participantes idosos, identificando barreiras e facilitadores.

O estudo de caso propôs uma combinação de ferramentas, conforme sugerem Stickdorn e Schneider (2014). Estes defendem que não existe uma maneira certa ou errada de empregá-las, porém, um projeto bem-sucedido deve encontrar uma combinação que permita conceitualizar e desenvolver as ideias de forma iterativa e gradual.

Diante disso, destaca-se que o conjunto de ferramentas adotado possibilitou o alcance dos objetivos propostos, contribuindo para: (1) entender as percepções dos diferentes partes interessadas da UNAPI; (2) caracterizar os participantes idosos e compreender suas necessidades e expectativas, garantindo soluções mais adequadas; (3) mapear a jornada dos participantes idosos na UNAPI, identificando seus momentos, barreiras e facilitadores; (4) elaborar orientações para auxiliar na gestão das UNAPI, possibilitando a redução de barreiras e a promoção dos facilitadores.

A abordagem utilizada exige uma mentalidade estratégica e sistêmica, o que pode ser desafiador para alguns designers, ensinados a criar a forma final. Projetar experiências que mudam constantemente requer interesses e habilidades diferentes (COOPER; JUNGINGER; LOCKWOOD, 2010). O DS se posiciona como uma forma integradora que dialoga com as práticas materiais do Design e com as abordagens estratégicas e sistêmicas, combinando capacidades analíticas e criativas (PENIN, 2018). Orquestrar os projetos e articular as partes interessadas para fazer descobertas, definir desafios e pensar em soluções é um processo estratégico de Design.

Por fim, se destaca o potencial dos participantes idosos em contribuir para a adequação dos serviços das UNAPIs e para outros projetos de Design e Inovação Social, conforme destaca Manzini (2015). Os métodos empáticos e colaborativos utilizados, inerentes ao Design Social (DAMAZIO; COUTO, 2016), promoveram a interação e a participação das diferentes partes interessadas no serviço.

Desta forma, o conhecimento gerado permitiu uma visão mais holística e realista, capaz de confirmar e refutar os pressupostos da pesquisadora. Assim, foi possível evitar uma atuação baseada em suposições da equipe de projeto que, segundo Waller, Langdon e Clarkson (2010), nem sempre entendem os estilos de vida, aspirações, circunstâncias sociais e perdas de capacidade das pessoas.

Contudo, corrobora-se o potencial articulador da GD (MOZOTA; KLÖPSCH; COSTA, 2011; BEST, 2012) e o papel transformador do DS, capaz de tornar os serviços mais adequados e desejáveis às pessoas idosas, permitindo que estes vivenciem novas oportunidades e ocupem um importante papel na sociedade (ARIDE *et al.*, 2019). O Design de serviços para este público, que ainda possui diversas demandas não atendidas (ZONG; LI, 2018), é um campo promissor e repleto de oportunidades para os designers, que podem assumir um relevante papel social.

8 CONCLUSÕES

Este capítulo apresenta as conclusões desta tese, abordando sua problemática, objetivos (geral e específicos), pressupostos, procedimentos metodológicos, resultados e respectivas contribuições (tanto teóricas quanto práticas), limitações do estudo, perspectivas para futuras pesquisas e as reflexões realizadas pela pesquisadora.

No que diz respeito às **problemáticas** que instigaram a realização desta pesquisa, avalia-se que os resultados alcançados foram satisfatórios, sobretudo no que tange à supressão da lacuna existente em relação às orientações estratégicas, táticas e operacionais para as UNAPIs. O guia conseguiu atender a esta questão, ao proporcionar informações, orientações e outros recursos para guiar sua atuação de maneira centrada nas partes interessadas, com ênfase nos participantes idosos.

No que se refere a não adequação do serviço das UNAPIs aos participantes idosos, resultante da falta de compreensão e consideração de suas características, necessidades e preferências, o Guia oportuniza orientações baseadas em evidências para atenuar possíveis barreiras e fomentar facilitadores identificados nesse contexto. Ancorado em evidências teóricas e práticas, o Guia auxilia a UNAPI na prestação de um serviço mais eficiente, desejável e acessível.

Em relação aos poucos processos participativos envolvendo os participantes idosos, o guia incita e promove a inclusão e o protagonismo destes ao orientar o planejamento, a execução e a análise de oficinas participativa. Considerando as experiências vivenciadas, dispõe de orientações que levam em consideração as demandas dos participantes, favorecendo sua inclusão nos processos e na tomada de decisões.

Quanto ao **objetivo geral** desta pesquisa - desenvolver um guia de serviço centrado no ser humano para as UNAPIs, por meio da Gestão de Design e das ferramentas do Design de Serviço -, este foi alcançado mediante o desenvolvimento do documento "Gestão de Design em Universidades Abertas para as Pessoas Idosas: um guia de orientações centrado no ser humano". Já os **objetivos específicos** atingidos são apresentados a seguir:

- Os fundamentos teóricos da pesquisa, delineados no Capítulo 2, foram estabelecidos por meio de revisões narrativas e sistemáticas da literatura. Estas permitiram a compreensão do processo de envelhecimento, das particularidades das pessoas idosas, do contexto das UNAPIs, do DS, das abordagens humanas do Design e da GD. Este levantamento aproximou a pesquisadora dos principais temas investigados, fornecendo subsídios para a compreensão do contexto e público alvo, bem como das abordagens de Design adotadas, as quais funcionaram como um meio para o Estudo de Caso e Desenvolvimento do Guia.
- O Estudo de Caso, conduzido por meio de pesquisa-ação, teve seus resultados

apresentados no Capítulo 4. A partir da abordagem da GD e das ferramentas do DS, foi possível levantar dados sobre o contexto, serviço e partes interessadas do NETI-UNAPI/UFSC, assim como diagnosticar as potencialidades (facilitadores) e fragilidades (barreiras) do serviço ofertado para os participantes idosos.

- A elaboração das orientações e outros recursos, detalhada no Capítulo 5, teve duas finalidades. Este objetivo foi consolidado pela transposição do diagnóstico e das vivências do Estudo de Caso, culminando em mais 200 orientações. A primeira finalidade resultou em orientações estratégicas, táticas e operacionais para tornar os serviços mais eficientes, desejáveis e acessível. Já a segunda buscou auxiliar as UNAPIs a planejar, executar e analisar oficinas participativas com os participantes idosos.
- A organização das informações, orientações e recursos concebidos para compor e materializar um Guia também foi apresentada no Capítulo 5. Tal estruturação teve como ponto inicial a definição de requisitos que guiaram a organização dos conteúdos, bem como a materialização do Guia. Além disso, também inclui a avaliação da clareza do conteúdo por especialista, a qual respaldou ajustes e melhorias para gerar sua versão final, apresentada no Capítulo 6.

Com relação aos **pressupostos** da pesquisa, os quais abrangem os participantes idosos, outras partes interessadas e os serviços da UNAPI, o Guia propicia a redução de barreiras e o fomento de facilitadores voltados aos participantes idosos, respondendo às suas necessidades e preferências mediante orientações direcionadas à melhoria do serviço das UNAPIs. Adicionalmente, provê orientações que apoiam a inclusão desses participantes por meio de processos participativos. Outras partes interessadas podem se apropriar do Guia para orientar e agilizar suas ações estratégicas, táticas e operacionais em diferentes áreas. Desta maneira, é possível promover uma melhor adequação entre o serviço, as partes interessadas e o contexto das UNAPIs, bem como gerar soluções mais eficientes, desejáveis e acessíveis.

Quanto aos **procedimentos metodológicos** adotados para o desenvolvimento do Guia, estes foram considerados apropriados e suficientes para atingir os objetivos estabelecidos, considerando que propiciaram a execução de todas as fases da pesquisa, incluindo: a construção da Fundamentação Teórica; a realização do Estudo de Caso no NETI-UNAPI e; o Desenvolvimento do Guia. A adoção da abordagem da GD e as ferramentas do DS, utilizadas para a condução do Estudo de Caso, permitiram uma visão holística do contexto analisado e instigaram um processo dinâmico, participativo e iterativo, envolvendo todas as partes interessadas, desde os participantes até os colaboradores, professores e facilitadores.

Desenvolvido sob os princípios do Design Participativo e Centrado no Ser Humano, o Guia concretiza os **resultados da pesquisa**, propondo-se a auxiliar as UNA-

PIs a aprimorarem seus serviços, tornando-os mais eficientes, desejáveis e acessíveis para os seus participantes idosos e outras partes interessadas. O Guia compreende três capítulos com objetivos distintos, porém complementares. O primeiro contextualiza o ambiente no qual as UNAPIs estão inseridas, apresentando dados e informações sobre o envelhecimento populacional, os direitos da pessoa idosa e aspectos das próprias UNAPIs.

Já segundo capítulo orienta a gestão de ações estratégicas, táticas e operacionais das UNAPIs, buscando promover a oferta de um serviço mais eficiente, desejável e acessível para os participantes idosos e outras partes interessadas. Tem relação com “o que” pode ser feito para desenvolver ou melhorar seus serviços, apresentando informações, orientações e recursos. Por fim, o terceiro capítulo guia o planejamento, a execução e a análise de oficinas participativas com participantes idosos, promovendo a sua inclusão nos projetos e na tomada de decisões. Tem relação com o “como” se pode adotar uma abordagem de Design Centrada no Ser Humano.

Em termos gerais, o Guia ressalta a noção de uma gestão Participativa e Centrada no Ser Humano. Disponibiliza conteúdos orientadores e recursos de apoio para a gestão de uma UNAPI, destacando e reforçando a importância desse programa educacional para o processo de envelhecimento. Além disso, o Guia situa o programa em uma rede relacional tanto intra quanto interinstitucional, identificando o papel e o protagonismo das suas partes, além de fornecer ferramentas práticas para a concretização de sua missão, visão, valores e objetivos.

Como **contribuições teóricas** salienta-se o conhecimento produzido sobre o contexto, o serviço e as partes interessadas do NETI, a primeira UNAPI brasileira. Isso inclui o diagnóstico de suas potencialidades e fragilidades, bem como as orientações geradas, as quais consolidam as descobertas do Estudo de Caso. A pesquisa também viabilizou a geração de um corpus de conhecimento que pode ajudar no entendimento da jornada dos participantes idosos nesse tipo de serviço, mapeando suas características, perspectivas e os possíveis facilitadores e obstáculos encontrados.

No que concerne às **implicações práticas**, ressalta-se o potencial do Guia em auxiliar as UNAPIs no aprimoramento dos serviços, tornando-os mais eficientes, desejáveis e acessíveis, ao mesmo tempo em que minimizam as barreiras enfrentadas pelos participantes idosos. As informações, orientações e demais recursos ofertados podem subsidiar as ações das UNAPIs, viabilizando uma melhor adequação do serviço às necessidades e preferências do seu público-alvo.

A adequação do serviço pode promover a participação, a autonomia e o protagonismo dos participantes idosos, fomentando a aprendizagem contínua e a manutenção de relações sociais, elementos cruciais para um envelhecimento ativo. Ao oferecer suporte ao NETI e outras UNAPIs, contribui-se para assegurar o direito das pessoas idosas à educação, cultura, lazer, bem como acesso a produtos e serviços

que considerem e respeitem sua condição de idade. Nesse cenário, os indivíduos idosos descobrem uma maneira produtiva de preencher o tempo livre, adquirindo novos conhecimentos e cultivando relações interpessoais. Assim, sublinha-se a importância do auxílio proporcionado pelo Guia, que pode apoiar tanto a instauração de novas UNAPIs quanto o fortalecimento daquelas já existentes.

Tanto na esfera teórica quanto prática, esta pesquisa contribui socialmente ao desafiar o estereótipo negativo associado ao envelhecimento, frequentemente vinculado a incapacidades e perdas. Adicionalmente, realça o potencial de uma perspectiva otimista e positiva em relação ao público idoso, evidenciando sua capacidade de contribuir para o aprimoramento dos serviços destinados ao mesmo.

As principais **limitações da pesquisa** foram impostas pela pandemia do Coronavírus (COVID-19), a qual afetou especialmente seu público-alvo, composto por participantes idosos, o afastando do convívio social por serem um grupo de risco. Estes foram os últimos a retornar às atividades, o que atrasou o início das coletas de dados com os mesmos. A pandemia também impossibilitou a coleta de dados em outras UNAPIs, limitando a pesquisa ao contexto do NETI. Somente no final do doutorado foi possível realizar uma visita à UNATI da UERJ.

Como **estudos futuros**, há a intenção de divulgar o Guia em âmbito nacional, de modo a possibilitar que os prováveis beneficiários possam se utilizar de suas informações, orientações e demais recursos. Nesse sentido, projeta-se o desenvolvimento de uma plataforma digital para a disseminação do conhecimento consolidado, bem como para fomentar um espaço de obtenção de apreciações críticas por parte dos usuários do Guia, que poderá viabilizar a implementação de aprimoramentos e atualizações. Outro plano subsequente implica na devolutiva dos resultados ao NETI e no desenvolvimento de um *e-book* sobre a UNAPI, no qual as informações coletadas serão agregadas em um material útil para a sua caracterização e divulgação.

Por fim, são apresentadas as **reflexões da pesquisadora**, que aqui se permite a escrever em primeira pessoa. Deste modo, destaco aqui o meu processo de "resignificação da velhice", ou devo dizer, "velhices", em sua pluralidade e heterogeneidade. Tornei-me ciente de que diversos estereótipos relacionados ao envelhecimento necessitam ser desconstruídos. Devemos abrir espaço para uma nova perspectiva, que visualiza a velhice não como um declínio, mas sim como uma fase da vida repleta de oportunidades e potenciais a serem explorados. Esta descoberta teve um impacto significativo na minha vida pessoal e profissional.

Através de uma perspectiva empática e positiva, tive a oportunidade de vivenciar uma conexão autêntica com os participantes idosos. Com eles, estabeleci uma relação recíproca de troca: aprendi, ensinei e, muitas vezes, simplesmente compartilhei da convivência e de momentos agradáveis. Essa experiência permitiu que eu desconstrísse vários dos meus estereótipos e conceitos pré-estabelecidos sobre a velhice, além de

me fazer reconhecer suas muitas potências.

Notei que a longevidade, apesar de ser uma conquista da humanidade, ainda é frequentemente negligenciada pela sociedade brasileira. As implicações deste fenômeno não são consideradas por todos os setores, em especial o de serviços. Isso acaba criando obstáculos que dificultam ou até mesmo impedem as pessoas mais longevas de manterem ativas e independentes. Ademais, esse contexto de incompatibilidade reforça e mantém os estereótipos negativos associados ao envelhecimento.

Portanto, ressalto o "universo da pessoa idosa" como um campo fértil para o Design, que pode encarar os desafios vivenciados por esse público como oportunidades para inovação e contribuição social. As pessoas idosas são as maiores especialistas em suas próprias realidades e, quando envolvidas nos projetos, são capazes de nos orientar sobre suas necessidades e preferências. Assim, como designers, temos a possibilidade de contribuir para a sua qualidade de vida e integração social, benefícios que se estendem à família, às organizações, à sociedade e ao poder público.

Expandindo essa perspectiva, faço referência à experiência enriquecedora que tive ao atuar como facilitadora de duas atividades no NETI-UNAPI em caráter voluntário. Essa vivência permitiu-me uma aproximação autêntica dos processos participativos com pessoas idosas e proporcionou uma compreensão mais profunda das suas necessidades. Este público, repleto de indivíduos com variadas experiências e narrativas, foi capaz de promover reflexões profundas e relevantes sobre o processo de envelhecer, abrangendo tanto seus desafios como suas possibilidades.

Ademais, gostaria de enfatizar o valor das atividades de extensão que conduzi ao longo do meu doutorado. Essas atividades me deram a oportunidade de retribuir a confiança depositada em mim pelo NETI, por meio de ações com potencial para aprimorar seus serviços. A colaboração de todos as partes da UNAPI - incluindo colaboradores, professores, facilitadores e participantes - foi essencial para a minha completa imersão no contexto de estudo. Cabe ressaltar também que os relatórios que redigi como devolutiva dessas ações não só ajudaram a documentar todo o processo, mas também foram de grande valia para a redação da minha tese.

Para concluir, gostaria de expressar minha profunda gratidão por todas as interações e lições proporcionadas por esta pesquisa. É indiscutível que concluo esta jornada repleta de reflexões preciosas e tendo formado novos laços. Assim, estou cada vez mais convencida da necessidade de fomentar essa interação intergeracional. Tal prática facilita uma compreensão mais apurada do processo de envelhecimento e impulsiona a construção de uma sociedade que seja, não só inclusiva, mas também preparada para valorizar e acolher a diversidade e a potência das velhices.

REFERÊNCIAS

- ACEVES-GONZALEZ, Carlos. **The application and development of inclusive service design in the context of a bus service**. 2014. Tese (Doutorado) – Loughborough University. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/application-development-inclusive-service-design/docview/1777323719/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 21 out. 2020.
- ACEVES-GONZALEZ, Carlos; COOK, Sharon; MAY, Andrew. Inclusive service design: in search of better services. *In: ADVANCES IN ERGONOMICS IN DESIGN, USABILITY & SPECIAL POPULATIONS*, 3., 2014, Loughborough. **Anais [...]** Loughborough: AHFE Conference, 2014. v. 2014. P. 10–19. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/288376451.pdf>. Acesso em: 4 nov. 2020.
- ALAPHILIPPE, Daniel; BAILLY, Nathalie. **Psicologia do adulto idoso**. Lisboa: Edições Piaget, 2014.
- ALQUIJAY, S. I. S.; GÓMEZ, C. J.; WANG, R. S. M. Design innovation for intergenerational services. *In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON GRIDS AND CLOUDS (ISGC)*, 2019, Taiwan. **Anais [...]** Taiwan: Sissa Medialab Srl, 2019. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85076459425&partnerID=40&md5=e01eef7c3d52a4d2de3c88f52ed3ca42>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- ALVAREZ, Angela Maria *et al.* Grupo de apoio às pessoas com Doença de Parkinson e seus familiares. **Extensio: Revista Eletrônica de Extensão**, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), v. 13, n. 22, p. 92–101, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/1807-0221.2016v13n22p92>. Acesso em: 22 abr. 2023.
- AMAG. **AMAG-UFSC**: Estatuto Social. Florianópolis: Acervo AMAG, 1994.
- ANDRADE NETO, M. L. **Design para a longevidade: evidências no P&D Design**. São Paulo: [s.n.], 2010. Disponível em: <https://www.yumpu.com/pt/document/read/18578381/design-para-a-longevidade-evidencias-no-pd-design>. Acesso em: 10 out. 2020.
- ANGUS, Alison; WESTBROOK, Gina. **10 Principais Tendências Globais de Consumo 2019**. [S.l.], 2019. Disponível em: <https://go.euromonitor.com/white-paper-ec-2019-10-Tendencias-Globais-de-Consumo-2019.html>. Acesso em: 10 out. 2019.
- ARAÚJO, José Wilker Mendes de. **A contribuição do design de serviços no atendimento público ao idoso: estudo de caso em Salvador, Bahia**. 2013. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Escola de Belas Artes, Salvador. Disponível em:

http://www.ppgav.eba.ufba.br/sites/ppgav.eba.ufba.br/files/2013_-_jose_wilker_mendes_de_araujo.pdf. Acesso em: 21 out. 2020.

ARIDE, Aline *et al.* Empresas sociais, idosos voluntários e extensão universitária: uma proposta de Design de Serviço para a longevidade com qualidade. *In*: 1. CONGRESSO BRASILEIRO DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO, 13., 2018, Joinville. **Anais [...]** São Paulo: [s.n.], mai. 2019. P. 2211–2225. DOI: 10.5151/ped2018-3.3_AC0_35. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/empresas-sociais-idosos-voluntrios-e-extenso-universitria-uma-proposta-de-design-de-servio-para-a-longevidade-com-qualidade-30107>. Acesso em: 21 out. 2020.

ASSIS, Marcella G.; DIAS, Rosângela C.; NECHA, Ruth M. A universidade para a terceira idade na construção da cidadania da pessoa idosa. *In*: ALCÂNTARA, Alexandre de O.; CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla C. **Política Nacional do Idoso: velhas e novas questões**. Rio de Janeiro: Ipea, 2016. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=28693. Acesso em: 21 out. 2020.

AYALON, Liat *et al.* Aging in Times of the COVID-19 Pandemic: Avoiding Ageism and Fostering Intergenerational Solidarity. **The Journals of Gerontology: Series B**, v. 76, n. 2, e49–e52, abr. 2020. ISSN 1079-5014. DOI: 10.1093/geronb/gbaa051. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa051>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BAI, X.; HE, Y.; KOHLBACHER, F. Older people's adoption of e-learning services: A qualitative study of facilitators and barriers. **Gerontology and Geriatrics Education**, Routledge, v. 41, n. 3, p. 291–307, 2020. ISSN 02701960. DOI: 10.1080/02701960.2018.1469488. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85088906111&doi=10.1080%2f02701960.2018.1469488&partnerID=40&md5=7f49d86dd2b82dcc1032ab75b49dffe3>.

BARBOSA, Fabio Jose Marques *et al.* Visualização da Informação e Métodos Visuais como Ferramentas Estratégicas para o Gerenciamento de Projetos. **Revista de Gestão e Projetos**, v. 9, n. 1, abr. 2018. DOI: 10.5585/gep.v9i1.635. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/gep/article/view/9685/4430>. Acesso em: 10 abr. 2022.

BEGNUM, Miriam Eileen Nes. Inclusive Service Design - for edge-case and mainstream users. **Medium**, Bransjebloggen 3min, nov. 2018. Disponível em: <https://3min.io/inclusive-service-design-for-edge-case-and-mainstream-users-3942ec9f2bd4>. Acesso em: 7 jan. 2021.

BEST, Kathryn. **Design management: managing design strategy, process and implementation**. 2. ed. London: Bloomsbury, 2015.

BEST, Kathryn. **Fundamentos da gestão do design**. Tradução: André de Godoy Vieira. Porto Alegre: Bookman, 2012. P. 208. ISBN 978-85-407-0146-5.

BHATTACHARYA, S.; WAINWRIGHT, D.; WHALLEY, J. Internet of Things (IoT) enabled assistive care services: Designing for value and trust. *In*: SHAKSHUKI, E. (Ed.). **INTERNATIONAL CONFERENCE ON EMERGING UBIQUITOUS SYSTEMS AND PERVASIVE NETWORKS, 8., 2018, Lund. Anais [...]** Lund: Elsevier B.V., 2017. P. 659–664. DOI: 10.1016/j.procs.2017.08.333. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85033434532&doi=10.1016%2fj.procs.2017.08.333&partnerID=40&md5=0f172f555d13c059a27183c5159c8525>. Acesso em: 4 jun. 2020.

BIAN, Z. *et al.* A grip force training and testing device for old people. *In*: LIGHTNER, N. J.; KALRA, J. (Ed.). **AHFE International Conference on Human Factors and Ergonomics in Healthcare and Medical Devices, 2019**. [S.l.]: Springer Verlag, 2020. v. 957. P. 291–301. ISBN 21945357/9783030204501. DOI: 10.1007/978-3-030-20451-8_29. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-20451-8_29. Acesso em: 4 jun. 2020.

BOULTON-LEWIS, G. M. Education and learning for the elderly: Why, how, what. **Educational Gerontology**, v. 36, n. 3, p. 213–228, 2010. DOI: 10.1080/03601270903182877.

BOVE, Liliana L. Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. **Journal of Services Marketing**, Emerald Publishing Limited, v. 33, n. 1, p. 31–43, 2019. ISSN 0887-6045. DOI: 10.1108/JSM-10-2018-0289. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2018-0289>. Acesso em: 4 nov. 2020.

BOWEN, S.; DEARDEN, A. *et al.* Participatory healthcare service design and innovation. *In*: BIENNIAL PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE (PDC), 11., 2010, Sydney. **Anais [...]** Sydney: [s.n.], 2010. P. 155–158. DOI: 10.1145/1900441.1900464. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-79951631353&doi=10.1145%2f1900441.1900464&partnerID=40&md5=0d87da76d762e2bd32eeaf90150b5521>. Acesso em: 4 jun. 2020.

BOWEN, S.; MCSEVENY, K. *et al.* How was it for you? Experiences of participatory design in the UK health service. **CoDesign**, v. 9, n. 4, p. 230–246, 2013. ISSN 15710882. DOI: 10.1080/15710882.2013.846384. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15710882.2013.846384?needAccess=true>. Acesso em: 4 jun. 2020.

BRASIL. **Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988**. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil%5C_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto Nº 9.921, de 18 de julho de 2019**: Consolida atos normativos editados pelo Poder Executivo federal que dispõem sobre a temática da pessoa idosa. Jul. 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9921.htm#art48. Acesso em: 10 nov. 2020.

BRASIL. **Lei n. 8.842 de 4 de janeiro de 1994**: Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso. 1994. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/lei-no-8-842-de-04-de-janeiro-de-1994>. Acesso em: 10 nov. 2020.

BRASIL. **Lei No 10.741, de 1º de outubro de 2003**: Dispõe sobre o Estatuto da pessoa idosa e dá outras providências. Out. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. **Lei No 13.535, de 15 de dezembro de 2017**: Altera o art. 25 da Lei No 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para garantir aos idosos a oferta de cursos e programas de extensão pelas instituições de educação superior. Dez. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13535.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

BRASIL. **Lei No 14.423, de 22 de julho de 2022**: Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões "idoso" e "idosos" pelas expressões "pessoa idosa" e "pessoas idosas", respectivamente. Jul. 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#art2. Acesso em: 10 set. 2022.

BROCKLEHURST, P. R. *et al.* How do we incorporate patient views into the design of healthcare services for older people: A discussion paper. **BMC Oral Health**, v. 18, n. 1, 2018. ISSN 14726831. DOI: 10.1186/s12903-018-0513-7. Disponível em: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12903-018-0513-7>. Acesso em: 4 jun. 2020.

BUCKLEY, Patricia; MAJUMDAR, Rumki. **The services powerhouse: Increasingly vital to world economic growth**. [S.l.], jul. 2018. Disponível em: https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/4674_IbtN-July-2018/DI_IbtN-July-2018.pdf. Acesso em: 23 nov. 2020.

BUE LINTHO, Oda; BEGNUM, Miriam. Towards inclusive service design in the digital society: current practices and future recommendations. **Proceedings of NordDesign 2018**, Sweden, ago. 2018. Disponível em: <https://www.designsociety.org/publication/40964/Towards+Inclusive+Service+Design+in+the+Digital+Society%3A+Current+Practices+and+Future+Recommendations>. Acesso em: 7 jan. 2021.

CABE. **The Principles of Inclusive Design (they include you)**. Londres, 2006.

Disponível em:

<https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/the-principles-of-inclusive-design.pdf>. Acesso em: 7 out. 2020.

CACHIONI, Meire. Universidade da Terceira Idade: história e pesquisa. **Revista Kairós: Gerontologia**, v. 15, Especial 14, p. 1–8, 2012. Disponível em:

<https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/15225/11354>.

Acesso em: 10 out. 2019.

CACHIONI, Meire; ORDONEZ, T. N. Universidade da Terceira Idade. *In*:

FREITAS, Elizabete Viana; P Y, Ligia. **Tratado de geriatria e gerontologia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2017. P. 1604–1612.

CACHIONI, Meire; ORDONEZ, Tiago Nascimento *et al.* Metodologias e Estratégias Pedagógicas utilizadas por Educadores de uma Universidade Aberta à Terceira Idade.

Educação & Realidade, scielo, v. 40, p. 81–103, mar. 2015. ISSN 2175-6236. DOI:

10.1590/2175-623645741. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-62362015000100081&nrm=iso)

[62362015000100081&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-62362015000100081&nrm=iso). Acesso em: 21 out. 2020.

CAIC, M.; ODEKERKEN-SCHRODER, G.; MAHR, D. Service robots: value co-creation and co-destruction in elderly care networks. **Journal of Service Management**, v. 29, n. 2, p. 178–205, 2018. ISSN 1757-5818. DOI: 10.1108/JOSM-07-2017-0179. Acesso em: 4 jun. 2020.

CALORAS, Jamie. **Proto-journey: A Lean UX Customer Journey Map - UX**

Collective. Mar. 2016. Disponível em: <https://uxdesign.cc/proto-journey-a-lean-ux-customer-journey-map-30ea3a241edc>. Acesso em: 23 fev. 2023.

CAMARINHA-MATOS, L. M. *et al.* Care services provision in ambient assisted living.

IRBM, v. 35, n. 6, p. 286–298, 2014. ISSN 19590318. DOI:

10.1016/j.irbm.2014.08.001. Disponível em: [https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84916600636&doi=10.1016%2fj.](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84916600636&doi=10.1016%2fj.irbm.2014.08.001&partnerID=40&md5=660fca85249453d7667e653131d59c1b)

[irbm.2014.08.001&partnerID=40&md5=660fca85249453d7667e653131d59c1b](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84916600636&doi=10.1016%2fj.irbm.2014.08.001&partnerID=40&md5=660fca85249453d7667e653131d59c1b). Acesso

em: 4 jun. 2020.

CAMARINHA-MATOS, L. M. *et al.* Integrated care services in ambient assisted living.

In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-HEALTH NETWORKING, APPLICATIONS AND SERVICES, HEALTHCOM, 15., 2013, Lisbon. **Anais [...]** Lisbon: [s.n.], 2013.

P. 197–201. DOI: 10.1109/HealthCom.2013.6720666. Disponível em:

<https://ieeexplore.ieee.org/document/6720666/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

CATARINA, PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA. **Organograma**. 2021. Disponível em:

<https://proex.ufsc.br/files/2021/01/Organograma-2021.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2021.

CAVALLI, Adriana Schüler; GAMARO, Giovana Duzzo; DAMASCENO, Vanessa Doumid. A sustentabilidade da Universidade Aberta a Terceira idade-UFPELRS. *In: SEMINÁRIO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DA REGIÃO SUL*, 35., 2017, Santa Maria. **Anais [...]** Santa Maria: Proex-Unila, 2017. Disponível em: <https://dspace.unila.edu.br/handle/123456789/3870>. Acesso em: 21 out. 2020.

CENETI. **Apresentação CENETI**: Projetos e ações da Gestão 1019-2022. Florianópolis: Acervo CENETI, 2022.

CESARO ANTUNES, Priscilla de; SILVA, Ana Márcia. Elementos sobre a concepção de Meia-Idade no processo de envelhecimento. **Revista Kairós: Gerontologia**, v. 16, n. 3, p. 123–140, 2013. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/viewFile/18926/14090>. Acesso em: 22 abr. 2020.

CHAN, C. M. L. *et al.* Designing e-services for an ageing society. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS (ICIS)*, 2013, Milan. **Anais [...]** [S.l.: s.n.], 2013. P. 1063–1072. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84897674387&partnerID=40&md5=43ee50e88bf5ed5395c3d2e9fae0c00a>. Acesso em: 4 jun. 2020.

CHANG, H. L.; TSAI, Y. L. Examining the fit between e-Health service design features and patient segments. *In: INTERNATIONAL JOINT CONFERENCE ON SERVICE SCIENCES (IJCSS)*, 2011, Taipei. **Anais [...]** Taipei: [s.n.], 2011. P. 227–231. DOI: 10.1109/IJCSS.2011.52. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5960332/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

CHEN, S. H. Determining the service demands of an aging population by integrating QFD and FMEA method. **Quality and Quantity**, v. 50, n. 1, p. 283–298, 2016. ISSN 00335177. DOI: 10.1007/s11135-014-0148-y. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11135-014-0148-y.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2020.

CHUNG, Kyung Won. The nature of design management: Developing a curriculum model. **Design Management Journal (Former Series)**, Wiley Online Library, v. 9, n. 3, p. 66–71, 1998. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1948-7169.1998.tb00221.x>. Acesso em: 28 mar. 2021.

CLARKSON, John. **Countering Design Exclusion**: An introduction to inclusive design. [S.l.]: Springer, 2004.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger. History of Inclusive Design in the UK. **Applied Ergonomics**, v. 46, p. 235–247, 2015. Special Issue: Inclusive Design. ISSN 0003-6870. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2013.03.002>. Disponível em:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687013000410>. Acesso em: 10 out. 2020.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger *et al.* **Inclusive design**: Design for the whole population. [S.l.]: Springer Science & Business Media, 2013.

COHEN, Gillian. Inferential reasoning in old age. **Cognition**, Elsevier, v. 9, n. 1, p. 59–72, 1981. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0010027781900147>. Acesso em: 12 nov. 2020.

COHEN, Gillian; FAULKNER, Dorothy. Memory for proper names: Age differences in retrieval. **British Journal of Developmental Psychology**, Wiley Online Library, v. 4, n. 2, p. 187–197, 1986. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-835X.1986.tb01010.x>. Acesso em: 12 nov. 2020.

COOPER, Rachel; JUNGINGER, Sabine; LOCKWOOD, Thomas. Design Thinking and Design Management: A Research and Practice Perspective. *In*: LOCKWOOD, Thomas. **Design thinking**: Integrating innovation, customer experience, and brand value. New York: Simon e Schuster, 2010. cap. 6.

COSTA, Angelo B.; ZOLTOWSKI, Ana Paula C. Como escrever um artigo de revisão sistemática. *In*: KOLLER, Sílvia H; PAULA COUTO, Maria Clara P de; VON HOHENDORFF, Jean (Ed.). **Manual de produção científica**. Porto Alegre: Penso Editora, 2014.

COSTA, Elisa Franco de Assis; PEREIRA, Silvia Regina Mendes. Meu corpo está mudando o que fazer. *In*: PACHECO, J. L.; J. L. M. SÁ, L. Py; GOLDMAN, S. N. **Tempo rio que arrebatada**. Holambra: [s.n.], set. 2005. P. 13–25.

COVENTRY, L.; BRIGGS, P. Mobile Technology for Older Adults: Protector, Motivator or Threat? *In*: **Human Aspects of It for the Aged Population: Design for Aging, Itap 2016, Pt I**. Edição: Jia Zhou e Gavriel Salvendy. Cham: Springer International Publishing, 2016. v. 9754, p. 424–434. (Lecture Notes in Computer Science). ISBN 0302-9743. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-39943-0_41. Acesso em: 4 jun. 2020.

CRAIK, Fergus IM. Memory changes in normal aging. **Current directions in psychological science**, SAGE Publications, Los Angeles, v. 3, n. 5, p. 155–158, 1994. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1111/1467-8721.ep10770653>. Acesso em: 12 nov. 2020.

CREATIVE COMMONS. **Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**. 2023. Disponível em:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.pt_BR.

CREATIVE COMMONS. **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)**. 2023. Disponível em:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.pt_BR.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRESWELL, John W. **Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. 4. ed. Los Angeles: SAGE Publications, 2014.

CUPERTINO, Ana Paula Fabrino Bretas; ROSA, Fernanda Heringer Moreira; RIBEIRO, Pricila Cristina Correa. Definição de envelhecimento saudável na perspectiva de indivíduos idosos. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, scielo, v. 20, p. 81–86, 2007. ISSN 0102-7972. DOI: 10.1590/S0102-79722007000100011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722007000100011&nrm=iso. Acesso em: 10 abr. 2020.

DAA, Design Led Innovations for Active Ageing. **Making ageing better: A look at how service design can innovate senior care**. [S./], 2013. Disponível em:
https://idz.de/dokumente/DAA_FINAL_BOOK.pdf. Acesso em: 10 out. 2019.

DALZIEL, R.; WILLIS, M. Capacity building with older people through local authority and third-sector partnerships. **Ageing and Society**, v. 35, n. 2, p. 428–449, 2013. ISSN 0144686X. DOI: 10.1017/S0144686X13000779. Disponível em:
<https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/capacity-building-with-older-people-through-local-authority-and-thirdsector-partnerships/B860F53570E28E9BF2B7FEB430EA67DA>. Acesso em: 4 jun. 2020.

DAMAZIO, Vera; COUTO, R. S. Social Design. *In*: EDWARDS, Clive; KETTLEY, Sarah; WILLIS, Anne-Marie. **The Bloomsbury Encyclopedia of Design**. 1. ed. London: Bloomsbury Publishing, 2016. v. 3, p. 231–232.

DARDENGO, Cassia Figueiredo Rossi; MAFRA, Simone Caldas Tavares. Os conceitos de velhice e envelhecimento ao longo do tempo: contradição ou adaptação. **Revista de Ciências Humanas**, v. 18, n. 2, out. 2019. Disponível em:
<https://periodicos.ufv.br/RCH/article/view/8923>. Acesso em: 10 abr. 2020.

DELORS, Jacques *et al.* **Educação: um tesouro a descobrir**. Brasília, 1998.

DEMILIS, Marcelo Pereira; REIS, Alexandre A. dos; MERINO, Giselle S. A. D. Fatores Humanos no design de serviços: Perfil de consumo do público idoso em

supermercados. **Human Factors in Design**, v. 9, n. 17, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5965/2316796309172020015>. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/hfd/article/view/2316796309172020015>. Acesso em: 20 dez. 2021.

DERVOJEDA, Kristina *et al.* **Design for Innovation**: service design as a means to advance business models. European Union, fev. 2014. Acesso em: 10 out. 2019.

DESIGN COUNCIL. **What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond**. Design Council. 2019. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>. Acesso em: 10 abr. 2020.

DESIGN THINKERS GROUP. **Service Design Thinking**: guia prático. [S.l.]. Disponível em: <https://www.dtgbrasil.com.br/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

DIREITOS HUMANOS, Ministério dos. **Ofício circular 065/SEI/CNDI/SNDPI/MDH**: Substituição da nomenclatura. Set. 2018. Disponível em: https://www.unir.br/noticias_arquivos/26234_oficio_n_65_2018_sei_cndi_sndpi_mdh.pdf. Acesso em: 25 nov. 2020.

DOLL, Johannes. A Educação no Processo de Envelhecimento. *In*: FREITAS, Elizabete Viana; P Y, Ligia. **Tratado de geriatria e gerontologia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2017. P. 1598–1603.

DU PREEZ, V.; DE LA HARPE, R. The art of listening: Engaging ageing individuals in the design of online services. **International Journal of Design in Society**, v. 13, n. 1, p. 35–51, 2019. ISSN 23251328. DOI: 10.18848/2325-1328/CGP/v13i01/35-51. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85066248639&doi=10.18848%2f2325-1328%2fCGP%2fv13i01%2f35-51&partnerID=40&md5=1c1fc3ca93e508a9a3cd27ae4be3549f>. Acesso em: 4 jun. 2020.

ENTREVISTADO. **Entrevista membro NETI**. Florianópolis: [s.n.], fev. 2021. Entrevistador: Franciele Forcelini. 1 arquivo .mp3 (110 min.). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice H desta dissertação.

ERLHOFF, Michael; MARSHALL, Timothy. **Design dictionary**: perspectives on design terminology. Basel: Birkhäuser Verlag AG, 2007. ISBN 376438140X.

ESSÉN, A.; ÖSTLUND, B. Laggards as innovators? Old users as designers of new services & service systems. **International Journal of Design**, v. 5, n. 3, p. 89–98, 2011. ISSN 19913761. DOI: 10.1177/1077800405284363. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84855734609&partnerID=40&md5=c43d46c98fb828b688fe667748272225>. Acesso em: 4 jun. 2020.

FERREIRA, Heloísa Gonçalves. **Propriedades psicométricas de um instrumento para avaliar o envolvimento de idosos em atividades prazerosas**. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de São Carlos. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, São Paulo. Disponível em:

<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/7217?show=full>. Acesso em: 22 abr. 2020.

FERRI, Gabriele; WAAL, Martijn de (Ed.). **A Lab of Labs**. Amsterdam: Amsterdam Creative Industries Publishing, 2017.

FIATARONE, Maria A. *et al.* Exercise training and nutritional supplementation for physical frailty in very elderly people. **New England Journal of Medicine**, v. 330, n. 25, p. 1769–1775, 1994. DOI: 10.1056/NEJM199406233302501. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8190152/>. Acesso em: 10 nov. 2020.

FINDSEN, Brian; FORMOSA, Marvin. Introduction. *In*: **International perspectives on older adult education: Research, policies, practices**. Cham, Switzerland: Springer, 2016. P. 1–9. Disponível em: <https://www.springer.com/gp/book/9783319249377>. Acesso em: 21 out. 2020.

FISK, Raymond P *et al.* Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. **Journal of Service Management**, Emerald Publishing Limited, v. 29, p. 834–858, out. 2018. ISSN 1757-5818. DOI: 10.1108/JOSM-05-2018-0121. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2018-0121>. Acesso em: 10 out. 2020.

FLEISCHMANN, K. Design evolution and innovation for tropical liveable cities: Towards a circular economy. **eTropic**, v. 17, n. 1, p. 60–73, 2018. ISSN 14482940. DOI: 10.25120/etropic.17.1.2018.3642. Disponível em: <https://journals.jcu.edu.au/etropic/article/download/3642/pdf>. Acesso em: 4 jun. 2020.

FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D. Contribuições da Matriz CSD em projetos de Design: uma aplicação no contexto do Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI). *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 14., 2022, Rio de Janeiro. **Anais [...]** São Paulo: Blucher, 2022. P. 6299–6314. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/contribuies-da-ferramenta-matriz-csd-em-projetos-de-design-uma-aplicao-no-contexto-do-nucleo-de-estudos-da-terceira-idade-neti-38249>. Acesso em: 21 fev. 2023.

FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D. Panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa. **Estudos em Design**, v. 30, n. 3, p. 19–35, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.35522/eed.v30i3.1519>. Acesso em: 21 dez. 2022.

FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz. Design de Serviço centrado nas pessoas idosas: lacunas e oportunidades. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO*, 1., 2021, Recife. **Anais [...]** Recife: UFPE, 2021. Disponível em:

<https://www.even3.com.br/anais/cbie2021/385064-design-de-servico-centrado-nas-pessoas-idosas--lacunas-e-oportunidades/>. Acesso em: 25 out. 2021.

FORMOSA, Marvin. Active Ageing Through Lifelong Learning: The University of the Third Age. *In: The University of the Third Age and Active Ageing. International Perspectives on Aging*. Cham, Switzerland: Springer, 2019. P. 3–18. DOI:

https://doi.org/10.1007/978-3-030-21515-6_1. Disponível em:

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-21515-6_1. Acesso em: 21 out. 2020.

FORMOSA, Marvin. Education and older adults at the University of the Third Age. **Educational Gerontology**, Taylor & Francis, v. 38, n. 2, p. 114–126, 2012. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03601277.2010.515910>. Acesso em: 10 nov. 2020.

FORMOSA, Marvin. Four decades of Universities of the Third Age: past, present, future. **Ageing & society**, Cambridge University Press, v. 34, n. 1, p. 42–66, 2014. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/abs/four-decades-of-universities-of-the-third-age-past-present-future/F83D7BBF96DA7AD5CEB4DBB1DADC63F3#>. Acesso em: 22 mar. 2023.

FORMOSA, Marvin. From invisibility to inclusion: Opening the doors for older men at the University of the Third Age in Malta. **Gerontology & Geriatrics Education**, Routledge, v. 0, n. 0, p. 1–13, 2021. DOI: 10.1080/02701960.2021.1913413. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02701960.2021.1913413>. Acesso em: 25 nov. 2020.

FORMOSA, Marvin. Lifelong learning in later life: The Universities of the Third Age. **Lifelong Learning Institute Review**, v. 5, p. 1–12, jan. 2010. Disponível em: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/1204?mode=simple>. Acesso em: 21 out. 2020.

FORMOSA, Marvin. Older adult education in a Maltese University of the Third Age: a critical perspective. **Education and Ageing**, v. 15, n. 3, p. 315–339, 2000. Disponível em: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/120>. Acesso em: 10 nov. 2020.

FOVERSKOV, M.; BINDER, T. Super Dots: Making social media tangible for senior citizens. *In: CONFERENCE ON DESIGNING PLEASURABLE PRODUCTS AND INTERFACES (DPPI)*, 2011, Milano. **Anais [...]** Milano: [s.n.], 2011. DOI:

10.1145/2347504.2347575. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84866513635&doi=10.1145/2347504.2347575>

1145%2f2347504.2347575&partnerID=40&md5=66f74368b7f0056cbdd39ece89a6c4ac.
Acesso em: 4 jun. 2020.

FREITAS, Elizabete Viana; PY, Ligia. **Tratado de geriatria e gerontologia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2017.

FUAD-LUKE, Alastair. **Design activism: beautiful strangeness for a sustainable world**. London: Routledge, 2009.

GIBBONS, Sarah. **Service Design 101**. Jul. 2017. Disponível em:
<https://www.nngroup.com/articles/service-design-101>. Acesso em: 23 nov. 2020.

GIGERENZER, Gerd; GOLDSTEIN, Daniel G. Reasoning the fast and frugal way: models of bounded rationality. **Psychological review**, American Psychological Association, v. 103, n. 4, p. 650, 1996. Disponível em:
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/0033-295X.103.4.650>. Acesso em: 12 nov. 2020.

GILL, L.; WHITE, L.; CAMERON, I. D. Service co-creation in community-based aged healthcare. **Managing Service Quality**, v. 21, n. 2, p. 152–177, 2011. ISSN 09604529. DOI: 10.1108/09604521111113447. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-79952809556&doi=10.1108%2f09604521111113447&partnerID=40&md5=c91abf1afaae6053055f212505104fdb>. Acesso em: 4 jun. 2020.

GOLDENBERG, Mirian. **A invenção de uma bela velhice: Projetos de vida e a busca da felicidade**. [S./]: Editora Record, 2020.

GOLUBEV, A. G.; SIDORENKO, A V. Theory and Practice of Aging during the COVID-19 Pandemic. **Advances in Gerontology**, Pleiades Publishing, Ltd, v. 10, n. 4, p. 303–312, set. 2020. DOI: 10.1134/S2079057020040062. Disponível em:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7724777/>. Acesso em: 21 out. 2020.

GORKOVENKO, Katerina. *et al.* ShopComm: Community-Supported Online Shopping for Older Adults. *In: Harnessing the Power of Technology to Improve Lives*. Edição: Peter Cudd e Luc De Witte. Amsterdam: los Press, 2017. v. 242, p. 175–182. (Studies in Health Technology and Informatics). ISBN 0926-9630. Disponível em:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28873796/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

GRANDI, Claudia. **Check-in e check-out de reuniões - o que são e por que devem ser feitos**. Ago. 2017. Disponível em:
<https://www.linkedin.com/pulse/check-in-e-check-out-de-reuni%C3%B5es-o-que-s%C3%A3o-por-devem-claudia-grandi/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 23 fev. 2023.

HALVORSRUD, Kristoffer *et al.* Identifying evidence of effectiveness in the co-creation of research: a systematic review and meta-analysis of the international healthcare literature. **Journal of Public Health**, v. 43, n. 1, p. 197–208, out. 2019. ISSN 1741-3842. DOI: 10.1093/pubmed/fdz126. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdz126>.

HASEGAWA, A. The era of service design: a new approach for developing services. **Journal of Information Processing and Management**, v. 59, n. 7, p. 441–448, out. 2016. Acesso em: 10 out. 2019.

HEATH, Claude PR; HALL, Peter A; COLES-KEMP, Lizzie. Holding on to dissensus: Participatory interactions in security design. **Strategic Design Research Journal**, v. 11, n. 2, p. 65–78, 2018. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/sdrj/article/view/sdrj.2018.112.03/60746379>. Acesso em: 21 out. 2020.

HILL, Rowena; BETTS, Lucy R.; GARDNER, Sarah E. Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion. **Computers in Human Behavior**, v. 48, p. 415–423, 2015. ISSN 0747-5632. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.062>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215000904>. Acesso em: 12 abr. 2023.

HO, Bach Quang; SHIRAHADA, Kunio. Actor transformation in service: a process model for vulnerable consumers. **Journal of Service Theory and Practice**, Emerald Publishing Limited, 2021. DOI: 10.1108/JSTP-04-2020-0083. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JSTP-04-2020-0083>. Acesso em: 25 mar. 2021.

HOFRICHTER, Markus. **Análise SWOT: Quando usar e como fazer**. [S.l.]: Simplíssimo Livros Ltda, 2020.

HOLLINS, Gillian; HOLLINS, Bill. **Total design: managing the design process in the service sector**. London: Pitman, 1991. ISBN 0273033387.

HOU, L. J.; LIU, J. B.; XING, X. Z. Applying Usability Testing in the Evaluation of Products and Services for Elderly People. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SERVICE SCIENCE, TECHNOLOGY AND ENGINEERING, 2016, Lancaster. **Anais [...]** Lancaster: Destech Publications, Inc, 2016. P. 585–591. ISBN 978-1-60595-351-9. Acesso em: 4 jun. 2020.

HOYER, W. J.; ROODIN, P. A. **Adult development and aging**. New York: The McGraw-Hill, 2003.

HU, F.; LI, J. *et al.* Meaningful experience in service design for the elderly: SAPAD framework and its case study. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING DESIGN (ICED), 22., 2019, Delft. **Anais [...]** Delft: Cambridge University Press, ago. 2019. P. 3081–3090. DOI: 10.1017/dsi.2019.315. Disponível

em: <https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/B3087FF91AA032CB1ACB7C41FCE79E9C/S2220434219003159a.pdf/div-class-title-meaningful-experience-in-service-design-for-the-elderly-sapad-framework-and-its-case-study-div.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2020.

HU, F.; SATO, K. *et al.* Meaningful experience in service design: Case study of sapad framework application. *In: WOGNUM, N. et al. (Ed.). 25th ISPE International Conference on Transdisciplinary Engineering 2018.* [S.l.]: IOS Press BV, 2018. P. 526–535. DOI: 10.3233/978-1-61499-898-3-526. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057978598&doi=10.3233%2f978-1-61499-898-3-526&partnerID=40&md5=0d52a51e725f794665c09462a1bf151e>. Acesso em: 4 jun. 2020.

HULTSCH, David F *et al.* Use it or lose it: engaged lifestyle as a buffer of cognitive decline in aging? **Psychology and aging**, American Psychological Association, v. 14, n. 2, p. 245, 1999.

HWANG, Y. C. A study on healthcare support e-service design for senior citizens. **Journal of Computers**, v. 6, n. 3, p. 397–403, 2011. DOI: 10.4304/jcp.6.3.397-403. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-79953073888&doi=10.4304%2fjcp.6.3.397-403&partnerID=40&md5=b4c2be348223f68f07a397b3c137b631>. Acesso em: 4 jun. 2020.

HWANG, Y. C. An e-service design on stroke-precaution for elderly. *In: IET INTERNATIONAL CONFERENCE ON FRONTIER COMPUTING. THEORY, TECHNOLOGIES AND APPLICATIONS*, 2010, Taichung. **Anais [...]** Taichung: IET, 2010. P. 336–341. DOI: 10.1049/cp.2010.0584. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5632242>. Acesso em: 4 jun. 2020.

HYVÄRINEN, J.; LEE, J. J.; MATTELMÄKI, T. Fragile liaisons: Challenges in cross-organizational service networks and the role of design. **Design Journal**, v. 18, n. 2, p. 249–268, 2015. ISSN 14606925. DOI: 10.2752/175630615X14212498964358. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84983781357&doi=10.2752%2f175630615X14212498964358&partnerID=40&md5=ea66c8314edb1c3d224ade06b22bede0>. Acesso em: 4 jun. 2020.

IAUTA. INTERNATIONAL ASSOCIATION OF UNIVERSITIES OF THE THIRD AGE. **The Role of Institutions of the Universities of Third Age**. Bogota, mar. 2018. Disponível em: <https://www.aiu3a.org/pdf/Paper9.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.

IBGE. **Em 2019, expectativa de vida era de 76,6 anos**. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Nov. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29502-em-2019-expectativa-de-vida-era-de-76-6-anos>. Acesso em: 10 nov. 2020.

IBGE. **Expectativa de vida dos brasileiros aumenta 3 meses e chega a 76,6 anos em 2019**. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Nov. 2020.

Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/29505-expectativa-de-vida-dos-brasileiros-aumenta-3-meses-e-chega-a-76-6-anos-em-2019>. Acesso em: 10 nov. 2020.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. [S.l.: s.n.], abr. 2018.

Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 16 ago. 2019.

IDEO. **Design Kit - Extremes and Mainstreams**. Mar. 2023. Disponível em:

<https://www.designkit.org/methods/extremes-and-mainstreams.html>. Acesso em: 22 jun. 2022.

IDEO. **The Field Guide to Human Centered Design**. 1. ed. [S.l.: s.n.], 2015. ISBN

978-0-9914063-1-9. Disponível em:

https://issuu.com/bepperiva/docs/ideo_field_guide_to_human_centered_. Acesso em: 7 jan. 2021.

ILC-BR. CENTRO INTERNACIONAL DE LONGEVIDADE BRASIL. **Construindo o futuro do envelhecimento – VI Fórum Internacional da Longevidade**. [S.l.], 2018.

Disponível em: https://ilcbrazil.org.br/wp-content/uploads/2020/07/RELAT%C3%93RIO-FINAL_VI-F%C3%93RUM.pdf.

Acesso em: 21 out. 2020.

ILC-BR. CENTRO INTERNACIONAL DE LONGEVIDADE BRASIL. **Os caminhos para o aprendizado ao longo da vida – VII Fórum Internacional da Longevidade**. [S.l.], 2019.

Disponível em:

<https://ilcbrazil.org.br/wp-content/uploads/2020/07/Relat%C3%B3rio-Final-do-VII-F%C3%B3rum-Internacional.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.

INSTITUTE, Design Mangement. **What is Design Management**. Disponível em:

http://www.dmi.org/?What_is_Design_Manag. Acesso em: 12 jun. 2020.

INTEGRANETI. **Coordenadora do NETI ouviu Grupos vinculados ao Centro de Estudantes do NETI-CENETI e propôs encontros semestrais**. Nov. 2022.

Disponível em: <http://integraneti.blogspot.com/2022/11/coordenadora-do-neti-ouviu-grupos.html>. Acesso em: 22 abr. 2023.

INTEGRANETI. **NETI/UNAPI reviveu trajetória, pincelou futuro e homenageou 12 categorias na celebração dos seus 40 anos**. Nov. 2022. Disponível em:

<http://integraneti.blogspot.com/2022/11/neti-reviveu-trajetoria-e-homenageou-12.html>. Acesso em: 22 abr. 2023.

ITOH, Y. *et al.* Communication service design by interhuman interaction approach. *In: CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 2006. Anais [...]*, [S.l.: s.n.], 2006. P. 905–910. DOI: 10.1145/1125451.1125627. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84869138487&doi=10.1145%2f1125451.1125627&partnerID=40&md5=c1472520031c7d4069c71e50daea5fc7>. Acesso em: 4 jun. 2020.

JAMES, Kathy Lynn. **Rethinking art education for older adults: an ethnographic study of the University of the Third Age**. Jun. 2008. Tese (Doutorado) – Art Education. Disponível em: <https://etda.libraries.psu.edu/catalog/8542>. Acesso em: 21 out. 2020.

JARKE, J. Open government for all? Co-creating digital public services for older adults through data walks. **Online Information Review**, v. 43, n. 6, p. 1003–1020, 2019. ISSN 14684527. DOI: 10.1108/OIR-02-2018-0059. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85064247152&doi=10.1108%2fOIR-02-2018-0059&partnerID=40&md5=b7debdc837a2f4509bd8fb39db62c237>. Acesso em: 4 jun. 2020.

JIA, P.; LU, Y.; WAJDA, B. Designing for Technology Acceptance in an Ageing Society through Multi-stakeholder Collaboration. **Procedia Manufacturing**, v. 3, p. 3535–3542, 2015. ISSN 23519789. DOI: 10.1016/j.promfg.2015.07.701. Acesso em: 4 jun. 2020.

JOHNSTONE, G. *et al.* Interventions to improve the health and wellbeing of older people living alone: A mixed-methods systematic review of effectiveness and accessibility. **Ageing and Society**, 2019. ISSN 0144686X. DOI: 10.1017/S0144686X19001818. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/interventions-to-improve-the-health-and-wellbeing-of-older-people-living-alone-a-mixedmethods-systematic-review-of-effectiveness-and-accessibility/CE2701D8C53779B7E2F27438523EEA2D>. Acesso em: 4 jun. 2020.

JONES, S. M.; WILLIS, P. Are you delivering trans positive care? **Quality in Ageing and Older Adults**, v. 17, n. 1, p. 50–59, 2016. ISSN 14717794. DOI: 10.1108/QA0A-05-2015-0025. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84964034127&doi=10.1108%2fQA0A-05-2015-0025&partnerID=40&md5=4d93c8f2ab37e26c20f8a6c838f65eef>. Acesso em: 4 jun. 2020.

KALBACH, Jim. **Mapeamento de experiências: um guia para criar valor por meio de jornadas, blueprints e diagramas**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

KHOSLA, R.; NGUYEN, K.; CHU, M. T. Human Robot Engagement and Acceptability in Residential Aged Care. **International Journal of Human-Computer Interaction**, v. 33, n. 6, p. 510–522, 2017. ISSN 10447318. DOI: 10.1080/10447318.2016.1275435. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85011277079&doi=10.1080%2f10447318.2016.1275435&partnerID=40&md5=fd1f9a20988bc2cab1e124edfaa61c3>. Acesso em: 4 jun. 2020.

KHUSAINOVA, Firuza. Lifelong Learning as a Resource Third Age Development. **Society and innovations**, 2022. DOI: 10.47689/2181-1415-vol3-iss6/s-pp279-286. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/363375015_Lifelong_learning_as_a_resource_third_age_development. Acesso em: 12 abr. 2023.

KIM, Miso. An Inquiry into the Nature of Service: A Historical Overview (Part 1). **Design Issues**, v. 34, n. 2, p. 31–47, 2018. DOI: 10.1162/desi_a_00484. Disponível em: https://doi.org/10.1162/DESI_a_00484. Acesso em: 4 nov. 2020.

KIM, Miso. Designing for Participation: Dignity and Autonomy of Service (Part 2). **Design Issues**, v. 34, n. 3, p. 89–102, jul. 2018. ISSN 0747-9360. DOI: 10.1162/desi_a_00499. Disponível em: https://doi.org/10.1162/desi%5C_a%5C_00499. Acesso em: 21 jan. 2021.

KOERICH, Guilherme Henrique; FORCELINI, Franciele *et al.* **Brazilian Journal of Education, Technology and Society (BRAJETS)**, v. 16, n. 1, p. 42–58, jun. 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14571/brajets.v16.n1>. Acesso em: 25 nov. 2020.

KOERICH, Guilherme Henrique; OLIVEIRA, Geovana Samuel; VARNIER, Thiago. O uso do design thinking for educators na avaliação de um curso de extensão para idosos no contexto de uma universidade aberta da terceira idade. **Revista Exitus**, v. 10, e020120–e020120, 2020. Disponível em: <http://ufopa.edu.br/portaldeperiodicos/index.php/revistaexitus/article/view/1474>. Acesso em: 25 nov. 2020.

KORKOŠOVÁ, Monika. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE EQUAL LEARNING OPPORTUNITIES FOR THE ELDERLY, 2017, Bratislava. Anais [...]* Bratislava: Comenius University in Bratislava Slovakia, Centre for Continuing Education, mai. 2017. Disponível em: <https://www.aiu3a.org/pdf/Paper10.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.

LABARRE, Suzanne. **Amazon, Airbnb, and Asos are all investing in this one simple design idea**. Jun. 2018. Disponível em: https://www.fastcompany.com/90214914/amazon-airbnb-and-asos-are-all-investing-in-this-one-simple-design-idea?utm_source=postup&utm_medium=email&utm_campaign=Co.Design%20Daily&position=2&partner=newsletter&campaign_date=08082018. Acesso em: 22 mar. 2020.

- LEE, N. E. *et al.* A smart water bottle for new seniors: Internet of Things (IoT) and health care services. **International Journal of Bio-Science and Bio-Technology**, v. 7, n. 4, p. 305–314, 2015. ISSN 22337849. DOI: 10.14257/ijbsbt.2015.7.4.30. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84941097470&doi=10.14257%2fijbsbt.2015.7.4.30&partnerID=40&md5=cc86542becf9ea86427d1542e0616f92>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- LIANG, Y.; FASSI, D. A product service system design for fitness activities based on active ageing a proposal of fitness for xishan style council. *In*: RAU, P. L. P. (Ed.). **17th International Conference on Cross-Cultural Design, CCD 2015 Held as Part of 17th International Conference on Human-Computer Interaction, HCI International 2015**. [S.l.]: Springer Verlag, 2015. v. 9180. P. 71–82. ISBN 03029743/9783319209067. DOI: 10.1007/978-3-319-20907-4_7. Disponível em: https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-20907-4_7.pdf. Acesso em: 4 jun. 2020.
- LIU, Long; WANG, Chu *et al.* Design to Improve Medication Adherence for the Elderly in China. *In*: CROSS-CULTURAL DESIGN, 2017, Cham. **Anais [...]** Cham: Springer, 2017. v. 10281, p. 399–411. (Lecture Notes in Computer Science). ISBN 0302-9743. DOI: 10.1007/978-3-319-57931-3_32. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-57931-3_32. Acesso em: 4 jun. 2020.
- LIU, N.; PURAO, S.; TAN, H. P. Value-inspired elderly care service design for aging-in-place. *In*: PACIFIC ASIA CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS (PACIS), 20., 2016, Chiayi. **Anais [...]** Chiayi: PACIS, 2016. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85011096802&partnerID=40&md5=6e22c46f4fba7bdb0a4d3f53415d3c2d>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- LIU, N.; PURAO, S.; TAN, H. P. Value-inspired service design in elderly home-monitoring systems. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON PERVASIVE COMPUTING AND COMMUNICATION WORKSHOPS (PerCom Workshops), 13., 2016, Sydney. **Anais [...]** Sydney: IEEE, 2016. DOI: 10.1109/PERCOMW.2016.7457138. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/7457138/>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- LOCKWOOD, Thomas. A Study on the Value and Applications of Integrated Design Management. *In*: COOPER, Rachel; JUNGINGER, Sabine; LOCKWOOD, Thomas. **The handbook of design management**. [S.l.]: Bloomsbury, 2013. P. 567.
- LUO, S. *et al.* A preliminary study of an intelligent grip force collector and service system for the elderly. **Advances in Mechanical Engineering**, v. 11, n. 2, 2019. ISSN 16878132. DOI: 10.1177/1687814019827084. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1687814019827084>. Acesso em: 4 jun. 2020.

MAC KAY, Ana Paula Machado Goyano. Executive functions and aging. **CoDAS**, scielo, v. 28, p. 329–330, ago. 2016. ISSN 2317-1782. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-17822016000400329&nrm=iso. Acesso em: 12 nov. 2020.

MAGER, Birgit. Service Design: an Emerging Field. *In*: MIETTINEN, Satu; KOIVISTO, Mikko. **Designing Services with Innovative Methods**. Helsinki: University of Art e Design Helsinki, 2009. ISBN 9789525018424. Disponível em: https://www.academia.edu/20566424/Service_Design_An_Emerging_Field. Acesso em: 10 out. 2019.

MAGER, Birgit *et al.* **The Future of Service Design**. Köln: KISD (Köln International School of Design) TH Köln (Technische Hochschule Köln), 2020. ISBN 978-3-9818990-6-1. Disponível em: https://www.academia.edu/44459133/The_Future_of_Service_Design. Acesso em: 2 jan. 2021.

MANNING, Sera N. **A multiple case study of patient journeys in wales from a & e to a hospital ward or to home with the support of the early response service**. 2014. Tese (Doutorado) – Cardiff University, Wales. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/multiple-case-study-patient-journeys-wales-amp-e/docview/1774513969/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 21 out. 2020.

MANZINI, Ezio. **Design, when everybody designs: An introduction to design for social innovation**. [S.l.]: MIT press, 2015.

MERILAMPI, S. *et al.* Implementing mobile games into care services-Service models for finnish and Chinese elderly care. **Information (Switzerland)**, v. 10, n. 2, 2019. ISSN 20782489. DOI: 10.3390/info10020055. Disponível em: https://res.mdpi.com/d_attachment/information/information-10-00055/article_deploy/information-10-00055-v2.pdf. Acesso em: 4 jun. 2020.

MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz; MERINO, Eugenio Andrés Díaz. **Gestão de Design Aplicada: material didático - Acervo NGD**. Florianópolis, 2016.

MILTE, R. *et al.* Taste, choice and timing: Investigating resident and carer preferences for meals in aged care homes. **Nursing & Health Sciences**, v. 20, n. 1, p. 116–124, 2018. ISSN 1441-0745. DOI: 10.1111/nhs.12394. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nhs.12394>. Acesso em: 4 jun. 2020.

MIRANDA, Gabriella Morais Duarte; MENDES, Antonio da Cruz Gouveia; SILVA, Ana Lucia Andrade da. Population aging in Brazil: current and future social challenges and consequences. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, scielo, v. 19, p. 507–519, jun. 2016. ISSN 1809-9823. DOI: 10.1590/1809-98232016019.150140. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232016000300507&nrm=iso. Acesso em: 10 nov. 2020.

MORAES, Dijon de. **Metaprojeto: o design do design**. São Paulo: Blucher, 2010.

MORAES, Dijon de. Metaprojeto como modelo projetual. *In: Cadernos de estudos avançados em design*. Barbacena, MG: EdUEMG, 2011. Disponível em: <http://eduemg.uemg.br/component/k2/item/62-cadernos-de-estudos-avancados-em-design-metodo-vol-5>. Acesso em: 21 set. 2020.

MORELLI, N. Challenges in designing and scaling up community services. **Design Journal**, v. 18, n. 2, p. 269–290, 2015. ISSN 14606925. DOI: 10.2752/175630615X14212498964394. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.2752/175630615X14212498964394?needAccess=true>. Acesso em: 4 jun. 2020.

MORITZ, Stefan. **Service Design: practical access to an evolving field**. London: Köln International School of Design, 2005.

MORRISON, C.; DEARDEN, A. Beyond tokenistic participation: Using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design. **Health Policy**, v. 112, n. 3, p. 179–186, 2013. ISSN 01688510. DOI: 10.1016/j.healthpol.2013.05.008. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84887120666&doi=10.1016%2fj.healthpol.2013.05.008&partnerID=40&md5=8c9491f913bc6dd5ce76b5bd30d78534>. Acesso em: 4 jun. 2020.

MOZOTA, Brigitte Borja de. **Design Management: using Design to Build Brand Value and Corporate Innovation**. New York: Allworth Press, 2003.

MOZOTA, Brigitte Borja de. The Four Powers of Design: A Value Model in Design Management. *In: LOCKWOOD, Thomas. Design thinking: Integrating innovation, customer experience, and brand value*. New York: Simon e Schuster, 2010. cap. 7.

MOZOTA, Brigitte Borja de; KLÖPSCH, Cássia; COSTA, Felipe C. Xavier da. **Gestão de Design: usando o design para construir valor de marca e inovação corporativa**. Tradução: Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2011. P. 343. ISBN 978-85-7780-782-6.

MURIANA, Luã Marcelo. **Incluindo idosos com comprometimento cognitivo no design participativo: avaliação e adaptações de técnicas de design, desafios e lições aprendidas**. 2017. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas, SP. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12733/1632430>. Acesso em: 22 abr. 2023.

NATIONAL COUNCIL ON AGING. **COVID-Driven Isolation Can Be Dangerous for Older Adults**. Mar. 2021. Disponível em: <https://www.ncoa.org/article/covid-driven-isolation-can-be-dangerous-for-older-adults>. Acesso em: 15 fev. 2021.

NERI, Anita Liberalesso. **Palavras-chave em gerontologia**. Campinas: Alínea, 2005.

NETI. **Apresentação**. Disponível em: <https://neti.ufsc.br/apresentacao/>. Acesso em: 22 abr. 2020.

NETI. **História**. Disponível em: <https://neti.ufsc.br/historia/>. Acesso em: 22 abr. 2020.

NGD-LDU. **NGD-LDU**. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <http://ngd.ufsc.br/ngd-ldu/>. Acesso em: 12 jun. 2019.

NORMANN, Richard. **Reframing business: When the map changes the landscape**. [S.l.]: John Wiley & Sons, 2001.

OLIVASTRI, C. Service Design: Thinking Experiences for Playing an Active Role in Society. In: CASIDDU, N. *et al.* (Ed.). **8th Italian Forum on Ambient Assisted Living, ForitAAL 2017**. [S.l.]: Springer Verlag, 2019. v. 540. P. 353–363. ISBN 18761100/9783030046712. DOI: 10.1007/978-3-030-04672-9_25. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-04672-9_25.

OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. A pesquisa sobre o idoso no Brasil: diferentes abordagens sobre educação nas teses e dissertações (de 2000 a 2009). **Acta Scientiarum. Education**, v. 35, n. 1, p. 79–87, jan. 2013. DOI: 10.4025/actascieduc.v35i1.18288. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciEduc/article/view/18288>.

OLIVEIRA EFFTING, Marilda Aparecida de; OLIVO, Luiz Carlos Cancellier de. **Crônicas: 30 anos NETI**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2013.

OMS, Organização Mundial de Saúde. **Guia Global das cidades amigas das pessoas idosas**. Tradução: Fundação Calouste Gulbenkian. [S.l.], 2007. ISBN 978-989-95568-6. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43755/9789899556867_por.pdf;jsessionid=D2411A514AB759EDED52C12EDAEBB6C8?sequence=3. Acesso em: 10 abr. 2020.

ORDONEZ, Tiago Nascimento; CACHIONI, Meire. Motivos para frequentar um programa de educação permanente: relato dos alunos da universidade aberta à terceira idade da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo. pt. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, scielo, v. 14, p. 461–474, 2011. ISSN 1809-9823. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1809-98232011000300007&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 22 abr. 2020.

OSTROM, Amy L. *et al.* Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context. **Journal of Service Research**, v. 18, n. 2, p. 127–159, 2015. DOI: 10.1177/1094670515576315. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1094670515576315>. Acesso em: 4 nov. 2020.

OTAKE, M. *et al.* Multiscale service design method and its application to sustainable service for prevention and recovery from dementia. *In: JSAI INTERNATIONAL SYMPOSIA ON ARTIFICIAL INTELLIGENCE*, 2., 2010, Tokyo. **Anais [...]** Tokyo: [s.n.], 2011. P. 321–330. DOI: 10.1007/978-3-642-25655-4_31. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-642-25655-4_31. Acesso em: 4 jun. 2020.

PAHK, Y.; BAEK, J. S. Design opportunities in mutual support service for the elderly. *In: KIM, H. et al. (Ed.). 21st International Conference on Engineering Design, ICED 2017*. [S.l.]: Design Society, 2017. P. 359–368. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85029805589&partnerID=40&md5=d679ccdd3a9dd3165936fcf7dd1e3f76>. Acesso em: 4 jun. 2020.

PAPANÉK, Victor J. **Design for the real world: human ecology and social change**. 2. ed. London: Thames & Hudson, 2006. ISBN 978—0-5m—27 358-6.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, Valarie A; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *In: The Retailing Reader*. Edição: John Dawson, Anne Findlay e Leigh Sparks. [S.l.: s.n.], 1988. v. 64, p. 12–40. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=pGIPEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR>. Acesso em: 23 nov. 2020.

PARKER, C. J. *et al.* Capturing volunteered information for inclusive service design: Potential benefits and challenges. **Design Journal**, v. 16, n. 2, p. 197–218, 2013. ISSN 14606925. DOI: 10.2752/175630613X13584367984947. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2752/175630613X13584367984947>. Acesso em: 4 jun. 2020.

PATRÍCIO, Lia; GUSTAFSSON, Anders; FISK, Raymond. Upframing service design and innovation for research impact. **Journal of Service Research**, Sage Publications Sage CA, Los Angeles, v. 21, n. 1, p. 3–16, 2018. DOI: 10.1177/1094670517746780. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670517746780>. Acesso em: 4 jun. 2020.

PATROCÍNIO, Gabriel; NUNES, José Mauro. **Design e Desenvolvimento: 40 anos depois**. São Paulo: Editora Blucher, 2015.

PENIN, Lara. **An introduction to service design**. [S.l.]: Bloomsbury Publishing, 2018.

PEREIRA, Cláudia; NEVES, Rui. Os idosos na aquisição de competências TIC. **Educação, Formação e Tecnologias**, Associação Portuguesa de Telemática Educativa, v. 4, n. 02, p. 15–24, 2011. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1646-933X2011000200003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 12 abr. 2023.

PHAM, N. C. *et al.* Servicescapes in healthcare: A qualitative study on the Elderly's perception of an aged care facility. **Asia Pacific Journal of Health Management**, v. 15, n. 1, 2020. ISSN 22043136. DOI: 10.24083/apjhm.v15i1.309. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85083341685&doi=10.24083%2fapjhm.v15i1.309&partnerID=40&md5=6ad66639aaf2b658f39027dfcd53af9e>. Acesso em: 4 jun. 2020.

PICTON, C; LIDGARD, C. Developing U3A. **Third Age Learning International Studies**, v. 7, p. 219–224, 1997.

PINTO, Juliana Martins; NERI, Anita Liberalesso. Trajectories of social participation in old age: a systematic literature review. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, scielo, v. 20, p. 259–272, abr. 2017. ISSN 1809-9823. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232017000200259&nrm=iso. Acesso em: 15 fev. 2021.

POLAINE, Andrew; LØVLIE, Lavrans; REASON, Ben. **Service Design: From Insight to Implementation**. Brooklyn, New York: Rosenfeld, 2013. ISBN 1-933820-33-0.

PÓSDESIGN. **Mestrado e Doutorado em Design**. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.posdesign.ufsc.br/doutorado-em-design/>. Acesso em: 12 jun. 2019.

PRENDIVILLE, A. A design anthropology of place in service design: **Design Journal**, v. 18, n. 2, p. 193–208, 2015. ISSN 14606925. DOI: 10.2752/175630615X14212498964231. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2752/175630615X14212498964231>. Acesso em: 4 jun. 2020.

PREVITALI, Federica; ALLEN, Laura D.; VARLAMOVA, Maria. Not Only Virus Spread: The Diffusion of Ageism during the Outbreak of COVID-19. **Journal of Aging & Social Policy**, Routledge, v. 32, n. 4-5, p. 506–514, 2020. PMID: 32507060. DOI: 10.1080/08959420.2020.1772002. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1772002>. Acesso em: 15 fev. 2021.

QUINCY, Ronald; LU, Shuang; HUANG, Chien-Chung. **SWOT analysis: Raising capacity of your organization**. [S.l.]: Rutgers School of Social Work, 2012.

RAIJ, K.; LEHTO, P. Caring TV as a Service Design with and for Elderly People. *In: New Directions in Intelligent Interactive Multimedia*. Edição: George A. Tsihrintzis. New York: Springer, 2008. v. 142, p. 481–488. (Studies in Computational Intelligence). ISBN 1860-949X. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-540-68127-4_49.

Disponível em:

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-68127-4_49#citeas.

Acesso em: 4 jun. 2020.

RAU, Christiane; ZBIEK, Anna; JONAS, Julia M. Creating Competitive Advantage from Services: A Design Thinking Case Study from the Commodities Industry Service design thinking can provide the tools to help companies design value propositions that meet customer needs and sustain competitive advantage. **Research-Technology Management**, Taylor & Francis, v. 60, n. 3, p. 48–56, 2017. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08956308.2017.1301003>. Acesso em: 4 nov. 2020.

RAYBURN, S.W. “Consumers’ captive service experiences: it’s YOU and ME”. **The Service Industries Journal**, n. 15/16, p. 806–825, 2015. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069.2015.1090982>. Acesso em: 10 out. 2020.

REASON, Ben; LØVLIE, Lavrans; FLU, Melvin Brand. **Service design for business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience**. Hoboken: Wiley, 2016. ISBN 9781118988923.

REIS, Rosana Jucara De Souza *et al.* Dignity promoted or violated: how does the deaf person included perceive it? **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, Scielo Brasil, v. 18, n. 3, p. 178–202, 2017. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712017000300178&script=sci_arttext.

Acesso em: 10 out. 2020.

RIBEIRO, J. *et al.* Cordon Gris: Integrated solution for meal recommendations. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ON PERVASIVE COMPUTING AND COMMUNICATIONS WORKSHOPS (PerCom)*, 2018, Athens. **Anais [...]** Athens: Institute of Electrical e Electronics Engineers Inc. (IEEE), 2018. P. 46–51. DOI: 10.1109/PERCOMW.2018.8480404. Disponível em:

<https://ieeexplore.ieee.org/document/8480404/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

RITCHIE, Hannah; ROSER, Max. **Age Structure**. Set. 2019. Disponível em:

<https://ourworldindata.org/age-structure>. Acesso em: 10 nov. 2020.

ROAM, Dan. **Desenhando negócios: como desenvolver ideias com o pensamento visual e vencer nos negócios**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

RODRIGUES, Maitê. **Reconstruindo o envelhecer: proposta de um novo espaço para o NETI (Núcleo de Estudos da Terceira Idade) da UFSC**. 2018. TCC (graduação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Tecnológico.

Arquitetura, Florianópolis. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/217134/PRANCHA%20FINAL%20ENTREGA-compactado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 out. 2020.

ROQUE, Francelise Pivetta *et al.* Perfil socioeconômico-cultural de uma universidade aberta à terceira idade: reflexo da realidade brasileira? **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, scielo, v. 14, p. 97–108, mar. 2011. ISSN 1809-9823. DOI: 10.1590/S1809-98232011000100011. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232011000100011&nrm=iso. Acesso em: 21 out. 2020.

ROSENBAUM, M. S.; SWEENEY, J. C.; MASSIAH, C. The restorative potential of senior centers. **Managing Service Quality**, v. 24, n. 4, p. 363–383, 2014. ISSN 09604529. DOI: 10.1108/MSQ-11-2013-0264. Disponível em:

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84927522549&doi=10.1108%2fMSQ-11-2013-0264&partnerID=40&md5=803ef4e2699de00dcbe88cb7faa874f7>. Acesso em: 4 jun. 2020.

SALTHOUSE, T. A. **Reasoning and spatial abilities**: The Handbook of aging and cognition. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1992.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, M. P. B. **Métodos de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANDERS, Elizabeth BN. Postdesign and participatory culture. **Proceedings of useful and critical: The position of research in design**, University of Art e Design Helsinki, v. 11, 1999. Disponível em: http://u.osu.edu/sanders.82/files/2015/02/PostdesignandParticipatoryCulture_Sanders_99-1597myk.pdf. Acesso em: 23 abr. 2023.

SANTOS, Aguinaldo dos *et al.* **Design para a Sustentabilidade**: Dimensão Social. 1. ed. Curitiba: Insight Editora, 2019. P. 184. ISBN 978-85-62241-59-8. Disponível em: https://editorainsight.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Dimens%C3%A3o-Social_web.pdf. Acesso em: 21 jan. 2021.

SAÚDE, Organização Pan-Americana da. **Relatório mundial sobre o idadismo**. Washington, 2022. DOI: <https://doi.org/10.37774/9789275724453>. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55872>. Acesso em: 23 abr. 2023.

SCHNEIDER, Rodolfo Herberto; IRIGARAY, Tatiana Quarti. O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. **Estudos de Psicologia**, scielo, Campinas, v. 25, p. 585–593, dez. 2008. ISSN 0103-166X. DOI: 10.1590/S0103-166X2008000400013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000400013&nrm=iso. Acesso em: 18 mai. 2020.

- SECOMANDI, Fernando; SNELDERS, Dirk. The Object of Service Design. **Design Issues**, v. 27, n. 3, p. 20–34, 2011. DOI: 10.1162/DESI_a_00088. Disponível em: https://doi.org/10.1162/DESI_a_00088. Acesso em: 4 nov. 2020.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. São Paulo: Cortez editora, 2017. ISBN 978-85-249-2520-7.
- SHOSTACK, G. Lynn. Designing Services That Deliver. **Business Harvard Review**, 1984. Disponível em: <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>. Acesso em: 4 nov. 2020.
- SHOSTACK, G. Lynn. How to design a service. **European journal of Marketing**, v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. ISSN 0309-0566. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004799/full/html>. Acesso em: 4 nov. 2020.
- SILVA, Flora Moritz da; SILVA, André Tiago Dias da; ROCHA, Rudimar Antunes da. Onde estão as UNTI das universidades públicas federais do Brasil. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 17., 2017, Mar del Plata. **Anais [...]** Mar del Plata: [s.n.], nov. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181218>. Acesso em: 5 nov. 2020.
- SILVA, Maíra Batistoni. **Os cinco sentidos na terceira idade**. 2009. Disponível em: <http://colegioadv.blogspot.com.br/2009/09/os-cinco-sentidos-na-terceira-idade.html>. Acesso em: 10 nov. 2020.
- SILVA, Maria L. de Oliveira; CASSETTO, Sidnei José *et al.* Por uma universidade aberta à participação do idoso. **Serviço Social e Saúde**, Campinas, SP, v. 14, n. 1, p. 27–38, jul. 2015. DOI: 10.20396/sss.v14i1.8638900. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8638900>. Acesso em: 4 out. 2021.
- SILVA, Mônica Ferreira. **Percepções de inclusão social entre idosos usuários e não usuários de serviços destinados à terceira idade**. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de São Carlos. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, São Paulo. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/6051>. Acesso em: 22 abr. 2020.
- SILVA OLIVEIRA, Rita de Cássia da; SCORTEGAGNA, Paola Andressa; SILVA, Flávia Oliveira Alves da. O idoso na Universidade: inclusão, educação e extensão universitária. **Olhar de professor**, Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, v. 19, n. 2, p. 134–148, 2016. DOI: 10.5212/OlharProfr.v.19i2.0001. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/view/9799>. Acesso em: 12 abr. 2023.

SIMÕES, Jorge Falcato; BISPO, Renato. **Disign inclusivo: Acessibilidade e Usabilidade em Produtos, Serviços e Ambientes**. 2. ed. [S.l.]: Centro Português de Design, mai. 2006. Disponível em: https://www.academia.edu/4705947/Design_Inclusivo_Vol1. Acesso em: 10 out. 2020.

SIMONS, L. P. A.; FELIX HAMPE, J. Service experience design for healthy living support: Comparing an in-house with an eHealth solution. *In: BLED ECONFERENCE - ETRUST: IMPLICATIONS FOR THE INDIVIDUAL, ENTERPRISES AND SOCIETY*, 23., 2010. **Anais [...]** [S.l.]: Bled eCommerce Conference, 2010. P. 423–440. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/bled2010/12/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

SONG, R.; FENG, S. Design of community rehabilitation service system and APP for cerebral stroke elderly. *In: ATIQUZZAMAN, M.; YEN, N.; XU, Z. (Ed.). 1st International Conference on Big Data Analytics for Cyber-Physical System in Smart City, BDCPS 2019*. [S.l.]: Springer, 2020. 1117 AISC. P. 1863–1872. ISBN 9789811525674. DOI: 10.1007/978-981-15-2568-1_261. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-981-15-2568-1_261. Acesso em: 4 jun. 2020.

SONG, R.; HUANG, X. Design of community service system and APP for the elderly with diabetes. *In: ATIQUZZAMAN, M.; YEN, N.; XU, Z. (Ed.). 1st International Conference on Big Data Analytics for Cyber-Physical System in Smart City, BDCPS 2019*. [S.l.]: Springer, 2020. 1117 AISC. P. 1873–1881. ISBN 9789811525674. DOI: 10.1007/978-981-15-2568-1_262. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-981-15-2568-1_262. Acesso em: 4 jun. 2020.

SONG, R.; ZHENG, L. Software Elderly-Oriented Interaction and UI Design from the Perspective of Service Design. *In: HUANG, C.; CHAN, Y. W.; YEN, N. (Ed.). International Conference on Data Processing Techniques and Applications for Cyber-Physical Systems, DPTA 2019*. [S.l.]: Springer, 2020. v. 1088. P. 1741–1745. ISBN 21945357/9789811514678. DOI: 10.1007/978-981-15-1468-5_207. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-981-15-1468-5_207. Acesso em: 4 jun. 2020.

SOUSA, Domingas Monteiro de *et al.* Educação e aprendizagem ao longo da vida: uma prática educativa na universidade da maturidade. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 1, p. 10864–10877, 2021. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/23930>. Acesso em: 25 abr. 2021.

SOUZA, Ana Maria Viola de. **Tutela jurídica do idoso: a assistência e a convivência familiar**. São Paulo: Alínea, 2004.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam *et al.* **Isto é Design de Serviço na Prática: como aplicar o design de serviço no mundo real – manual do praticante.** Porto Alegre: Bookman, 2020. ISBN 9788582605271.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é Design Thinking de Serviços.** Porto Alegre: Bookman, 2014.

SUOPAJÄRVI, Tiina. Knowledge-making on ‘ageing in a smart city’ as socio-material power dynamics of participatory action research. **Action Research**, v. 15, n. 4, p. 386–401, 2017. DOI: 10.1177/1476750316655385. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1476750316655385>. Acesso em: 4 jun. 2020.

THEODORO GUIMARAES, Felipe; ITO, Giani; YAMANOE, Mayara. Inclusão Digital na Terceira Idade: Considerações sobre a Experiência com a Informática. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (CBIE), 8., 2019, . **Anais [...]** [S.l.: s.n.], nov. 2019. P. 964–973. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/337325425_Inclusao_Digital_na_Terceira_Idade_Consideracoes_sobre_a_Experiencia_com_a_Informatica. Acesso em: 23 abr. 2023.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação.** [S.l.]: Cortez editora, 2022.

TSAI, P. C.; DENG, Y. S.; CHUANG, M. C. Proposing a values exchange model: A service design tool for interpretation of values patterns in a wellness context. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SERVICE SCIENCE AND INNOVATION (ICSSI), 5., 2013. **Anais [...]** [S.l.]: IEEE, 2013. P. 155–161. DOI: 10.1109/ICSSI.2013.37. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/6599379/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

TSAI, W. C.; CHANG, C. L.; LIN, H. The Design of Pain Management and Creative Service for Older Adults with Chronic Disease. *In*: **Human Aspects of It for the Aged Population: Design for Everyday Life, Itap 2015, Pt II.** Edição: Jia Zhou e Gavriel Salvendy. Cham: Springer, 2015. v. 9194, p. 201–210. (Lecture Notes in Computer Science). ISBN 0302-9743. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-20913-5_19. Acesso em: 4 jun. 2020.

TSENG, W. S. W.; HSU, C. W. A Smart, Caring, Interactive Chair Designed for Improving Emotional Support and Parent-Child Interactions to Promote Sustainable Relationships Between Elderly and Other Family Members. **Sustainability (Switzerland)**, v. 11, n. 4, 2019. ISSN 20711050. DOI: 10.3390/su11040961. Disponível em: https://res.mdpi.com/d_attachment/sustainability/sustainability-11-00961/article_deploy/sustainability-11-00961-v2.pdf. Acesso em: 4 jun. 2020.

TSENG, W. S. W.; MA, Y. C. *et al.* An indoor gardening planting table game design to improve the cognitive performance of the elderly with mild and moderate dementia. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, n. 5, 2020. ISSN 16617827. DOI: 10.3390/ijerph17051483. Disponível em: https://res.mdpi.com/d_attachment/ijerph/ijerph-17-01483/article_deploy/ijerph-17-01483-v2.pdf. Acesso em: 4 jun. 2020.

UFSC. 2020. Disponível em: <https://estrutura.ufsc.br/mapa/>. Acesso em: 25 abr. 2020.

UNITED NATIONS. **Principles for older persons**. Dez. 1991. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles.html>. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNITED NATIONS. **Profile excerpt from the World Population Prospects 2019, Volume II: Demographic Profiles**. [S.l.], 2019. Disponível em: https://population.un.org/wpp/Graphs/1_Demographic%20Profiles/World.pdf. Acesso em: 10 nov. 2020.

UNITED NATIONS. **Report of the World Assembly on Ageing**. Vienna, ago. 1982. Disponível em: <https://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/Resources/VIPEE-English.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNITED NATIONS. **World Population Ageing 2019**. New York, 2019. Disponível em: https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/files/documents/2020/Jan/un_2019_worldpopulationageing_report.pdf. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNITED NATIONS. **World Population Prospects 2019**. [S.l.], 2019. Disponível em: <https://population.un.org/wpp/>. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNIVERSAL DESIGN, Center for. **A guide to evaluating the universal design performance of products**. [S.l.], 1997. Disponível em: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/UDPMD.pdf. Acesso em: 22 mar. 2020.

UNIVERSAL DESIGN, The Center for. **The Principles of Universal Design: version 2.0**. North Carolina. Disponível em: https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/poster.pdf. Acesso em: 22 mar. 2020.

UNRIC. CENTRO REGIONAL DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Envelhecimento**. Jul. 2019. Disponível em: <https://unric.org/pt/envelhecimento/>. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNRIC. CENTRO REGIONAL DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Segunda assembleia mundial sobre envelhecimento conclui em Madri; aprova plano de ação e declaração política**: Governos Afirmam Conceito de Sociedade para Todas as Idades. [S.l.], 2002. Comunicado de imprensa do Departamento de Informação Pública da ONU, símbolo SOC/4619, de 12 de Abril de 2002. Disponível em: <http://www.rcdh.es.gov.br/sites/default/files/Assembl%C3%A9ia%20Mundial%20Idosos%202002.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020.

VALÉRIO, M. P. **A pouca adesão masculina aos grupos de atividades físicas para terceira idade**. 2001. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação Física - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria.

VARELLA, Drauzio; JARDIM, Carlos. **Envelhecimento**. [S.l.]: Editora Gold Ltda, 2009.

VÉLEZ ORTIZ, D.; COLE, S. A. Culture, place of origin, and service delivery for latino older adult immigrants: The case of Puerto Rican older adults. **Journal of Gerontological Social Work**, v. 51, n. 3-4, p. 300–314, 2008. ISSN 01634372. DOI: 10.1080/01634370802039627. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01634370802039627>. Acesso em: 4 jun. 2020.

VELLAS, Pierre. **As oportunidades da terceira idade**. Eduem, Maringá, 2009.

VIEIRA, Célia Maria de Souza Sanches. A importância das universidades abertas e novos princípios para gerontologia educacional. **Memorialidades**, v. 8, n. 15, p. 193–214, 2014. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/memorialidades/article/view/90>. Acesso em: 25 nov. 2020.

VOSSOUGUI, Sohrab. 18 views on the definition of design management. **Design Management Journal (Former Series)**, v. 9, n. 3, p. 14–19, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1948-7169.1998.tb00211.x>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1948-7169.1998.tb00211.x>.

VYSOTSKAYA, Inna *et al.* Contents of the Third Age University in Russia: Prospects of Development. In: POPKOVA, Elena G. (Ed.). **The Future of the Global Financial System: Downfall or Harmony**. Cham: Springer International Publishing, 2019. P. 260–272. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-00102-5_28. Acesso em: 23 abr. 2023.

WALKER, Martin; MESNARD, Xavier. **What Do Mature Consumers Want?: As people live longer the implications for retailers and manufacturers will be far-reaching**. Vienna, 2011. Disponível em: http://www.telme.eu/_data/container/container_47_en/File.3/pdf_what_do_mature_consumers_want_1317035107da61.pdf.

- WALLER, Sam; LANGDON, Pat; CLARKSON, John. Designing a More Inclusive World. **Journal of Integrated Care**, Emerald Group Publishing Limited, v. 18, n. 4, p. 19–25, 2010. ISSN 1476-9018. DOI: 10.5042/jic.2010.0375. Disponível em: <https://doi.org/10.5042/jic.2010.0375>.
- WANG, A. F.; XING, X. Z. Design intelligent service for elderly people using living lab approach. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON VEHICLE AND MECHANICAL ENGINEERING AND INFORMATION TECHNOLOGY (VMEIT), 2014, Beijing. **Anais [...] Beijing**: Trans Tech Publications, 2014. v. 543-547. P. 4630–4633. Disponível em: <https://www.scientific.net/AMM.543-547.4630>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- WANG, K. H.; LIN, S. C. Developing a SEE-based housework service system for senior. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SERVICE SYSTEMS AND SERVICE MANAGEMENT (ICSSSM), 7., 2010. **Anais [...] [S.l.: s.n.]**, 2010. P. 451–455. DOI: 10.1109/ICSSSM.2010.5530197. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5530197/>. Acesso em: 4 jun. 2020.
- WARD, Gillian *et al.* Creative approaches to service design: Using co-creation to develop a consumer focused assistive technology service. **Technology and Disability**, v. 27, n. 1-2, p. 5–15, 2015. ISSN 10554181. DOI: 10.3233/TAD-150424. Disponível em: <https://content.iospress.com/articles/technology-and-disability/tad424>. Acesso em: 13 ago. 2020.
- WEALLEANS, Lynne Marie. From positive ageing to positive living: a changing perspective from the Beth Johnson Foundation. **Working with Older People**, v. 19, n. 4, p. 165–169, 2015. DOI: 10.1108/WWOP-09-2015-0021. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84947228195&doi=10.1108%2fWWOP-09-2015-0021&partnerID=40&md5=6768d2504f993ad56da3466a3c851cd1>. Acesso em: 13 ago. 2020.
- WEI, W. L.; HUANG, S. W. QFD-Based Service Design on the Horticultural Therapy for the Elderly. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON KNOWLEDGE INNOVATION AND INVENTION (ICKII), 1., 2018, Jeju. **Anais [...] Jeju**: IEEE, 2018. P. 41–44. DOI: 10.1109/ICKII.2018.8569061. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8569061/>. Acesso em: 13 ago. 2020.
- WEI, W. L.; TSAI, S. F. *et al.* Service Design Indicator Construction for Rehabilitation Needs of Institutional Long-Term Care for the Elderly. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCE, 2016, Paris. **Anais [...] Paris**: Atlantis Press, jan. 2016. (Advances in Social Science Education and Humanities Research), p. 876–884. Disponível em: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/hss-16/25849204>. Acesso em: 13 ago. 2020.

WHERTON, J. *et al.* Co-production in practice: How people with assisted living needs can help design and evolve technologies and services. **Implementation Science**, v. 10, n. 1, 2015. ISSN 17485908. DOI: 10.1186/s13012-015-0271-8. Disponível em: <https://implementationscience.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13012-015-0271-8>. Acesso em: 13 ago. 2020.

WHO. WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Active ageing: a policy framework**. [S.l.], 2002. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/67215>. Acesso em: 10 nov. 2020.

WHO. WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Age-friendly environments in Europe: A handbook of domains for policy action**. [S.l.], 2017. ISBN 978 92 890 5288 7. Disponível em: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2018/01/AFEE-handbook-FINAL.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2020.

WHO. WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Relatório mundial sobre a deficiência**. São Paulo, 2012. P. 334. Disponível em: <https://iparadigma.org.br/biblioteca/gestao-publica-relatorio-mundial-sobre-a-deficiencia-oms/>. Acesso em: 23 nov. 2020.

WIESNER, David. Service Design and Ethics. *In*: MAGER, Birgit *et al.* **The Future of Service Design**. Köln: KISD (Köln International School of Design) TH Köln (Technische Hochschule Köln), 2020. ISBN 978-3-9818990-6-1. Disponível em: https://www.academia.edu/44459133/The_Future_of_Service_Design. Acesso em: 2 jan. 2021.

WIRTZ, Jochen; LOVELOCK, Christopher. **Essentials of Services Marketing**. 3. ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2017. ISBN 978-1-292-08995-9.

XIAO, D. J.; GONG, M. S.; LI, X. L. Defining Design Opportunities of Healthcare in the Perspective of Digital Social Innovation. *In*: CROSS-CULTURAL DESIGN (CCD) - Applications in Mobile Interaction, Education, Health, Transport and Cultural Heritage, 2015, Berlin. **Anais [...]** Berlin: Springer-Verlag Berlin, 2015. v. 9181, p. 384–393. (Lecture Notes in Computer Science). Acesso em: 13 ago. 2020.

YANG, C. H.; HUANG, S. N. Building the empowered community towards a service design perspective: Case study of West Central District in Tainan. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ORANGE TECHNOLOGIES (ICOT), 3., 2015, Hong Kong. **Anais [...]** Hong Kong: IEEE, 2015. P. 63–66. DOI: 10.1109/ICOT.2015.7498507. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/7498507/>. Acesso em: 13 ago. 2020.

YANG, H. L.; HSIAO, S. L. Mechanisms of developing innovative IT-enabled services: A case study of Taiwanese healthcare service. **Technovation**, v. 29, n. 5, p. 327–337, 2009. DOI: 10.1016/j.technovation.2009.01.006. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497209000042?via%3Dihub>. Acesso em: 13 ago. 2020.

YAO, Y.; ZHOU, X.; ZHU, T. Research on Service Design of Community Medical Facilities Based on Aging-Appropriate and Elderly-centered. *In: INTERNATIONAL FORUM ON INDUSTRIAL DESIGN (IFID)*, 7., 2019, Luoyang. **Anais [...]**, Luoyang: Institute of Physics Publishing, 2019. DOI: 10.1088/1757-899X/573/1/012075.

Disponível em:

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/573/1/012075>. Acesso em: 13 ago. 2020.

YEH, T. M.; CHEN, S. H. Integrating refined Kano model, quality function deployment, and grey relational analysis to improve service quality of nursing homes. **Human Factors and Ergonomics In Manufacturing**, v. 24, n. 2, p. 172–191, 2014. DOI:

10.1002/hfm.20358. Disponível em:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hfm.20358>. Acesso em: 13 ago. 2020.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

ZANELA, Fernanda Benevides. **A identificação de aspectos de modelos de serviço em atividades colaborativas realizadas por idosos**. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Rio de Janeiro. Disponível em:

<http://pep.ufrj.br/index.php/en/informacoess-academicas/teses-e-dissertacoes/doutorado/2015-1/136--125>. Acesso em: 21 out. 2020.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: [s.n.], 1990.

ZHONG, L. *et al.* A study on the influence of regional medical service design on the life of aged people. *In: JOINT INTERNATIONAL INFORMATION TECHNOLOGY, MECHANICAL AND ELECTRONIC ENGINEERING CONFERENCE*, 2., 2017, Paris. **Anais [...]** Paris: Atlantis Press, 2017. v. 62. (ACSR-Advances in Comptuer Science Research). P. 562–565. ISBN 2352-538X. Acesso em: 13 ago. 2020.

ZITKUS, Emilene; LIBANIO, Claudia. User Experience of Brazilian Public Healthcare System: A case study on the accessibility of the information provided. **Design Journal**, v. 22, p. 707–721, 2019. DOI: 10.1080/14606925.2019.1595449. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14606925.2019.1595449?needAccess=true>. Acesso em: 13 ago. 2020.

ZONG, M. M.; LI, C. Well-being design for an aging society. *In: RAU, P. P. (Ed.). 10th International Conference on Cross-Cultural Design, CCD 2018 Held as Part of HCI International 2018*. [S.l.]: Springer Verlag, 2018. 10912 LNCS. P. 472–483. ISBN 03029743. DOI: 10.1007/978-3-319-92252-2_37. Disponível em:

https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-92252-2_37. Acesso em: 13 ago. 2020.

APÊNDICE A – RBS DE TESES E DISSERTAÇÕES NACIONAIS

Esta seção apresenta os resultados da RBS realizada para levantar teses e dissertações nacionais sobre Design de Serviço e pessoas idosas. Para tanto, foram adotadas as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), que compreendem os procedimentos apresentados a seguir:

- **Etapa 1 - Delimitação da questão de pesquisa:** Qual o estado da pesquisa acadêmica nacional sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa?
- **Etapa 2 - Escolha das fontes de dados:** bases de teses e dissertações brasileiras - Catálogo de Teses & Dissertações - CAPES¹ e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)².
- **Etapa 3 - Definição das palavras-chave para busca:** Na base BDTD, a busca foi realizada com as seguintes *strings*: (1) (*Todos os campos:"design de serviço"E (idos* OR "terceira idade"OU envelhecimento)*) e (2) (*Todos os campos:"design de serviços"AND (idoso OR idosos OR idosa OR idosas OR "terceira idade"OR envelhecimento)*). No Catálogo CAPES, a busca foi realizada com o termo "Design de serviços" e suas variações ("*design de serviços*", "*Design de Serviços*", "*design de Serviços*", "*design de serviço*", "*design de Serviço*", "*Design de serviço*", "*Design de Serviço*", "*DESIGN DE SERVIÇO*" e "*DESIGN DE SERVIÇOS*") combinado com os termos "*idoso*", "*idosos*", "*idosa*", "*idosas*", "*envelhecimento*", "*terceira idade*" e "*sênior*". A busca utilizando variações do termo justifica-se pela alternância dos resultados conforme uso de letras minúsculas e maiúsculas. Esta busca foi realizada com um script Python que busca as strings combinando os termos e extraíndo os resultados duplicados, gerando um arquivo csv³.
- **Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados:** as primeiras buscas nas bases de dados foram realizadas no dia 01/02/2020, e foram revisadas no dia 10/03/2022. Os resultados foram armazenados em uma planilha do Microsoft Excel, a que permitiu a eliminação dos estudos duplicados.
- **Etapa 5 - Seleção pelo resumo, de acordo com critérios de inclusão e exclusão:** Inclusão: trabalhos que relacionam os temas Design de serviço e pessoas idosas publicados em qualquer ano ou idioma. Exclusão: trabalhos não disponíveis para *download* nas bases de dados e repositórios das IES de origem.
- **Etapa 6 - Extração dos dados:** foi realizada com o apoio de uma planilha do Microsoft Excel com os tópicos: IES; programa; região; título; autor; ano; nível

¹ Endereço eletrônico Catálogo CAPES: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses>.

² Endereço eletrônico BDTD: <http://bdtd.ibict.br/vufind/>.

³ CSV (*comma-separated values*) - formato de arquivo com valores separados por vírgulas.

(mestrado ou doutorado); palavras-chave; resumo; objetivo; natureza do trabalho; setor de serviço; ferramentas utilizadas.

- **Etapa 7 - Avaliação dos materiais selecionados:** agrupamento e avaliação dos resultados para responder a pergunta de pesquisa.
- **Etapa 8 - Síntese e interpretação dos dados:** análises bibliográficas e de conteúdo do portfólio de estudos selecionados.

As buscas totalizaram 7 estudos (Quadro 21), sendo 5 dissertações de mestrado e 2 teses de doutorado. A análise dos resultados dessa revisão, assim como os da RBS apresentada no Apêndice B, foi publicada no artigo de Forcelini e Merino (2022b).

Quadro 21 – Relação de teses e dissertações nacionais selecionadas.

Referência	Tipo	Título	IES	Cidade/ Estado	Orientador/ Coorientador
Araújo (2013)	Dissertação	A contribuição do design de serviços no atendimento público ao idoso: estudo de caso em Salvador, Bahia.	UFBA	Salvador/ Bahia	Paulo Fernando de Almeida Souza
Zanela (2015)	Tese	A identificação de aspectos de modelos de serviço em atividades colaborativas realizadas por idosos.	UFRJ	Rio de Janeiro/ Rio de Janeiro	Carla Martins Cipolla
Da Rosa (2015)	Dissertação	Design & Envelhecimento: Técnicas para identificação de demandas dos maiores de 60 anos	PUC-Rio	Rio de Janeiro/ Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio
Demilis (2015)	Dissertação	Fatores humanos no design de serviços: valorização de aspectos da experiência de consumo pelo público idoso em supermercados.	UDESC	Florianópolis/ Santa Catarina	Alexandre Amorim dos Reis
Pina (2019)	Tese	Design, Extensão Universitária e Empreendedorismo Sênior: propostas de novos caminhos para maiores de 50 na universidade	PUC-Rio	Rio de Janeiro/ Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio/Samuel Lincoln Bezerra Lins
Barbosa (2020)	Dissertação	Design e relações intergeracionais: projetando o envelhecimento saudável através de atividades complementares nas universidades	PUC-Rio	Rio de Janeiro/ Rio de Janeiro	Alfredo Jefferson de Oliveira/ Fernanda da Silva Aparicio Pina
Neves (2020)	Dissertação	Envelhecimento, Cuidados e Design: Explorando o campo de possibilidades das Instituições de Longa Permanência para Idosos	PUC-Rio	Rio de Janeiro/ Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio/ Fernanda da Silva Aparicio Pina

APÊNDICE B – RBS DE ARTIGOS NACIONAIS

Esta seção apresenta os resultados da RBS realizada para levantar artigos científicos de periódicos e eventos nacionais sobre Design de Serviço e pessoas idosas. Para tanto, foram adotadas as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), que compreendem os procedimentos apresentados a seguir:

- **Etapa 1 - Delimitação da questão de pesquisa:** Qual o estado da pesquisa acadêmica nacional sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa?

- **Etapa 2 - Escolha das fontes de dados:**

Periódicos: que poderiam abranger o tema e que possuíam classificação Qualis A e B na área de Arquitetura, Urbanismo e Design. (1) Estudos em Design (Qualis A2); (2) Design & Tecnologia (A2); (3) Strategic Design Research Journal (B1); (4) Gestão e tecnologia de projetos (B1); (5) Educação Gráfica (B1); (6) Human Factors in Design (B3); (7) Projética (B3); (8) Art, Design and Technology (B2); (9) Temática (B5).

Eventos: (1) Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2020, 2015); (2) Colóquio Internacional de Design (2020, 2015, 2013, 2011); (3) Design Culture symposium (2020); (4) Gampi + Plural Design (2019, 2020).

Google Acadêmico: base de dados consultada para identificar artigos publicados em outras fontes, além dos periódicos e eventos analisados.

- **Etapa 3 - Definição das palavras-chave para busca:** Como as páginas dos periódicos e eventos não possuem sistemas de busca por strings. A busca foi realizada com as palavras-chave de forma isolada (*“design de serviço”, “service design”, “serviço”, “serviços”, “idoso”, “idosos”, “idosa”, “idosas”, “terceira idade”*). Nas revistas que publicam em inglês, foram utilizados os termos nesta língua.
- **Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados:** as primeiras buscas foram realizadas em 06/2020 - sem restrições de períodos, idioma ou acesso. Posteriormente, foi realizada uma revisão em 03/2022. Os resultados foram armazenados em duas planilhas do Microsoft Excel.
- **Etapa 5 - Seleção pelo resumo, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão:** os critérios de inclusão incluíram artigos que relacionam os temas Design de Serviços e pessoas idosas, escritos em qualquer idioma, publicados em periódicos e eventos nacionais. Já os de exclusão compreendem artigos escritos sobre contextos estrangeiros.
- **Etapa 7 - Avaliação dos materiais selecionados:** agrupamento e avaliação dos resultados para responder a pergunta de pesquisa.

- **Etapa 8 - Síntese e interpretação dos dados:** análises bibliográficas e de conteúdo do portfólio de estudos selecionados.

As buscas totalizaram 4 estudos (Quadro 22), sendo um publicado em periódico e três em eventos. A análise dos resultados dessa revisão, juntamente aos da RBS apresentados no Apêndice A, foi publicada no artigo de Forcelini e Merino (2022b).

Quadro 22 – Relação de artigos nacionais selecionados.

Referência	Título	Tipo	Periódico/evento
Demilis, Reis e Merino (2020)	Fatores Humanos no design de serviços: Perfil de consumo do público idoso em supermercados.	Periódico	Human Factors in Design
Arde <i>et al.</i> (2019)	Empresas sociais, idosos voluntários e extensão universitária: uma proposta de Design de Serviço para a longevidade com qualidade.	Evento	13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design
Heath, Hall e Coles-Kemp (2018)	Ampliação da acessibilidade e segurança domiciliar para idosos: uma aplicação do design de serviço	Evento	11º Congresso Brasileiro de Inovação e Gestão de Desenvolvimento do Produto
Da Costa, Arigoni, Damazio (2016)	Design e envelhecimento ativo: iniciativas para mobilidade	Evento (pôster)	12º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design

Fonte: Forcelini e Merino (2022b).

APÊNDICE C – RBS DE TESES E DISSERTAÇÕES INTERNACIONAIS

Esta seção apresenta os dados da RBS realizada para levantar teses e dissertações internacionais sobre DS e pessoas idosas. Para tanto, foram adotadas as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), apresentadas a seguir:

- **Etapa 1 - Delimitação da questão de pesquisa:** Qual o estado da pesquisa acadêmica internacional sobre DS centrado na pessoa idosa?
- **Etapa 2 - Escolha das fontes de dados:** Proquest (teses e dissertações).
- **Etapa 3 - Definição das palavras-chave para busca:** exposta no Quadro 23.

Quadro 23 – *String* e artigos encontrados em cada bases de dados.

Base de dados	<i>String</i> de busca	Nº
PROQUEST	noft("service design") AND noft((elderly OR old OR older OR elder OR aging OR ageing OR senior OR mature OR ancient OR geriatric))	25

Fonte: a autora.

- **Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados:** foram realizados de agosto de 2020 a janeiro de 2021, sem restrições de períodos temporais, idiomas ou disponibilidade de acesso ao documento. Os resultados das buscas nas duas bases foram exportados para o *software* Endnote.
- **Etapa 5 - Seleção pelo resumo, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão:** foram incluídos trabalhos que abordam DS e pessoas idosas, sendo excluídos os não disponíveis para *download* nas bases de dados, nos repositórios e no Google Acadêmico; contemplavam o termo de busca apenas como sinônimo de projeto de serviço ou; não abordavam as temáticas de interesse.
- **Etapa 7 - Avaliação dos materiais selecionados:** agrupamento e avaliação dos resultados para responder a pergunta de pesquisa.
- **Etapa 8 - Síntese e interpretação dos dados:** análises bibliográficas e de conteúdo do portfólio de estudos selecionados. Os resultados incluem 2 teses (Quadro 28) e a análise das suas contribuições é apresentada na Seção 2.2.3.2.

Quadro 24 – Teses e dissertações internacionais selecionadas.

Referência	Título	Tipo
Aceves-Gonzalez (2014)	<i>The application and development of inclusive service design in the context of a bus service.</i>	Tese
Manning (2014)	<i>A multiple case study of patient journeys in wales from a & e to a hospital ward or to home with the support of the early response service.</i>	Tese

Fonte: a autora.

APÊNDICE D – RBS DE ARTIGOS INTERNACIONAIS

Esta seção apresenta os resultados da RBS realizada para levantar artigos publicados em bases de dados não indexados, sobre DS e pessoas idosas. Para tanto, foram adotadas as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), que compreendem os procedimentos apresentados a seguir:

- **Etapa 1 - Delimitação da questão de pesquisa:** Qual o estado da pesquisa acadêmica internacional sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa?
- **Etapa 2 - Escolha das fontes de dados:** (1) Scopus; (2) Web of Science; (3); Pub Med; (4) Sage e; (5) Scielo.
- **Etapa 3 - Definição das palavras-chave para busca:** “design de serviço” e “pessoas idosas”. Assim foram construídas as *string* de busca, utilizando operadores booleanos coerente à cada base de dados, conforme apresenta o Quadro 25.

Quadro 25 – *String* e número de artigos encontrados em cada bases de dados.

Bases	<i>String</i> de busca	Nº
Scopus	TITLE-ABS-KEY (("service design"OR "services design") AND ((elderly OR old OR older OR elder OR aging OR ageing OR senior OR mature OR ancient OR geriatric))) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "cp") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "re"))	513
Web of Science	(TS= (("service design"OR "services design") AND (elderly OR old OR elder OR aging OR ageing OR aged OR senior* OR mature OR ancient OR geriatric))) AND TIPOS DE DOCUMENTO: (Article OR Proceedings Paper OR Review)	271
PubMed	((("service design"[Abstract] OR "services design"[Abstract])) AND (elderly[Abstract] OR old[Abstract] OR elder[Abstract] OR aging[Abstract] OR ageing[Abstract] OR aged[Abstract] OR senior*[Abstract] OR mature[Abstract] OR ancient[Abstract] OR geriatric[Abstract]))	80
Sage	[[Abstract "service design"] OR [Abstract "services design"]] AND [[Abstract elderly] OR [Abstract old] OR [Abstract older] OR [Abstract elder] OR [Abstract aging] OR [Abstract ageing] OR [Abstract senior] OR [Abstract mature] OR [Abstract ancient] OR [Abstract geriatric]]	38
Scielo	(ab:("service design"OR "services design")) AND (ab:(elderly OR old OR older OR elder OR aging OR ageing OR senior OR mature OR ancient OR geriatric)) AND (ab:((elderly OR old OR older OR elder OR aging OR ageing OR senior OR mature OR ancient OR geriatric)))	1
Total		903

Fonte: a autora.

- **Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados:** a busca foi realizada nos meses de abril e junho de 2020. O armazenamento dos resultados foram exportados para o *software* Endnote para a verificação dos artigos duplicados. Após, foram inseridos em uma planilha do Microsoft Excel, onde os tópicos foram padronizados, permitindo a análise.

- **Etapa 5 - Seleção pelo resumo, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão:** os critérios de inclusão compreendem estudos sobre DS e pessoas idosas, sem restrições temporais, idiomas ou disponibilidade de acesso ao documento. Ainda, foram excluídos estudos não disponíveis para *download* nas bases de dados e no Google Acadêmico, que contemplavam o termo de busca apenas como sinônimo de projeto de serviço e apresentavam uma abordagem da computação ou médica.
- **Etapa 6 - Extração dos dados:** foi realizada por meio de uma planilha do Microsoft Excel, com os seguintes metadados: ano; título; IES; revista ou evento; identificação revista ou evento; localização; autor; palavras-chave; resumo; objetivo; métodos apresentados/propostos; ferramentas utilizadas; área temática; associado a dispositivo digital; área do periódico, resultados.
- **Etapa 7 - Avaliação dos materiais selecionados:** agrupamento e avaliação dos resultados para responder a pergunta de pesquisa.
- **Etapa 8 - Síntese e interpretação dos dados:** análises bibliográficas e de conteúdo do portfólio de estudos selecionados.

A busca inicial resultou em 903 artigos, que após a eliminação dos duplicados, totalizou 656 documentos. Após avaliação dos critérios de inclusão e exclusão, sobraram 92 artigos, e destes foram descartados os não disponíveis para *download*. O portfólio final da RBS contemplou 76 estudos, sendo 38 artigos de periódicos (P) e 38 de eventos (E) (Quadro 26). A análise dos trabalho selecionados é apresentada na Seção 2.2.3.2 desta pesquisa.

Quadro 26 – Relação de artigos internacionais selecionados.

Referência	Título	
Pham <i>et al.</i> (2020)	<i>Servicescapes in healthcare: A qualitative study on the Elderly's perception of an aged care facility.</i>	P
Tseng, Ma <i>et al.</i> (2020)	<i>An indoor gardening planting table game design to improve the cognitive performance of the elderly with mild and moderate dementia.</i>	P
Song e Feng (2020)	<i>Design of community rehabilitation service system and APP for cerebral stroke elderly.</i>	E
Song e Huang (2020)	<i>Design of community service system and APP for the elderly with diabetes.</i>	E
Song e Zheng (2020)	<i>Software Elderly-Oriented Interaction and UI Design from the Perspective of Service Design</i>	E
Bian <i>et al.</i> (2020)	<i>A grip force training and testing device for old people.</i>	E
Merilampi <i>et al.</i> (2019)	<i>Implementing mobile games into care services-Service models for finnish and Chinese elderly care.</i>	P
Olivastri (2019)	<i>Service Design: Thinking Experiences for Playing an Active Role in Society.</i>	E
Jarke (2019)	<i>Open government for all? Co-creating digital public services for older adults through data walks.</i>	P

Luo et al. (2019)	<i>A preliminary study of an intelligent grip force collector and service system for the elderly.</i>	P
Tseng e Hsu (2019)	<i>A Smart, Caring, Interactive Chair Designed for Improving Emotional Support and Parent-Child Interactions to Promote Sustainable Relationships Between Elderly and Other Family Members.</i>	P
Johnstone et al. (2019)	<i>Interventions to improve the health and wellbeing of older people living alone: A mixed-methods systematic review of effectiveness and accessibility.</i>	P
Du Preez e De La Harpe (2019)	<i>The art of listening: Engaging ageing individuals in the design of online services.</i>	P
Alquijay, Gómez e Wang (2019)	<i>Design innovation for intergenerational services.</i>	E
Yao, Zhou e Zhu (2019)	<i>Research on Service Design of Community Medical Facilities Based on Aging-Appropriate and Elderly-centered.</i>	E
Zitkus e Libanio (2019)	<i>User Experience of Brazilian Public Healthcare System: A case study on the accessibility of the information provided</i>	P
Hu, Li et al. (2019)	<i>Meaningful experience in service design for the elderly: SAPAD framework and its case study.</i>	E
Fleischmann (2018)	<i>Design evolution and innovation for tropical liveable cities: towards a circular economy.</i>	P
Wei e Huang (2018)	<i>QFD-Based Service Design on the Horticultural Therapy for the Elderly.</i>	E
Ribeiro et al. (2018)	<i>Cordon Gris: Integrated solution for meal recommendations.</i>	E
Milte et al. (2018)	<i>Taste, choice and timing: Investigating resident and carer preferences for meals in aged care homes</i>	P
Caic, Odekerken-Schroder e Mahr (2018)	<i>Service robots: value co-creation and co-destruction in elderly care networks.</i>	P
Brocklehurst et al. (2018)	<i>How do we incorporate patient views into the design of healthcare services for older people: A discussion paper.</i>	P
Zong e Li (2018)	<i>Well-being design for an aging society.</i>	E
Hu, Sato et al. (2018)	<i>Meaningful experience in service design: Case study of sapad framework application.</i>	E
Gorkovenko et al. (2017)	<i>ShopComm: Community-Supported Online Shopping for Older Adults.</i>	E
Zhong et al. (2017)	<i>A study on the influence of regional medical service design on the life of aged people.</i>	E
Khosla, Nguyen e Chu (2017)	<i>Human Robot Engagement and Acceptability in Residential Aged Care.</i>	P
Suopajarvi (2017)	<i>Knowledge-making on 'ageing in a smart city' as socio-material power dynamics of participatory action research.</i>	P
Pahk e Baek (2017)	<i>Design opportunities in mutual support service for the elderly.</i>	E
Bhattacharya, Wainwright e Whalley (2017)	<i>Internet of Things (IoT) enabled assistive care services: Designing for value and trust.</i>	E
Liu, Wang et al. (2017)	<i>Design to Improve Medication Adherence for the Elderly in China.</i>	E*
Chen (2016)	<i>Determining the service demands of an aging population by integrating QFD and FMEA method.</i>	P

Liu, Puroo e Tan (2016a)	<i>Value-inspired elderly care service design for aging-in-place.</i>	E
Liu, Puroo e Tan (2016b)	<i>Value-inspired service design in elderly home-monitoring systems.</i>	E
Coventry e Briggs (2016)	<i>Mobile Technology for Older Adults: Protector, Motivator or Threat?.</i>	E*
Hou, Liu e Xing (2016)	<i>Applying Usability Testing in the Evaluation of Products and Services for Elderly People.</i>	E
Jones e Willis (2016)	<i>Are you delivering trans positive care?</i>	P
Wei, Tsai et al. (2016)	<i>Service Design Indicator Construction for Rehabilitation Needs of Institutional Long-Term Care for the Elderly.</i>	E
Wealleans (2015)	<i>From positive ageing to positive living; A changing perspective from the Beth Johnson Foundation.</i>	P
Liang e Fassi (2015)	<i>A product service system design for fitness activities based on active ageing a proposal of fitness for xishan style council.</i>	E
Ward et al. (2015)	<i>Creative approaches to service design: Using co-creation to develop a consumer focused assistive technology service.</i>	P
Hyvärinen, Lee e Mattelmäki (2015)	<i>Fragile liaisons: Challenges in cross-organizational service networks and the role of design.</i>	P
Prendiville (2015)	<i>A design anthropology of place in service design: A methodological reflection.</i>	P
Yang e Huang (2015)	<i>Building the empowered community towards a service design perspective: Case study of West Central District in Tainan.</i>	E
Lee et al. (2015)	<i>A smart water bottle for new seniors: Internet of Things (IoT) and health care services.</i>	P
Morelli (2015)	<i>Challenges in designing and scaling up community services.</i>	P
Wherton et al. (2015)	<i>Co-production in practice: How people with assisted living needs can help design and evolve technologies and services.</i>	P
Xiao, Gong e Li (2015)	<i>Defining Design Opportunities of Healthcare in the Perspective of Digital Social Innovation.</i>	E
Tsai, Chang e Lin (2015)	<i>The Design of Pain Management and Creative Service for Older Adults with Chronic Disease.</i>	E
Jia, Lu e Wajda (2015)	<i>Designing for Technology Acceptance in an Ageing Society through Multi-stakeholder Collaboration.</i>	P
Camarinha-Matos et al. (2014)	<i>Care services provision in ambient assisted living.</i>	P
Rosenbaum, Sweeney e Massiah (2014)	<i>The restorative potential of senior centers.</i>	P
Yeh e Chen (2014)	<i>Integrating refined Kano model, quality function deployment, and grey relational analysis to improve service quality of nursing homes.</i>	P
Wang e Xing (2014)	<i>Design intelligent service for elderly people using living lab approach.</i>	E
Camarinha-Matos et al. (2013)	<i>Integrated care services in ambient assisted living.</i>	E
Parker et al. (2013)	<i>Capturing volunteered information for inclusive service design: Potential benefits and challenges.</i>	P
Morrison e Dearden (2013)	<i>Beyond tokenistic participation: Using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design.</i>	P

Bowen, McSeveny et al. (2013)	<i>How was it for you? Experiences of participatory design in the UK health service.</i>	P
Chan et al. (2013)	<i>Designing e-services for an ageing society.</i>	E
Dalziel e Willis (2013)	<i>Capacity building with older people through local authority and third-sector partnerships.</i>	P
Tsai, Deng e Chuang (2013)	<i>Proposing a values exchange model: A service design tool for interpretation of values patterns in a wellness context.</i>	E
Essén e Östlund (2011)	<i>Laggards as innovators? Old users as designers of new services & service systems.</i>	P
Hwang (2011)	<i>A study on healthcare support e-service design for senior citizens.</i>	P
Gill, White e Cameron (2011)	<i>Service co-creation in community-based aged healthcare.</i>	P
Foverskov e Binder (2011)	<i>Super Dots: Making social media tangible for senior citizens.</i>	E
Chang e Tsai (2011)	<i>Examining the fit between e-Health service design features and patient segments.</i>	E
Otake et al. (2011)	<i>Multiscale service design method and its application to sustainable service for prevention and recovery from dementia.</i>	E
Hwang (2010)	<i>An e-service design on stroke-precaution for elderly.</i>	E
Simons e Felix Hampe (2010)	<i>Service experience design for healthy living support: Comparing an in-house with an eHealth solution.</i>	E
Wang e Lin (2010)	<i>Developing a SEE-based housework service system for senior.</i>	E
Bowen, Dearden et al. (2010)	<i>Participatory healthcare service design and innovation.</i>	E
Yang e Hsiao (2009)	<i>Mechanisms of developing innovative IT-enabled services: A case study of Taiwanese healthcare service.</i>	P
Vélez Ortiz e Cole (2008)	<i>Culture, place of origin, and service delivery for latino older adult immigrants: The case of Puerto Rican older adults.</i>	P
Raij e Lehto (2008)	<i>Caring TV as a Service Design with and for Elderly People.</i>	E
Itoh et al. (2006)	<i>Communication service design by interhuman interaction approach.</i>	E

Fonte: a autora.

Em eventos, predominam os estudos nas áreas: Design (12); Computação (11); Engenharia (4); Serviços (3); Saúde (2); Envelhecimento (2); Informação (2); Outros (2). Já em periódicos, foram encontrados estudos de: Design (10); Saúde (8); Outros (7); Envelhecimento (5); Computação (3); Serviços (3); Informação (2).

APÊNDICE E – RBS TESES, DISSERTAÇÕES, ARTIGOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS SOBRE DESIGN E UNAPIS

Esta seção apresenta os dados da RBS realizada para o levantar artigos internacionais publicados sobre DS/design e UNAPIs, a fim de garantir a originalidade e ineditismo da proposta de tese. Para tanto, foram adotadas as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), que compreendem os procedimentos apresentados a seguir:

- **Etapa 1 - Delimitação da questão de pesquisa:** Existem trabalhos que relacionam o DS às UNAPIs? Quais seus objetivos?
- **Etapa 2 - Escolha das fontes de dados:** bases de dados de periódicos nacionais e internacionais - (1) Scopus; (2) Web of Science; (3) Sage e; (4) Scielo - e bases de teses e dissertações - Catálogo Capes e BDTD.
- **Etapa 3 - Definição das palavras-chave para busca:** contemplou a definição das *string* de busca apresentadas a seguir.

Quadro 27 – *String* e número de artigos encontrados em cada bases de dados.

Bases	<i>String</i> de busca	Nº
SCOPUS	TITLE-ABS-KEY (("service design"OR service OR design) AND ("universit* of the third age"OR "third age university"OR "university off maturity"))	32
WEB OF SCIENCE	TS =(("service design"OR service OR design) AND ("universit* of the third age"OR "third age university"OR "university off maturity"))	28
SAGE	[[Abstract "service design"] OR [Abstract service] OR [Abstract design] AND [[Abstract "university of the third age"] OR ["third age university"] OR ["university of maturity"]]]	0
SCIELO	(ab:("service design")) OR (ab:(service)) OR (ab:(design)) AND (ab:("universit* of the third age")) OR (ab:("third age university")) AND (ab:("university of maturity"))	0
Catálogo CAPES	"design de serviço"OR design OR serviço AND "universidade aberta à terceira idade"	8
BDTD	(Resumo Português:"design de serviço"OR design OR serviço AND "universidade aberta à terceira idade")	22
Total		90

Fonte: a autora.

- **Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados:** as buscas foram realizadas em março de 2021. O armazenamento dos resultados foi realizado por meio do *software* Endnote, onde foram eliminados os registros duplicados.
- **Etapa 5 - Seleção pelo resumo, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão:** foram incluídos trabalhos que abordavam "design de serviço"e "universidades para terceira idade", sem restrições de períodos temporais, idiomas

ou disponibilidade de acesso ao documento. Ainda, foram excluídos os trabalhos que: não apresentavam relação com a combinação dos temas propostos.

- **Etapa 6 - Extração dos dados:** foi realizada por meio de um arquivo do *Microsoft Word*, de forma a identificar o objetivo do trabalho desenvolvido.
- **Etapa 7 - Avaliação dos materiais selecionados e Etapa 8 - Síntese e interpretação dos dados:** contemplou análise dos objetivos dos trabalhos, a fim de confirmar a originalidade e o ineditismo da presente proposta de tese.

Os resultados não revelaram nenhuma tese ou dissertação que relacionasse UNAPIs e DS. A RBS resultou em apenas um estudo com objetivo relacionado, porém este aborda serviços de aprendizagem online.

Quadro 28 – Teses e dissertações internacionais relacionadas a DS e idosos.

Referência	Título	Tipo
Bai, He e Kohlbacher (2020)	<i>Older people's adoption of e-learning services: A qualitative study of facilitators and barriers.</i>	P

Fonte: a autora.

A pesquisa de Bai, He e Kohlbacher (2020) investigou os facilitadores e as barreiras para a adoção de serviços de aprendizagem online por idosos em uma cidade chinesa. Os resultados indicam barreiras relacionadas as mudanças decorrentes à idade e a problemas de equipamento, falta de tempo e indisponibilidade de oportunidades. Alternativas incluindo a Universidade da Terceira Idade foram consideradas mais atraentes. A flexibilidade dos serviços, o design amigável e o estímulo da família têm efeitos diretos na sua aceitação. Para os autores, formuladores de políticas devem investir mais na educação adulta, introduzir mais serviços de aprendizagem online e considerar as barreiras relacionada à idade na fase de design desses serviços. Já as UNAPIs devem considerar a integração de abordagens de aprendizagem online e a cooperação com a comunidade.

APÊNDICE F – ROTEIRO E TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM COLABORADOR DO NETI-UNAPI

Esta seção apresenta o roteiro e o *hiperlink* de acesso para a transcrição da entrevista semiestruturada realizada com um dos colaboradores do NETI. Este roteiro foi estruturado em 4 partes: (1) SWOT - Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças do NETI; (2) usuário; (3) serviço do NETI e; (4) contexto.

- (SWOT) Quais as forças do NETI? Aproxima do objetivo. O que faz muito bem?
- (SWOT) Quais as fraquezas do NETI? Afasta do objetivo. O que não faz bem e poderia fazer melhor? Onde tem menos recursos?
- (SWOT) Quais são oportunidades do NETI? Que tendências podem aproveitar? Quais influências sociais/políticas podem ser favoráveis?
- (SWOT) Quais as ameaças do NETI? O que pode prejudicar a eficiência? Existem ameaças políticas, econômicas, sociais e tecnológicas?
- (Usuário) O que você sabe sobre o perfil das pessoas que frequentam o NETI?
- (Usuário) Existe um levantamento de dados sobre o perfil do aluno do NETI?
- (Usuário) Quais as principais dores de quem participa do NETI?
- (Usuário) Qual imagem as pessoas possuem do NETI?
- (Usuário) Como as legislações e regulamentações afetam o estudante?
- (Usuário) Como a pandemia afetou as pessoas que frequentam o NETI?
- (Usuário) Os idosos são consultados sobre quais são seus interesses?
- (Usuário) Como os idosos costumam conhecer o NETI?
- (Usuário) Outras questões sobre o usuário que são importantes.
- (Serviço) Na sua visão, como é o serviço do NETI hoje?
- (Serviço) Quais os principais problemas enfrentados?
- (Serviço) Qual seria o ponto mais crítico da jornada do idoso dentro do NETI? Comunicação, atendimento, matrícula, acesso materiais, atividades em si.
- (Serviço) Quais as principais qualidades do serviço prestado?
- (Serviço) Alguma questão interna que dificulta adoção de melhorias?
- (Serviço) Como está a inovação hoje no NETI?
- (Serviço) Como são definidas as atividades propostas no NETI? As atividades são baseadas em demandas sociais, econômicas e tecnológicas?
- (Serviço) Os idosos são consultados sobre as atividades de seu interesse?

- (Serviço) Você acredita que as atividades atendem às necessidades e expectativas dos idosos?
- (Serviço) Como acontece a divulgação das atividades para o público idoso?
- (Serviço) O NETI possui processos padronizados? (atendimento, matrícula, etc.).
- (Serviço) Os processos são pensados considerando as capacidades os idosos?
- (Serviço) Como que a pandemia afetou o serviço do NETI?
- (Serviço) Os materiais utilizados são adaptados ao público idoso?
- (Serviço) Os espaços do NETI são acessíveis aos idosos? Possui espaço suficiente para realização de suas atividades? Os espaços do NETI são convidativos aos idosos? Estes encontram barreiras arquitetônicas? Exemplifique.
- (Serviço) É realizado algum tipo de avaliação da satisfação dos estudantes em relação a essas atividades?
- (serviço) Outras questões sobre o serviço que são importantes.
- (Contexto) O que você sabe sobre outras UNAPIs no Brasil e no mundo?
- (Contexto) Que aspectos regulatórios precisam ser observados em uma UNAPI?
- (Contexto) O que aconteceu em outras UNATIs durante a pandemia?
- (Contexto) Outras questões sobre o contexto que são importantes.

A seguir são apresentados os *links* e códigos QR (Figura 101) para acesso as transcrições das entrevistas realizadas com.

- Transcrição entrevista COLABORADOR. Disponível em: *link-de-acesso*.

Figura 101 – Código QR para acesso à entrevista com colaborador.

Código QR para acesso à entrevista semiestruturada com colaborador do NETI-UNAPI.



Fonte: a autora.

APÊNDICE G – ROTEIRO E TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS COM PROFESSORES/FACILITADORES DO NETI-UNAPI

Esta seção apresenta o roteiro e os *links* de acesso para as transcrições das entrevistas semiestruturadas realizadas com os professores/facilitadores do NETI. O roteiro utilizado é apresentado a seguir.

Prezado(a), você está sendo convidada a participar da pesquisa: “Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade: um guia de serviço centrado no ser humano”. Esta entrevista é baseada em um roteiro semiestruturado que contempla 20 questões, as quais têm por objetivo compreender a percepção dos professores do NETI sobre seu contexto, serviço e usuários. Solicitamos que antes de iniciarmos a entrevista, leia com atenção o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que está sendo disponibilizado.

- (Identificação) Qual a sua idade/gênero?
- (Identificação) Onde você mora?
- (Identificação) Qual a sua escolaridade?
- (Identificação) Em qual área do conhecimento atua?
- (NETI) Há quanto tempo atua no NETI?
- (NETI) Complete a frase – O NETI significa pra mim...
- (Serviço) Em que atividades você atua no NETI?
- (Serviço) Quais são os pré-requisitos para ofertar uma atividade no NETI?
- (Serviço) Que tipo de recursos utiliza nas atividades?
- (Serviço) O preparo dos materiais leva em consideração as capacidades e necessidades dos estudantes idosos? Que tipo de consideração é feita?
- (Serviço) Existe alguma orientação do NETI para orientar posturas e a preparação de materiais para as atividades?
- (Serviço) Você atuou em atividades remotas no NETI? Quais as dificuldades observadas durante essa experiência?
- (Serviço) Quais são os desafios de trabalhar com os idosos?
- (Serviço) Quais são os ganhos de trabalhar com os idosos?
- (Contexto) O que você acha que funciona bem no NETI?
- (Contexto) O que não funciona tão bem?
- (Contexto) Sua atividade acontece no NETI ou em outro espaço da Universidade?
- (Contexto) O ambiente, mobiliário e outros recursos são adequados para a atividade?

- (Contexto) Quais são as barreiras encontradas no contexto das atividades para idoso? (urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes (seus meios e sistemas), nas comunicações e na informação, atitudinais e tecnológicas).
- (Contexto) Quais são facilitadores no contexto e na realização de atividades para idoso?
- (Usuários) Você percebe que os estudantes enfrentam dificuldades em relação ao acesso e uso dos serviços do NETI? Ambiente, mobiliário, materiais, etc.
- (Usuários) Como você definiria o perfil dos estudantes do NETI?
- (Usuários) Você acha a sua abrangência adequada? Acha que poderia ser ampliada?
- (Encerramento) Você se sente reconhecido por sua atuação no NETI? O que te faria sentir mais valorizado?
- (Encerramento) Você recebe algum certificado de professor/facilitador de uma atividade? É algo que você considera importante?
- (Encerramento) Há algo sobre o NETI que não perguntei e que você gostaria de compartilhar?

A seguir são apresentados os *links* e o código QR (Figura 102) para acesso às transcrições das entrevistas realizadas com os professores/facilitadores do NETI-UNAPI :

- Transcrição da entrevista PROFESSORA 1. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista PROFESSORA 2. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista PROFESSORA 3. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista PROFESSORA 4. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista PROFESSORA 5. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista PROFESSOR 6. Disponível em: *link-de-acesso*.

Figura 102 – Código QR para acesso às entrevistas com professores/facilitadores.

Código QR para acesso às entrevistas semiestruturadas com professores/facilitadores do NETI-UNAPI.



Fonte: a autora.

APÊNDICE H – ROTEIRO E TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS COM ESTUDANTES DO NETI-UNAPI

Esta seção apresenta o roteiro e os *links* de acesso para as transcrições das entrevistas semiestruturadas realizadas com os estudantes do NETI.

Prezado(a), você está sendo convidada a participar da pesquisa: “Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade: um guia de serviço centrado no ser humano”. Esta entrevista é baseada em um roteiro semiestruturado que contempla 25 questões, as quais tem por objetivo compreender a percepção dos estudantes do NETI sobre a seu contexto e serviços. Solicitamos que antes de iniciarmos a entrevista, leia com atenção o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que está sendo disponibilizado.

- (Identificação) Qual a sua idade/gênero?
- (Identificação) Onde você mora?
- (Identificação) Qual a sua escolaridade?
- (NETI) Há quanto tempo frequenta o NETI?
- (NETI) Como você conheceu o NETI? Indicação, internet?
- (NETI) Complete a frase – O NETI significa pra mim...
- (NETI) O que você mais gosta no NETI? E o que menos gosta?
- (Atividades) De quais atividades você participa e já participou?
- (Atividades) Descreva a importância dessas atividades na sua vida, rotina.
- (Atividades) Como fez/costuma fazer sua inscrição nas atividades?
- (Atividades) Faz sozinho ou precisa de auxílio de alguém?
- (Atividades) Você tem alguma dificuldade em compreender o Edital de Oferta de vagas?
- (Atividades) Você acha que os horários das atividades oferecidas são adequados?
- (Atividades) Você já foi consultado sobre seus interesses (atividades, horários)?
- (Comunicação) Você acha a linguagem dos professores acessível e adequada?
- (Comunicação) Como você fica informada(o) sobre as atividades oferecidas pelo NETI?
- (Comunicação) Como costuma entrar em contato com o NETI?
- (Comunicação) Quando são utilizados materiais de apoio (impressos ou projetados), você tem alguma dificuldade para enxergar, ouvir ou compreender esses recursos?
- (Ambiente) As atividades que frequentou aconteciam no NETI ou em outro local da universidade?
- (Ambiente) Você encontrava dificuldades para se locomover ou orientar para chegar até o local da atividade? Se sim, quais são estas dificuldades?

- (Ambiente) Você acha as salas onde são realizadas as atividades adequadas? Espaço, mobiliário, etc. Você encontra alguma dificuldade nesse ambiente?
- (Contexto) Além do NETI, que outras atividades você faz? Que locais frequenta?
- (Encerramento) Há algo sobre o NETI que não perguntei, que você gostaria de compartilhar?

A seguir são apresentados os *links* e o códigos QR das entrevistas realizadas com os participantes do NETI-UNAPI:

- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 1. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 2. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 3. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 4. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 5. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 6. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 7. Disponível em: *link-de-acesso*.
- Transcrição da entrevista ESTUDANTE 8. Disponível em: *link-de-acesso*.

Figura 103 – Códigos QR para acesso às entrevistas com participantes.

Código QR para acesso às entrevistas semiestruturadas com participantes idosos do NETI-UNAPI.



Fonte: a autora.

APÊNDICE I – AÇÕES DESENVOLVIDAS

Esta seção apresenta os projetos desenvolvidos em conjunto com a equipe do NETI durante a ação de extensão intitulada "Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI): desenvolvimento e implementação de soluções para melhoria do serviço" (registro SIGPEX: 202208971). São elas:

- Formulário para submissão de projetos;
- Termo de adesão para proponentes de projeto e para professores;
- Modelo de apresentação institucional;
- Reorganização da arquitetura das informações do site;
- Banner institucional para eventos;
- Informativo para professores e participantes;
- Decoração de boas-vindas - pós pandemia;
- Instruções para o uso de equipamentos;
- Criação de um Linktree;
- Apoio em eventos.

Junto aos participantes e grupos foram desenvolvidos projetos, como:

- Criação de identidade visual do CENETI e do grupo Abelhinhas Artesãs;
- Materiais de divulgação de eventos;
- Criação de perfil em rede social;
- Articulação do processo de produção de uma carta de reivindicações para o reitor (escrita junto aos participantes);
- Criação de um grupo de notícias no WhatsApp;
- Arte para camisetas e banners para eventos;
- Informativo sobre o CENETI para participantes;
- Escrita de um resumo expandido sobre o Grupo de Encontros Culturais (GEC).

APÊNDICE J – AVALIAÇÃO DO GUIA

J.1 ORIENTAÇÕES GERAIS

Prezado(a) [nome do avaliador], Obrigada por aceitar o convite para participar da avaliação do guia intitulado: Gestão de Design em Universidades Abertas para as Pessoas Idosas: um guia de orientações centrado no ser humano. Sua experiência e conhecimento serão muito valiosos para esta etapa da pesquisa, que busca garantir a clareza do conteúdo apresentado. Orientações para realizar a avaliação:

- Faça o *download* do Guia*, enviado em anexo.
- Leia atentamente o Guia e avalie a clareza do seu conteúdo - linguagem, gráficos e outros recursos apresentados.
- Utilize os recursos de marcações e comentários para registrar suas observações no arquivo PDF.
- Após a análise, responda o formulário a seguir: [*Formulário de avaliação do Guia*].

Todas as suas considerações serão analisadas pela pesquisadora e servirão de base para ajustes e melhorias. Fico à disposição para esclarecer dúvidas.

J.2 FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GUIA

A seguir são apresentadas as questões do formulário:

- **Primeira parte - Sobre o Participante:** Nome; Idade; Formação (níveis e áreas); Área de atuação; Experiência no trabalho em/com Universidades Abertas para as Pessoas Idosas - função exercida e tempo de atuação (em anos).
- **Segunda parte - Avaliação o Guia:**
 1. O Guia possui linguagem simples e de fácil compreensão?
() Concordo () Concordo parcialmente () Discordo
 2. O Guia possui layout organizado e gráficos de fácil compreensão?
() Concordo () Concordo parcialmente () Discordo
 3. O Guia apresenta Canvas e Modelos de fácil compreensão?
() Concordo () Concordo parcialmente ()
 4. Comente as principais observações realizadas durante a leitura do Guia:
 5. Comente suas percepções gerais sobre o Guia:
 6. Anexe a versão revisada do Guia:

Muito obrigada! Obrigada pelo tempo dedicado para avaliar o guia! Todas as suas considerações serão analisadas pela pesquisadora e servirão de base para ajustes e melhorias.

APÊNDICE K – PRODUÇÃO ACADÊMICA

No decorrer do doutorado foram publicados 14 trabalhos, sendo 7 artigos completos em periódicos e 7 artigos completos/resumos expandidos em eventos. Além destes, também foram escritos 4 relatório de projetos de extensão (submetidos ao SIGPEX), que devem ser transformados em publicações após a defesa.

- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D. Panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa. **Estudos em Design**, v. 30, n. 3, p. 19–35, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.35522/eed.v30i3.1519>. Acesso em: 21 dez. 2022.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, Eugenio Andrés Díaz. Contribuições da termografia infravermelha na avaliação ergonômica de produtos: estudos de caso. **Human Factors in Design**, Florianópolis, v. 11, n. 21, p. 109-127, 2022. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/hfd/article/view/19907>. Acesso em: 29 dez. 2022.
- FORCELINI, Franciele; Varnier, Thiago; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, Eugenio A. D. Gestão de design e cultura organizacional: diagnóstico de uma microempresa de estofados. **Projética**, [S.l.], v. 10, n. 3, p. 27–46, 2019. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/projetica/article/view/31947>. Acesso em: 29 dez. 2022.
- MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz; PAULO, Irandir Izaquiel; FORCELINI, Franciele; VARNIER, Thiago. O uso da instrumentação tecnológica integrada para identificação de oportunidades de Tecnologias Assistivas: o caso de uma usuária cadeirante. **Ergodesign & HCI**. [S.l.], v. 7, n. Especial, p. 64-74, dec. 2019. ISSN 2317-8876. Disponível em: <http://periodicos.puc-rio.br/index.php/revistaergodesign-hci/article/view/1307>. Acesso em: 23 dez. 2022.
- SILVA, Lincoln da; FORCELINI, Franciele; VARNIER, Thiago; GONTIJO, Leila A.; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, E. A. D. Análise dos riscos físicos da operação de checkout: uma proposta conceitual de posto de trabalho. **Human Factors in Design**, Florianópolis, v. 8, n. 16, p. 119-137, 2019. DOI: 10.5965/2316796308162019119. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/hfd/article/view/2316796308162019119>. Acesso em: 29 dez. 2022.
- PERASSI, Richard L. de S.; VARNIER, Thiago; FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle A. D. Justificativa teórico-epistemológica para adoção de etnografia rápida na área de Design. **DAPesquisa**, Florianópolis, v. 14, n. 24, p. 111-129, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5965/1808312914242019111>. Acesso em: 7 fev. 2023.
- KOERICH, Guilherme H. *et al.* Permanência, êxito e evasão de estudantes idosos no NETI-UNAPI: a Universidade Aberta para as Pessoas Idosas da Universidade Federal de Santa Catarina. **Brazilian Journal of Education, Technology and Society (BRAJETS)**. [s.l.] v.16, Jan-Mar, n.1, p.42-58, 2023. Disponível em: <http://brajets.com/v3/index.php/brajets/article/view/855>. Acesso em: 28 jun. 2023.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz. Contribuições da Matriz CSD em projetos de Design: uma aplicação no contexto do Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI). In: **ANAIS do 14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. São Paulo: Blucher, 2022. P. 6299–6314. Disponível em: *link-de-acesso*. Acesso em: 21 jan. 2023.

- FORCELINI, Franciele *et al.* Grupo de Encontros Culturais do Núcleo de Estudos da Terceira Idade: desafios enfrentados e ganhos percebidos durante a pandemia. 2022. In: **Anais do XX Encontro Regional da Terceira Idade**. 28, 29, 30 set. 1º out. 2022.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz. Design de Serviço centrado nas pessoas idosas: lacunas e oportunidades. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Inovação e Empreendedorismo: o papel da universidade empreendedora**. Anais. Recife, Pernambuco: UFPE, 2021. ISBN 978-65-5941-365-2. Disponível em: link-de-acesso. Acesso em: 25 out. 2021.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, G.S. A.; MERINO, Eugenio A. D. Thermos protocol: contribuições para a coleta de dados termográficos no desenvolvimento de produtos, p. 590-607 . In: **Anais do 18º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano-Tecnologia e o 18º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces e Interação Humano-Computador**. São Paulo: Blucher, 2022. Disponível em: *link-de-acesso*. Acesso em: 23 dez. 2022.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Eugenio Andrés Díaz; Termografia Infravermelha no Desenvolvimento de Produtos: formas de abordagem e categorias dos produtos, p. 2665-2678 . In: **Anais do 13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2018)**. São Paulo: Blucher, 2019. ISSN 2318-6968. DOI: 10.5151/ped2018-3.3_ACO_73. Disponível em: 10.5151/ped2018-3.3_ACO_73. Acesso em: 23 dez. 2022.
- FORCELINI, Franciele; VARNIER, Thiago; MERINO, Eugenio Andrés Díaz; Termografia Infravermelha e Captura de Movimentos: vantagens e desvantagens no desenvolvimento de projetos, p. 2652-2664 . In: **Anais do 13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2018)**. São Paulo: Blucher, 2019. ISSN 2318-6968. DOI: 10.5151/ped2018-3.3_ACO_72. Disponível em: *link-de-acesso*. Acesso em: 23 dez. 2022.
- MERINO, Giselle S. A. D.; PAULO, Irandir Izaquiel; FORCELINI, Franciele; VARNIER, Thiago. O uso da instrumentação tecnológica integrada para identificação de oportunidades de Tecnologias Assistivas: o caso de uma usuária cadeirante, p. 379-394 . In: **Anais do 17º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano-Tecnologia e o 17º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces e Interação Humano-Computador**. São Paulo: Blucher, 2019. Disponível em: *link-de-acesso*. Acesso em: 23 dez. 2022.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, Eugenio A. D. **Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI)**: identificação e mapeamento do seu contexto. Registro SIGPEX: 202114902. Florianópolis, 2021.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, Eugenio A. D. **Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI)**: mapeamento da jornada do usuário. Registro SIGPEX: 202206762. Florianópolis, 2022.
- FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D.; MERINO, Eugenio A. D. **Reflexões sobre o envelhecer por meio de oficinas colaborativas**: atividade socioeducativa proposta ao Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI). Registro SIGPEX: 202210782. Florianópolis, 2022.
- FORCELINI, Franciele *et al.* **Gestão de Design aplicada no Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI)**: desenvolvimento e implementação de soluções para melhoria do serviço. Registro SIGPEX: 202208971. Florianópolis, 2023.

ANEXO A – FORMALIZAÇÃO PARCERIA NETI E NGD-LDU

O anexo A apresenta o documento que registra a formalização da parceria entre o NETI e o NGD-LDU da UFSC, com a finalidade de desenvolver pesquisas e ações de extensão dentro dos âmbitos de competência e conhecimento de ambas.

Figura 104 – Formalização parceria NETI e NGD-LDU/UFSC.

NÚCLEO DE GESTÃO DE DESIGN
 LABORATÓRIO DE DESIGN E USABILIDADE
 

Para: Núcleo de Estudos da Terceira Idade | NETI | UFSC
 Maria Fernanda Baeta Neves Alonso da Costa e Guilherme Henrique Koerich

De: Núcleo de Gestão de Design | Laboratório de Design e Usabilidade | NGD | LDU
 Programa de Pós-graduação em Design | Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção | UFSC

Assunto: **PARCERIA** | Pesquisa e Extensão

Vimos por meio desta formalizar parceria entre o **Núcleo de Estudos da Terceira Idade** e o Núcleo de Gestão de Design | Laboratório de Design e Usabilidade (UFSC), com a finalidade de desenvolver pesquisas e ações de extensão, dentro dos âmbitos de competência e conhecimento de ambas.

O **NGD | LDU** é um grupo que vem desenvolvendo atividades a mais de 20 anos na UFSC, atuando no ensino nos níveis de graduação e pós-graduação, pesquisa e extensão, com foco em projetos centrados no ser humano. Atualmente conta com uma equipe multidisciplinar desenvolvendo diversas ações, sendo uma delas associada a terceira idade, motivo pelo qual propomos formalizar uma parceria, abrangendo a Gestão de Design (serviços, produtos, processos) e a Ergonomia.

Ficamos a disposição e no aguardo da vossa manifestação.

Cordialmente.



Documento assinado digitalmente
 Eugenio Andrés Diaz Merino
 Data: 20/11/2020 10:34:37-0300
 CPF: 021.846.917-98

Eugenio Andrés Diaz Merino
 PPGD & PPGE | UFSC
 Núcleo de Gestão de Design (NGD)
 Laboratório de Design e Usabilidade (LDU)
 + 55 48 3721 6403 | 99971 1003
 eugenio.merino@ufsc.br





Documento assinado digitalmente
 Giselle Schmidt Alves Diaz Merino
 Data: 20/11/2020 10:33:29-0300
 CPF: 712.441.589-68

Giselle Schmidt A D Merino
 PPGD | UFSC & Design UDESC
 Núcleo de Gestão de Design (NGD)
 Laboratório de Design e Usabilidade (LDU)
 + 55 48 3721 6403 | 99915 1003
 gisellemerino@gmail.com

Florianópolis, 17 de novembro de 2020.