

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
COMUNICAÇÃO VISUAL DESIGN

RAYKAR DO AMARAL ROCHA

**Achados no Porto: Do Design para uma emergência
ao Design para a “nova normalidade”.**

Projeto de comunicação visual e design de serviços
em prol das pessoas sozinhas da Cidade do Porto, Portugal.

Esta é uma monografia apresentada ao curso de Comunicação Visual Design da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob o título ‘Porto: A cidade com as pessoas mais felizes do mundo’ com o objetivo de obtenção do grau de bacharel em Comunicação Visual Design.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
COMUNICAÇÃO VISUAL DESIGN

RAYKAR DO AMARAL ROCHA

**Achados no Porto: Do Design para uma emergência
ao Design para a “nova normalidade”.**

Projeto de comunicação visual e design de serviços
em prol das pessoas sozinhas da Cidade do Porto, Portugal.

RIO DE JANEIRO
2020

RAYKAR DO AMARAL ROCHA

**Achados no Porto: Do Design para uma emergência
ao Design para a “nova normalidade”.**

Projeto de comunicação visual e design de serviços
em prol das pessoas sozinhas da Cidade do Porto, Portugal.

Monografia apresentada ao curso de Comunicação Visual Design da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob o título Achados no Porto: Do Design para uma emergência ao Design para a “nova normalidade”. Projeto de comunicação visual e design de serviços em prol das pessoas sozinhas da Cidade do Porto, Portugal, com o objetivo de obtenção do grau de bacharel em Comunicação Visual, sob orientação da professora Maria Norma de Menezes.

Aprovado em: / /

Coordenação do curso de Comunicação Visual Design

Considerações:

Agradecimentos

Este projeto só foi possível graças à ajuda, empatia e disponibilidade de pessoas valiosas que passaram por mim e permitiram que eu me tornasse a pessoa e o profissional que sou.

Dedico este trabalho à minha mãe, Vilma Maria da Rocha, por toda a luta e sofrimento para garantir que eu tivesse uma vida digna e saudável, mesmo com todas as adversidades e privações que enfrentou como mãe solteira e periférica. Por ter sempre acreditado e investido em mim tudo que lhe foi possível ao longo da minha jornada. Esta conquista é mais sua que minha.

Agradeço ao senhor ex-Presidente da República Luís Inácio Lula da Silva e à senhora ex-Presidente da República Dilma Vana Rousseff, por terem garantido que pessoas como eu pudessem ocupar espaços da sociedade antes só possíveis às classes abastadas. Por terem garantido que eu pudesse crescer com a oferta de ensino público de qualidade e que tivesse condições de sonhar.

À professora de Artes do primário, Simone Hillas, por ter visto naquele menino possibilidades que ele mesmo não tinha condições de ver, e por ter apontado um caminho possível.

À Escola de Artes Visuais do Parque Lage, em especial as professoras Suzana Queiroga de Carvalho e Sousa, Cristina de Pádula Cattán e Tania Maria Casares de Queiroz pelos longos anos de formação em Arte investidos em mim de forma gratuita, e principalmente por me mostrarem um mundo de possibilidades e me fazerem perceber que não vivia num sistema de castas: tudo me era possível. E foi.

À professora Carla Martins Cipolla e ao DESIS Network, por sua contribuição inestimável ao meu percurso acadêmico, por ter me feito apaixonar pelo Design de Serviço, por toda afetuosidade e investimento. Obrigado por ter acreditado genuinamente na minha sede de conhecimento, e por co-orientar este trabalho.

À professora Maria Norma de Menezes, pelo carinho e disponibilidade em aceitar orientar este trabalho à distância, por ter me amparado, encorajado e acolhido desde o começo da faculdade. Sua contribuição desde o primeiro projeto apresentado numa de suas disciplinas foi essencial para que eu me reconhecesse designer.

Aos professores Luís Mendonça (Gémeo Luís) e Bruno Sérgio Gonçalves Giesteira da Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto pela receptividade e gentileza, e por serem profissionais nos quais me espelho.

À Viviane Peçaiques e Júlio Martins por gentilmente apoiarem o início desta investigação.

À Sandra Cerqueira e ao grupo Achados no Porto pela receptividade e confiança, e por tornarem-se também parte da minha rede de afetos no Porto.

À professora Carla Gaia por generosamente ter se oferecido para revisar esta monografia.

RESUMO

Esta é uma monografia apresentada ao curso de Comunicação Visual Design sob o título **Achados no Porto: Do Design para uma emergência ao Design para a “nova normalidade”**. **Projeto de comunicação visual e design de serviços em prol das pessoas sozinhas da Cidade do Porto, Portugal**, com o objetivo de obtenção do grau de bacharel em Comunicação Visual. A monografia aborda o tema Design de Serviços e da Inovação Social sob a égide da Comunicação Visual para gerar valor ao desenvolvimento de solução para o desafio posto pela Câmara Municipal do Porto: tornar as pessoas sozinhas da cidade do Porto felizes no contexto da pandemia de Coronavírus. O objetivo foi desenvolver um serviço que potencialize a qualidade relacional nas trocas interpessoais cotidianas entre o público abordado, pessoas com estilo de vida solitário que foge aos modelos tradicionais de convivência. O serviço é mediado por aparatos da comunicação visual que facilitem sua implementação no contexto da cidade do Porto por meio de um sistema de Identidade Visual para estabelecer os seus pontos de contato. Foram usadas ferramentas e atividades de Design de Serviço para pesquisa de público e elaboração de estratégia, prototipação e experimentação da inovação proposta à cidade, assim como conceitos e aporte filosófico sobre sustentabilidade. Este projeto é apoiado teoricamente em definições acerca do que constitui felicidade, a potencialidade de geração de valor por serviços relacionais e culturas rizomáticas que visam a sustentabilidade dos sistemas.

Palavras-chave: Felicidade; Design de Serviço; Inovação Social; Sustentabilidade relacional; Comunicação Visual.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: <i>Singles</i> do Porto	23
FIGURA 2: <i>Singles</i> do Porto	24
FIGURA 3: <i>Singles</i> do Porto	25
FIGURA 4: <i>Singles</i> Imigrantes.....	26
FIGURA 5: <i>Singles</i> Imigrantes.....	27
FIGURA 6: Projeção em prédio, em GO.....	30
FIGURA 7: Sozinhos no Porto.....	32
FIGURA 8: Sozinhos no Porto.....	33
FIGURA 9: Lentes de Desejabilidade.....	34
FIGURA 10: Processo HCD.....	35
FIGURA 11: Quadro de segregação de entrevistados.....	36
FIGURA 12: Rede Popular de Apoio Mútuo.....	37
FIGURA 13: Observação participante.....	39
FIGURA 14: Observação participante.....	41
FIGURA 15: Observação participante.....	42
FIGURA 16: Observação participante.....	43
FIGURA 17: <i>Shadowing</i> em Centro Incentivar a Partilha.....	44
FIGURA 18: <i>Shadowing</i> em Centro Incentivar a Partilha.....	45
FIGURA 19: Grupo Achados no Porto.....	46
FIGURA 20: Entrevista em profundidade com Sandra Cerqueira.....	48
FIGURA 20 e 21: <i>Workshop</i> de Ideação com Sandra Cerqueira.....	50
FIGURA 22 e 23: <i>Workshop</i> de Ideação com Sandra Cerqueira.....	51
FIGURA 24, 25 e 26: <i>Workshop</i> de Ideação com Sandra Cerqueira.....	52
FIGURA 27: <i>Business Model Canvas</i>.....	54
FIGURA 28: <i>Blueprint</i> Achados no Porto.....	57

FIGURA 29: <i>Storyboard</i> preliminar.....	59
FIGURA 30 e 31: <i>Etnohaus</i>.....	60
FIGURA 32 e 33: <i>Sommer i Norge Festival</i>.....	62
FIGURA 34: As cores do Porto.....	63
FIGURA 35: As cores do Porto.....	64
FIGURA 36: Paleta de cores.....	65
FIGURA 37: Rascunhos para o logotipo.....	66
FIGURA 38: Tipografia “Brasileiro”.....	66
FIGURA 39: Testes preliminares de logotipos.....	67
FIGURA 40: Logotipo final.....	67
FIGURA 41: Tipografia de apoio.....	68
FIGURAS 42, 43 e 44: Padronagem.....	69
FIGURA 45: Mapa de empatia.....	73
FIGURA 46, 47 e 48: Mapa de empatia preenchido.....	74 e 75
FIGURA 49 a 54: Personas.....	76 e 81
FIGURAS 55 a 65: Aplicações da identidade visual.....	82 a 87
FIGURA 66: Diagrama explicativo do mapa de dialógica.....	88
FIGURA 67: mapa de dialógica.....	89
FIGURA 68 e 69: Prototipagem.....	92 e 93
FIGURA 70 a 72: Reunião de validação com Sandra Cerqueira.....	94 e 95

SUMÁRIO

Introdução.....	10
1. Contexto: Uma breve perspectiva sobre prazer e felicidade	11
2. Felicidade: Uma questão econômica? Reflexões sobre abordagens quantitativas x qualitativas.....	14
3. Serviços Relacionais: olhar dialógico sobre a felicidade.....	18
4. O público	
4.1 <i>Singles</i> do Porto.....	23
4.2. <i>Singles</i> Imigrantes.....	26
4.3 Solteiros: aspectos do fenômeno da solidude.....	28
5. Contexto Português.....	29
5.1. Covid-19 e a sociabilidade sem contacto para pessoas sozinhas.....	30
5.2. Comunidades Híbridas.....	31
5.3. Sozinhos no Porto.....	32
6. Metodologia: O método HCD.....	34
6.1. O processo HCD.....	35
6.2. Entrevistas em profundidade.....	36
6.3. Processo 1.....	37
6.4. Processo 2.....	46
6.5. A Inovação começa no quintal de casa.....	48
6.6. Workshop de ideação - 30 de junho de 2020.....	50
6.7. Construção de confiança mútua para a nova normalidade.....	52
7. Resultados	
7.1. <i>Business Model Canvas</i>	53
7.2. Blueprint da jornada ideal do usuário regular do Achados no Porto.....	56
7.3 Service Storyboard do Achados no Porto.....	58
8. Identidade Visual.....	59
8.1. Pesquisa de referências visuais.....	60

8.2. As cores do Porto.....	63
8.3. Paleta de cores.....	65
8.4. Construção do Logotipo.....	65
8.5. Tipografia de apoio.....	68
8.6. Padronagem.....	68
9. Personas: Análise Qualitativa com mapa de empatia.....	73
10. Aplicações da identidade visual em diferentes suportes.....	82
11. Mapa de dialógica: Ferramenta de ideação para serviços relacionais.....	88
12. Prototipagem.....	91
13. Validação do Achados no Porto com a Sandra Cerqueira.....	94
14. Discussão.....	96
15. Conclusão.....	97
Lista de Referências.....	98

Introdução

Ser feliz é o desejo mais íntimo e primário de qualquer pessoa, em qualquer cultura (EAGLETON, 1943). Mesmo que esse conceito seja percebido de outras

maneiras ou por outros nomes. Este projeto dá-se a partir da busca pessoal por um lugar no mundo, e nasceu durante o período de mobilidade na Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto, em Portugal. Por experiência empírica durante o período pós-bolsa, esta investigação tomou início a partir dos desafios surgidos por proposição à Câmara Municipal do Porto, ainda não solucionados, pela empresa de consultoria de design e inovação IDEIA.M, sediada no Porto. Em 2018, A IDEIA.M, foi convidada pela Ordem dos Engenheiros do Norte - através da Secção da Região Norte (OERN) a identificar e a colocar desafios à Câmara Municipal do Porto que promovam a qualidade de vida da cidade e das pessoas, guiada pelo desejo de ver o Porto denominado como a cidade com as pessoas mais felizes do mundo. Sendo assim tomou-se como objeto investigativo a projeção de cenários futuros baseados em experiências de outros países europeus, e igualmente suas soluções já validadas pela sociedade para aplicá-los à cidade do Porto.

“A cidade do Porto tem aproximadamente 240.000 habitantes e uma área de cerca de 41km². A cidade do norte de Portugal, para além de ter merecido destaque internacional em várias esferas, seja pelos feitos de seus habitantes, ou pelos títulos que resultam da própria dinâmica urbana como a designação como Património Mundial pela UNESCO ou os consecutivos reconhecimentos como melhor destino europeu - tem visto uma crescente demanda pela valorização da qualidade de vida de seus habitantes.”(IDEIA.M, 2018). A cidade impacta vidas, sendo elemento central de uma vasta região que envolve pessoas que trabalham, estudam, vivem, ou simplesmente mantém com ela uma relação de proximidade emocional, conveniente e histórica.

Com essa crescente demanda, vem à tona a necessidade de reformulação das formas como os portuenses criam e mantém vínculos com a cidade, habilitando-os a serem agentes do próprio bem-estar e da sustentabilidade de todo o sistema urbano. Bem-estar individual impacta o bem-estar coletivo, que por sua vez traduz-se em saúde individual e redução de custos à máquina pública. O estado de bem-estar fomenta a cultura, a educação e a formação, dá condições à criação artística, ao desenvolvimento tecnológico e científico, atrai mais talentos e mais investidores, estabelece motivação e dinamismo às relações urbanas e aumenta a produtividade da cidade. (IDEIA.M, 2018)

A comunicação visual mostra-se como importante interlocutor face a desafios ainda não tangíveis pelas gerações contemporâneas, mas certamente, factuais num futuro próximo, sendo neste projeto um fator essencial para o fomento da felicidade dos habitantes da cidade do Porto, estabelecendo assim um sentimento de pertencimento e posicionando ainda mais a cidade internacionalmente.

Um centro urbano que privilegia o conhecimento e a qualidade de vida das suas pessoas, reforça, sobretudo, a sua própria abordagem de sustentabilidade frente a ciclos económicos instáveis. Neste contexto, o presente projeto foi desenvolvido sob a metodologia *Human Centered Design*, desenvolvida pela empresa IDEO, na expectativa de que os resultados obtidos fossem satisfatoriamente significativos para o contexto local. A investigação foi dividida em três fases, seguindo o método HCD (*Hear/Escutar*, *Create/Criar* e *Deliver/Entregar*) nas quais atividades de investigação

qualitativa e co-criação foram levadas a cabo. A necessidade deste projeto foi sendo comprovada com o avanço da pesquisa, ao longo do período de quarentena por conta da pandemia de Coronavírus. O estado de caos trouxe à luz fragilidades e necessidades da comunidade sozinha do Porto e a urgência de prover artifícios para o aproveitamento das novas dinâmicas estabelecidas, onde um serviço de qualidade relacional teria boas condições de existir e perdurar. Para o desenvolvimento de um novo serviço neste contexto, este projeto baseou-se na teoria dos Serviços Relacionais da autora Carla Cipolla (2009) para que o escopo da proposta estivesse alinhado aos ideais de geração de valor relacional e qualidade interpessoal entres os indivíduos no tecido social. A necessidade deste projeto pode ser validada pelos escritos recentes do autor Ezio Manzini (2020) a partir das novas dinâmicas de socialização sem contato, onde o autor faz uma síntese das inovações surgidas ao longo do período de quarentena junto ao DESIS Network..

1. Contexto: Uma breve perspectiva sobre prazer e felicidade

Martha Nussbaum (2012), em *Who is the happy warrior? Philosophy, happiness research, and public policy*, revisa conceitos-chave para criar condições para suas proposições acerca de como uma análise subjetiva no campo das políticas públicas deve ser feita em prol da felicidade.

A autora começa seu argumento acerca do que constitui prazer, e sobre isso revisa definições estabelecidas por outros autores, resgatando questionamentos padrão tais como: “Seria o prazer uma coisa única, variando apenas em intensidade ou duração, ou isto é mais algo parecido com uma forma de encarar o mundo, ou mesmo uma forma de estar ativo?” (NUSSBAUM, 2012)

Numa tentativa de estabelecer uma compreensão acerca desses questionamentos mais amplos, a autora cita perspectivas de outros pensadores, como Jeremy Bentham (1748-1832), que diz que “prazer é uma sensação singular, varia apenas em intensidade e duração ou dimensões quantitativas”. Entretanto, de acordo com Nussbaum, Bentham falha na sua afirmação onde exclui todas as variantes que constituem prazer:

“Para ele, prazer simplesmente deve ser uma única e homogênea sensação, não contendo diferenças qualitativas. As únicas variações no prazer são quantitativas. Prazeres podem variar em intensidade, duração, certeza e incerteza, proximidade e afastamento, e, finalmente, em propriedades casuais (tendência de produzir mais prazer, etc.).” (NUSSBAUM, 2012)

Todavia, para Nussbaum, existem diferenças que qualificam prazer quando se pensa em exemplos inversamente opostos, relacionados à dor. Para acessar seu raciocínio, a autora contradiz Bentham com os exemplos de dor de cabeça e a dor de perder um ente querido: são dimensões e tipos diferentes de dor. Entretanto, mesmo nesses exemplos, as variantes que as constituem não são consideradas pelo autor em análise. A perspectiva simplista de Bentham, de acordo com Nussbaum, impossibilita o avanço da discussão acerca do que é prazer, e portanto, da sensação de felicidade gerada por este. A autora continua seu raciocínio e analisa o que Aristóteles diz sobre prazer. Segundo ela, para Aristóteles é indissociável do prazer humano e das distinções qualitativas que o constituem. Sob esta lógica, prazer não é algo alcançável por si só, mas o resultado de uma série de fatores que o torna possível.

Pareceria que o que Aristóteles tem em mente, é que o prazer é um tipo de recompensa sob as próprias atividades de alguém, variando em qualidade relativa a atividade com a qual é intimamente ligado. Em todo caso, prazer não é uma única coisa, variando apenas em duração e intensidade. Há diferenças qualitativas, relacionadas às diferenças das atividades às quais se vincula. Nussbaum mostra uma abordagem quanto à necessidade de estender a compreensão sobre o prazer, e neste caso a felicidade. Sendo este conceito mais vasto e resultado de múltiplos fatores, muitos destes externos ao indivíduo. A autora então sintetiza a visão de filósofos mais recentes em comparação com o que Aristóteles diz sobre felicidade. Para ela, de uma forma ou de outra, todos acabam por chegar à conclusão de que a felicidade está, em níveis diferentes (a depender do teórico que assim define), ligada ao contentamento e prazer. Entretanto, neste ponto, Nussbaum afirma que a concepção mais rica e ainda presente nas nossas vidas é a de Aristóteles.

A autora diz:

De acordo com essa tradição Aristotélica, sobre o que todos podemos concordar é que felicidade (do grego antigo *Eudaimonia*) é algo como vida humana fluorescente, um tipo de vida que é ativa, inclusiva de tudo aquilo que tem valor intrínseco, e completo, significando falta de nada que faria isso mais rico ou melhor. Todo o resto sobre felicidade é disputado, diz Aristóteles, mas ele então vai argumentar de uma concepção de felicidade que se identifique com uma pluralidade específica de atividades valiosas, incluindo atividade em concordância com excelências (traços valiosos) de vários tipos, incluindo ético, intelectual, e excelências políticas, e atividades relacionadas a amor e amizade. Prazer, eu disse, não é idêntico a felicidade, mas geralmente (não sempre) acompanha as performances desimpedidas de atividades que constituem felicidade. (Nussbaum, p.342)

Entretanto é imprescindível pensar que para a existência de um movimento que busque a felicidade a partir da vivência coletiva, é preciso primeiro pensar sobre qual cultura estamos falando, tendo a mesma em seu sentido primeiro, que quer dizer cultivo e o entendimento sobre a dissociação das culturas vigentes. Em "Depois da Teoria", Terry Eagleton (2005) postula sobre o espaço a preencher entre questões humanamente significativas. Ele escreve:

“A teoria cultural tal como a vemos, promete atacar alguns problemas fundamentais, mas, no todo, falha. Tem sido acanhada com respeito a moralidade e a metafísica, embaraçada quando se trata de amor, biologia, religião e revolução, grandemente silenciosa sobre o mal, reticente a respeito da morte e do sofrimento, dogmática sobre essenciais, universais e fundamentos, e superficial a respeito de verdade, objetividade e ação desinteressada. Por qualquer estimativa, essa é uma parcela da existência humana demasiado grande para ser frustrada. Além disso, este é um momento bastante embaraçoso da história para que nos achemos com pouco ou nada a dizer sobre questões tão fundamentais. Vejamos se podemos começar a corrigir nossas deficiências abordando esses problemas sob uma outra luz.” (EAGLETON, 2005)

Este pensamento pode ser complementado com a ideia de que para a existência do conceito de felicidade que se quer alcançar em sociedade, é importante levar em consideração a existência de uma cultura que permita essa construção de ideal. Em Ideia de Cultura, de acordo com Raymond Williams (Apud, Eagleton, idem ibidem), “uma cultura, enquanto está sendo vivida, é sempre em parte desconhecida, em parte irrealizada”. A construção de uma comunidade é sempre uma exploração, pois a consciência não pode preceder a criação, e não existe nenhuma fórmula para uma experiência desconhecida. Uma boa comunidade, uma cultura viva, irá, por causa disso, não apenas dar espaço para, mas encorajar ativamente, todo e qualquer um que possa contribuir para o avanço em consciência que é a necessidade comum.

O desafio de tornar-se “a cidade com as pessoas mais felizes do mundo” (IDEIA.M, 2018), dá ao Porto entretanto a oportunidade de cultivar uma nova cultura, uma que esteja em conformidade com a percepção individual e coletiva do que é prazeroso e alinhado aos ideais de felicidade dos indivíduos que partilham do mesmo estilo de vida contemporâneo portanto. Sendo o desafio compreender e estimular a felicidade no tecido social da zona do Porto, do que se trata a felicidade e o que a constitui?

2. Felicidade: Uma questão econômica? Reflexões sobre abordagens quantitativas vs qualitativas

Em *The Economics of Happiness and Capability*, o autor Amartya Sen (2009) diz que uma análise bem feita da economia pode ajudar a eliminar sofrimentos e gerar felicidade. Segundo ele, a abordagem utilitarista do século passado deu a felicidade o status de ser unicamente importante no contexto de ascensão social. Esta teoria reconhece bem-estar apenas no sentido de felicidade individual, representada por utilidade singular do indivíduo num contexto econômico. Portanto, estabelece uma abordagem hedonista da felicidade.

A visão utilitarista requer uma não-consideração de todos os fatores que determinam felicidade: apenas a utilidade individual das pessoas é avaliada. Portanto, oportunidades, liberdade, consequências ou experiências são excluídas do ranqueamento entre pessoas.

Essa abordagem falha quando as perspectivas de felicidade entre indivíduos são equiparadas, as pessoas socialmente desfavorecidas são renegadas do cálculo utilitarista da felicidade. Pessoas que compõem grupos em patamares mais baixos, ou inclassificáveis economicamente, tendem portanto a ser negligenciados ou vistos como não úteis.

Sobre isto, Sen argumenta:

O cálculo utilitarista baseado em felicidade pode ser profundamente injusto para aqueles que são persistentemente privados, como os oprimidos tradicionais em sociedades estratificadas, minorias oprimidas em comunidades intolerantes, agentes precários que vivem em um mundo de incerteza, trabalhadores suados em arranjos industriais exploradores, donas de casa subjugadas em culturas profundamente sexistas. As pessoas desesperadamente destituídas podem não ter a coragem de desejar uma mudança radical e, muitas vezes, tendem a ajustar seus desejos e expectativas ao pouco que consideram viável. Eles se treinam para ter prazer em pequenas dádivas. O mérito prático de tais ajustes para pessoas em posições cronicamente adversas é fácil de entender: essa é uma maneira de tornar preciosas as vidas privadas. Mas os ajustes também têm o efeito incidental de distorcer a escala de serviços públicos.

Na métrica da satisfação do prazer ou do desejo, as desvantagens do oprimido desesperado podem parecer

muito menores do que emergiriam de uma análise mais objetiva da extensão de sua privação e falta de liberdade.(SEN, 2009, ps.18-19)

Entretanto, a filosofia positivista confrontou os economistas utilitaristas sobre sua comparação entre concepções de felicidade de cada indivíduo: o que é sinônimo de felicidade para um, não necessariamente atende às expectativas e necessidades do outro. Haverá sempre assimetria entre as perspectivas pessoais sobre o que é felicidade. O autor diz:

“O assunto economia do bem-estar sofreu um grande golpe na década de 1930, quando os economistas foram convencidos pelos argumentos apresentados por Lionel Robbins e outros (influenciados pela filosofia "lógica positivista") de que as comparações interpessoais de utilidade não têm base científica e não podem ser sensatas. Argumentou-se que a felicidade de uma pessoa não podia ser comparada, de forma alguma, à felicidade de outra. Robbins invocou Jevons negando que houvesse "meios pelos quais essas comparações pudessem ser realizadas": "Toda mente é inescrutável para todas as outras mentes e nenhum denominador comum de sentimentos é possível". (SEN, 2009, p.20)

À partir disto, seguiu-se que os economistas então decidiram avaliar individualmente os parâmetros que definem felicidade para cada indivíduo, e não mais compará-la com outras felicidades, as pessoas eram avaliadas separadamente, sem comparações interpessoais. Esta posterior avaliação, nomeadamente “Critério Pareto”, determina que numa sociedade onde uma pessoa viva em abundante luxo, enquanto outras vivem em extrema miséria, pode continuar a ser uma sociedade Pareto se a miséria não pode ser diminuída cortando a abundância dos afluentes. Um estado Pareto pode continuar a ser extremamente desagradável e revoltante. Para Sen:

Um estado é descrito como "Pareto ideal" ou "Pareto eficiente" se e somente se não houver outro estado viável que seja superior a ele em termos do critério de Pareto. Uma boa parte da economia do bem-estar subsequente limitou a atenção a Pareto de maneira ideal, e a prática é muito comum até hoje.

Seria bizarro ver Pareto ideal como um critério adequado para uma boa sociedade. Pareto ideal exige apenas que a utilidade de ninguém possa ser aumentada sem que a utilidade de alguém precise ser reduzida e, portanto, é

uma condição extremamente limitada de eficiência na geração de felicidade ou realização de desejos.(SEN, 2009, p.20)

Contudo, seguiu-se que o autor Keneth Arrow (1951) em sua obra *Social Choice and Individual Value* mostra que esta então avaliação individual da felicidade é ineficiente em relação à satisfação de necessidades, tais como pobreza e fome, solidão e abandono, com a comparação a condições mais favorecidas. Arrow considerou um conjunto de fatores e condições propícias e aparentemente brandas, relacionando escolhas ou julgamentos sociais ao conjunto de preferências individuais. O autor então, ao formular o problema da escolha social baseada nas preferências individuais, trouxe o ponto de vista de que “comparações interpessoais de utilidades não têm significado”

Arrow chega à conclusão da impossibilidade da teoria anterior pela simples necessidade de avaliar economicamente a felicidade das pessoas que é, até então, nomeadamente avaliada por seus ganhos financeiros ou posse de mercadorias por meio da comparação entre duas pessoas. Sen diz:

Considere, por exemplo, o problema entre diferentes distribuições de bolo entre duas ou mais pessoas. Na estrutura informacional caracterizada por Arrow, não podemos, de fato, ser guiados por qualquer consideração de patrimônio que exija a identificação dos ricos em relação aos pobres. Se "ser rico" ou "ser pobre" é definido em termos de renda ou posse de mercadorias, o último é uma característica de não utilidade do sistema, ou seja, o bem-estarismo. Esse objetivo pode ser identificado como "ser rico" ou "ser pobre" com um alto nível de felicidade, pois seria uma comparação interpessoal de felicidade ou utilidades, o que também é descartado. Considerações sobre patrimônio, portanto, perdem sua aplicabilidade na estrutura. A extensão da felicidade e da raiva no contexto da situação de uma pessoa não é uma opção do patrimônio. (SEN, 2009, p.21)

A partir daí, a economia então é deixada com lacunas quanto aos seus métodos avaliativos da felicidade dos indivíduos, pois toda a informação sobre as pessoas deve ser usada de forma restrita, de modo que não se estabeleça comparações entre elas.

Contudo, ao passo que as contradições relacionadas aos métodos avaliativos em termos econômicos estão postos, emerge também a necessidade de ponderar entre essas vertentes.

Entretanto, o autor Lionel Robbins (1930) estabelece então sua crítica sobre esta polaridade, não sentindo a necessidade de ir além do questionamento quanto à viabilidade de comparações interpessoais de utilidades individuais. Segundo o autor, não há denominador comum possível entre sentimentos.

Porém, comparações intencionadas a contrapor o bem-estar não está simplesmente propositada a comparar “sentimentos”. Para Sen, o problema comparativo do bem-estar entre dois indivíduos deve ser dissociado da insistência de estratificação utilitarista de comparações de felicidades e desejos. Sen diz que um conjunto de variantes mais complexas deve ser considerado para a avaliação da felicidade de um indivíduo para além dos seus ganhos financeiros, tais como acesso básico à alimentação, oportunidade mínima de escapar da mortalidade infantil, habilidade de locomover-se livremente, a possibilidade de participar da vida da comunidade etc. A lista de fatores considerados tende a ser mais longa e complexa.

Sen (2009) sintetiza que a felicidade é uma importante funcionalidade humana, que quase sempre está relacionada a fatores cotidianos como condições de vida e aquisições pessoais, tidas como sucesso sob a perspectiva pessoal. Entretanto, como conceito subjetivo, a felicidade tende a ser encarada sob parâmetros objetivos que falham na sua compreensão. O propósito pelo qual perseguimos e conquistamos determinadas coisas é o que de fato altera nosso senso de felicidade.

Por fim, Amartya Sen concorda que há muito interesse e significado na perspectiva da felicidade por abordagens pós-utilitaristas, que ainda nos leva a avaliar indivíduos sob estes aspectos. Contudo, o autor diz que é necessário uma avaliação mais criteriosa e separada do que constitui felicidade na perspectiva de cada indivíduo, e o que determina sucesso sob parâmetros tradicionais. Para este conceito complexo é necessário considerar toda a gama de capacidades humanas que constituem senso de felicidade.

Por muitas vezes o indivíduo pode ser condicionado pelo meio em que vive ao perceber tudo à sua volta, de maneira racional e utilitarista, de forma que as relações interpessoais são desumanizadas, perdendo assim, o sentido empático nos julgamentos sociais. Pessoas não são comparáveis como números, portanto faz-se necessário buscar outras maneiras de se debruçar sobre suas questões subjetivas. Mas de que maneiras poderiam ser?

3. Serviços Relacionais: olhar dialógico sobre a felicidade.

A provocação proposta por Amartya Sen pode ser melhor compreendida sob a perspectiva estabelecida pelos autores Carla Cipolla e Ezio Manzini no livro *Relational Services* (2009).

Os autores revisam a teoria de Martin Buber (1878-1965), que define que encontros interpessoais podem ser mal compreendidos ou ignorados diante de toda sua complexidade. Segundo Buber, a vida é baseada em encontros. Os autores se utilizam da abordagem conceitual “Eu-Tu” e “Eu-isso” de Buber, como princípio dialógico do desenvolvimento da sua teoria. A partir da compreensão da sua descoberta à luz da teoria de Buber, os autores então estabelecem duas vertentes para abordagem de serviços: Serviços Relacionais e Serviços Standard.

Segundo Cipolla e Manzini (2009), a abordagem de Buber tem uma grande e necessária contribuição para a disciplina de design de serviços. Segundo eles, considerar essa disciplina e relacioná-la com pessoas que criam soluções fora do padrão convencional de produção e consumo, faz emergir uma configuração particular de serviços, definidos aqui como serviços relacionais. Os autores propõem assim uma abordagem interpretativa, capaz de reforçar as habilidades interpessoais dos serviços, indicando portanto, maneiras de compreender e favorecer essas qualidades com atividades de design.

A contribuição de Cipolla e Manzini para o design de serviço é posta por meio do questionamento quanto à possibilidade de projetar serviços profundamente baseados nas qualidades relacionais dos encontros interpessoais.

Tal questão principal, levou a formulação da sua abordagem interpretativa e projetual de serviços, que surge a partir da análise de inovações que estão sendo prevalentemente organizados a partir de “cuidados na infância e terceira idade, a partir de cuidados com áreas verdes e formas alternativas de locomoção, a partir de construção de redes de solidariedade para a realização de tipologias de habitação sem precedentes” (ibid, 2009), que indica um novo modelo de serviço emergente intrinsecamente fundamentado nas qualidades relacionais entre seus participantes.

A partir dessa constatação, os autores enquadram sua hipótese na abordagem interpretativa de Buber, a fim de avançar sua compreensão das qualidades relacionais desses serviços inovadores. Nestes, seus participantes são vistos -independente de gênero- como usuários ou clientes, não como humanos hipotéticos, mas criaturas relacionais. Sua contribuição baseia-se na análise de inovações com o objetivo de compreender como tornam-se objeto de estudo de design, e como a disciplina de Design de Serviço pode trabalhar com elas, o que pode ser aprendido a partir da sua compreensão. “A questão principal a ser respondida é como essas qualidades podem ser entendidas e favorecidas por atividades de design e os limites dessa intervenção de design.” (CIPOLLA & MANZINI, 2009)

Entretanto, na abordagem interpretativa de Martin Buber (Eu e Tu), todo possível encontro pode ser descrito por relações “Eu-Tu” e “Eu-isso” e os indivíduos vivem essa polaridade, que não só é descrita por encontros interpessoais, mas também por todas as formas de encontro contidas entre estes conceitos.

Para o autor, quando o indivíduo interage com “isso”, é sempre confrontado com algo conhecido, algo que ele conhece como “isso”. E sobre o qual gostaria de conhecer mais por meio das suas ações de conhecimento, pré-julgamentos. Contudo, quando relaciona-se com “Tu”, tem sempre diante de si uma pessoa que não conhece inteiramente, e que apenas conhecerá se escutar o que sua presença tem a lhe dizer, deixando-se também conhecer a si próprio.

Sobre a perspectiva de Buber, Cipolla e Manzini dizem:

As características distintas de “Eu-isso” e “Eu-Tu” residem principalmente na diferença entre uma “relação” e uma “experiência”, como sinalizado por Buber (1921): “O mundo como experiência pertence à expressão básica “Eu-isso”. A expressão básica “Eu-Tu” estabelece o mundo das relações. (CIPOLLA & MANZINI, 2009, pg.2)

Em outras palavras, um encontro “Eu-Tu” é presente, e não mediado por conceitos prévios ou interpretações unilaterais. Cada um é para o outro uma pura presença. Enquanto que os encontros “Eu-isso” não acontecem no tempo presente, ainda que ambos participantes do encontro estejam um diante do outro. Isto deve-se às concepções e julgamentos preliminares que um tem sobre o outro, o que impossibilita um encontro com qualidade relacional. Sobre essa diferença nas dinâmicas, Cipolla diz que o “Eu” num contexto de experiência “Eu-Isso” não está diante de uma presença, de uma pessoa, mas de um “objeto a ser julgado e avaliado”. (CIPOLLA 2005).

Segundo Buber, O “Eu” confronta o “outro” como uma presença ou como um objeto: “O que é essencial é vivido no presente, objetos estão no passado” (BUBER 1921). Contudo, para Cipolla e Manzini:

Qualidades “relacionais” aqui tem uma definição “intermediária” específica. Relação é um resultado de “abertura” a outros. Quando “homem encontra homem”,

quando um ser-humano torna-se para outro ser-humano uma “presença”, a possibilidade de relação surge, movendo-se de experiências “Eu-isso” para relações “Eu-tu” e vice versa. A dimensão “intermediária” é vivida nas interações do serviço. A qualidade de relações interpessoais num serviço vai depender de um contexto no qual relações “Eu-Tu” possam acontecer. (CIPOLLA & MANZINI, 2009, pg.3)

Sob a égide desta lógica, Cipolla e Manzini (2009) assim definem **Serviços Relacionais**:

Serviços Relacionais são definidos como profundamente dependentes de interação interpessoal para o seu funcionamento, favorecendo assim encontros “Eu-Tu”. Eles desafiam os modelos tradicionais, aqui chamados “Standard”, de conceber e oferecer serviços.

O modelo de Serviço Relacional introduz um modelo de interação circular. A circularidade serve para ilustrar que este modelo é baseado numa abordagem onde benefícios são reciprocamente produzidos e compartilhados pelos seus participantes, que colaboram de forma a favorecer a percepção de um e outro como “Tu” -não como “Isso”- no seu encontro interpessoal. (CIPOLLA & MANZINI, 2009, pg.4)

E assim definem **Serviços Standard**:

No modelo de Serviços ‘Standard’, posições pré-definidas são desempenhadas por [agentes] e [clientes]. O “ponto de interseção” na performance do serviço ocorre quando duas pessoas distintas, agente e usuário, encontram-se. Entretanto, neste modelo, o serviço não opera baseado em encontros interpessoais. O agente, neste caso, pode desempenhar sua função anonimamente, ele é um empregado: opera sua função técnica e mecanicamente, podendo eventualmente ser substituído por outra pessoa com iguais conhecimentos técnicos, sem comprometer a dinâmica. Este tipo de

serviço é projetado para operar sob parâmetros pré-definidos, majoritariamente focado nos “comos” em detrimentos dos “porquês”. E neste caso, o critério principal utilizado para avaliar este tipo de serviço é “quantitativo”.

Para ilustrar comparadamente os dois modelos, os autores dão o seguinte exemplo:

O Serviço Standard, usualmente chamado “Ônibus escolar”, é o nosso primeiro exemplo, o mesmo não opera baseado em qualidades relacionais pois o motorista é um empregado: ele é parte do serviço como uma parte numa operação mecânica. Ele pode performar sua função em modo anônimo e pode ser substituído por outro motorista com as mesmas competências técnicas. Alguns estímulos interpessoais podem ser gerados na interseção com usuários, como amizade ou intimidade, mas isto não é visto como parte essencial na operação do serviço, i.e., é um resultado inesperado. Mais do que isso, as relações interpessoais entre o motorista e os estudantes na performance do serviço prejudicam a eficácia do serviço: “Não fale com o motorista quando o ônibus estiver em movimento”. Essa configuração de serviço não opera num encontro não mediado entre os participantes e favorece fortemente uma expressão básica “Eu-isso”.

Entretanto, “Ônibus a pé” é um serviço que encoraja crianças a caminhar para e da escola a pé, seguindo rotas pré-definidas para a segurança do grupo sob a supervisão de um ou mais adultos (geralmente aposentados ou voluntários). É um serviço baseado em relações interpessoais entre professores, pais, crianças e aposentados, que são geralmente chamados de “vovós e vovôs”. Contudo, a eficácia do serviço na sua operação é fortemente baseada nas qualidades relacionais produzidas entre eles. Também por conta do tipo de relações interpessoais, os participantes não podem facilmente ser substituídos. Juntos, eles produzem mais que um serviço de “transporte”: eles “produzem” uma história comum e identidade. Essas relações são uma parte essencial na operação do serviço, e um dos seus benefícios mais significativos. Isso vai além daqueles diretamente envolvidos: toda a vizinhança contribui pois enquanto caminham pelas ruas, os membros do grupo também identificam-se com a sua localidade. Em síntese, transportar crianças desta maneira requer dinâmicas relacionais altamente personalizadas, favorecendo encontros “Eu-Tu” entre participantes e, conseqüentemente, também a regeneração do tecido social local. É um bom exemplo do que chamamos um Serviço Relacional. Devemos adicionar que esta forma relacional de fazer também reduz o tempo gasto no tráfego (engarrafamento da cidade), o consumo de combustível e poluição sonora. (CIPOLLA & MANZINI, 2009, pg.3)

Por fim, os autores ressaltam as potencialidades de geração de valor e benefícios comumente partilhados nesse modelo de projeto de serviços. Para eles, o Design de Serviço pode simplesmente ter um papel habilitador de qualidades relacionais, quando projetado de maneira a proporcionar condições para que existam,

eles precisam ser desenhados de certa forma para iniciar, apoiar, e constantemente sustentar encontros relacionais entre os participantes (Cipolla 2005). Todos os serviços dependem da participação do usuário. Contudo, serviços relacionais, mais do que outros modelos de serviços, requerem participação e engajamento. É necessário não só estar operacionalmente ativo, mas também pessoalmente envolvido. Participantes, numa perspectiva relacional são co-produtores, trazendo conhecimento e vão, acima de tudo, trazer capacidades relacionais. (CIPOLLA & MANZINI, 2009)

A partir da compreensão destes conceitos, o presente trabalho de conclusão de curso pretende aplicá-los de maneira prática, servindo também de modelo para que futuramente outros serviços de escopo relacional possam existir a partir deste exemplo em outras partes do mundo.

4. O público

4.1. *Singles* do Porto



Figura 1: *Singles do Porto* | Imagem cedida: facebook.com/Miragaia.Porto

De acordo com o relatório *The Single Age (2017)*, desenvolvido pela agência global *JWT Intelligence Wunderman Thompson*, no Reino Unido, 60% das pessoas que vivem sozinhas declaram seu amor e satisfação por terem esse estilo de vida. Destes, 53% disseram que preferem uma vida só do que estarem acompanhadas. Para além disso, 72% dos entrevistados disseram que a opção de uma vida sozinha lhes deu mais liberdade.

O estudo, que até o momento é o mais aprofundado no tema, abrangeu 3.000 pessoas sozinhas e casadas/ acompanhadas, homens e mulheres, no Reino Unido, Estados Unidos da América e China. Segundo o relatório, o comportamento identificado nessa amostragem revela uma tendência mundial: cada vez mais as pessoas vão ter vidas sozinhas, seja por escolha ou por influência de fatores externos.

O crescimento do individualismo, muito graças aos avanços das tecnologias, que têm automatizado o cotidiano mundialmente e ao estilo de vida urbano decorrente dos grandes centros, traz à tona a reconfiguração da vida adulta na contemporaneidade. Pessoas em idade ativa optam cada vez mais por estarem sozinhas, trazendo consigo um novo conjunto de valores, definindo-se menos por tradicionalismos e mais pela auto expressão, independência e autenticidade. Uma vida sozinha é uma evolução natural dos nossos dias, juntamente com perspectivas profissionais, convivência, abertura sexual, conexão digital e força de trabalho nômade.



Figura 2: *Singles do Porto* | Imagem cedida: [facebook.com/Miragaia.Porto](https://www.facebook.com/Miragaia.Porto)

Enquanto a “solidão” torna-se uma opção positiva e mais normalizada, por ser vivida de forma voluntária e portanto passa a ser ‘solitude’, consumidores e usuários solitários/solteiros têm tendenciado um retrocesso contra serviços padronizados e tradicionais, e rejeitam cada vez mais produtos e serviços que não enquadrem em sua realidade como ela é - algo gratificante e realizador.

Entretanto, para além da associação usual do conceito de solteiros a uma vida boêmia, focada quase exclusivamente em cultura e diversão, essa tendência propõe-se a trazer uma reflexão quanto a cidade para pessoas sozinhas, no sentido de abranger também esse público com seus desejos, anseios e necessidades.



Figura 3: *Singles do Porto* | Imagem cedida: facebook.com/Miragaia.Porto

Dentro deste desafio macro e complexo, a cidade do Porto foi abordada sob o aspecto de ser uma cidade que recebe muitos turistas, estudantes internacionais, pessoas de negócios, imigrantes e que também possui uma população envelhecida em crescimento que vive sem seus entes mais próximos. Em outras palavras, o desafio de tornar a cidade do porto “a cidade com as pessoas mais felizes do mundo” foi abordado como algo a ser resolvido sob o ponto de vista das pessoas, e dentre elas, as pessoas sozinhas que fazem parte da sua população.

Tradicionalmente, políticas públicas estão sempre nas esferas básicas dos cuidados e infraestrutura para a população em geral e orientadas a grupos sensíveis, tais como crianças e jovens (foco em educação e lazer, por exemplo), os idosos (foco nos cuidados continuados e saúde), os desempregados (foco nas estratégias de geração de renda e suporte social) ou as dificuldades de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida. Considerando este panorama, o estudo proposto pela IDEIA.M resultou num enfoque às populações ativas e que felizmente não necessitam de atenção especial do poder público, para incluí-las na meta de construir uma cidade melhor. O relatório gerado a partir da investigação, propõe cenários propícios à geração de ideias e projetos futuros para uma sociedade que quer usufruir da cidade, partilhar sua vida com os outros, viver a cidade para além dos seus compromissos diários e no fundo, ser feliz.

O estudo desenvolvido pela IDEIA.M foi um importante contextualizador desta tendência global, que trouxe para a lógica de vida portuense, o enfoque às

necessidades a serem atendidas para tornar a cidade mais amigável e acolhedora para pessoas sozinhas. A partir desta investigação, foram aprofundados os questionamentos acerca dos grupos que supostamente compõem esse público no Porto, sob a perspectiva de alguém que também se enquadra neste novo perfil de habitar e viver o espaço. Dado isto, o levantamento que se segue dá-se à partir da observação do dia-a-dia no contexto de vida português. Assim foram definidos os grupos de enfoque, numa tentativa de encontrar dentre esses respostas aos desafios ainda não solucionados para a cidade.

4.2. *Singles* Imigrantes



Figura 4: *Singles* Imigrantes | Imagem cedida: Sandra Cerqueira

De acordo com o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA) de 2019, Portugal tem 480 mil estrangeiros, um aumento de 860% comparadamente ao ano de 1990, quando o país tinha 50 mil estrangeiros residentes. Em 2018, houve um aumento significativo no número de autorizações de residência concedidas a cidadãos estrangeiros pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), segundo o ministro da Administração Interna, Eduardo Cabrita.

Entretanto, Portugal é um país relativamente pequeno quando comparado a outros países europeus. Sua população vem sofrendo um encolhimento significativo e com isso, o agravamento de crises na administração pública é uma questão já em discussão nas instâncias de poder. No ano de 2017, a relação das contribuições e das prestações sociais dos imigrantes atingiu valores inéditos desde o início de 2000, com

um saldo financeiro positivo de 514,3 milhões de euros. Ou seja, os imigrantes contribuíram com 603,9 milhões e beneficiaram de apenas 89,6 milhões em 2017. Em outras palavras, Portugal precisa de mais imigrantes para não encolher. Se o país fechasse já suas fronteiras à imigração, e contasse apenas com as suas taxas de fecundidade e de mortalidade e nada fizesse para controlar o ritmo da emigração, passaria dos atuais 10,4 milhões para 7,8 milhões de habitantes até 2060. De acordo com João Peixoto, que coordenou o Inquérito Social Europeu de 2018, a médio e longo prazo a escassez de pessoas, sobretudo mais qualificadas, vai ser uma questão com a qual o país terá que se confrontar. Portugal atualmente não tem condições de suportar mais êxodos, mas sim precisa ter uma política mais consistente de entradas.

Mas deixar entrar, produzir e contribuir para a economia portuguesa, não necessariamente é sinônimo de felicidade proporcionada a esse público. Como ela fixa-se emocionalmente, estabelece relações de afeto com a cidade e cria laços interpessoais nesse novo contexto de vida?



Figura 5: *Singles* Imigrantes | Imagem cedida: Manuela Gonzaga, Público.pt

De acordo com uma sondagem feita à população portuguesa no final de 2002 e abrangendo 1419 pessoas, de todas as regiões do país, promovida pelo Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas (ACIME), três em cada quatro portugueses estão contra a vinda de mais imigrantes para Portugal, embora desejem para os que atualmente vivem no país, condições de vida idênticas aos dos cidadãos naturais.

Portugal é um país de imigrantes, mas ainda não é cosmopolita. O país ainda não tem representantes e figuras públicas de ascendência estrangeira, tampouco os

imigrantes têm representação no parlamento, embora estes representem 4% da população portuguesa. Não há grande diversidade cultural nas televisões. A nível regional, como a Câmara Municipal do Porto pode apoiar, direta e/ou indiretamente iniciativas para melhor incluir este público no seu tecido social, e assim efetivamente poder afirmar-se como uma cidade com as pessoas mais felizes do mundo?

4.3 Solteiros: aspectos do fenómeno da solitude

Solitude pode ser compreendida pelo o que o psicanalista inglês D. W. Winnicott (1958) diz sobre a experiência de estar no mundo e a necessidade do outro para validar a sua existência, o que o autor chama de “capacidade de estar sozinho” e que pode ser compreendida como quase sinónimo de maturidade emocional dos indivíduos. O autor, que também é pediatra, exemplifica o fenómeno da solitude com a descoberta dos bebês sobre o mundo externo e sobre si próprios como indivíduos, quando estes inauguram suas primeiras descobertas dos objetos exteriores a si, dentro, do seu primeiro núcleo social: pai e mãe. Em outras palavras, a capacidade de estar sozinho é algo que pode ser aprendido e praticado, como de fato uma capacidade e não uma ocasionalidade a ser suportada ou vencida. Seres humanos são criaturas sociais e suas habilidades cognitivas são desenvolvidas e aprimoradas por meio do contato interpessoal e dos estímulos externos que esta relação proporciona a sua evolução individual. Longe de promover qualquer apologia ao isolamento social e todos os problemas psicológicos que podem decorrer disto, a autora Bella DePaulo (2011) mostra ao longo da sua pesquisa o que pode ser proporcionado pela decisão de viver uma vida sozinha, sem a necessidade de estar ou partilhar a convivência com outras pessoas, aqui chamado ‘solitude’: a capacidade de estar sozinho. Segundo a autora, o fenómeno da solitude emerge com o argumento de que outras pessoas podem distrair e corromper. Não sendo especificamente sobre estar com pessoas que são irritantes e exigentes, mas sim que ter outras pessoas por perto - mesmo outras maravilhosas - pode minar alguns de recursos cognitivos e emocionais dos indivíduos. Estar com outras pessoas e integrar um convívio social propriamente, pode, em diferentes proporções, exigir da energia psicológica uma preocupação com as necessidades e preocupações do outro ou estabelecer uma preocupação com a imagem que é percebida de si. Há certa liberdade que é acessada com a escolha da solitude como modo de vida, o que comumente é chamado de “single life”: a escolha de não seguir modelos estabelecidos previamente pela comunidade em que está-se inserido, casar-se, constituir núcleo familiar etc. Este modelo impacta diretamente na forma como pessoas sozinhas consomem e se relacionam com serviços do seu dia a dia, sendo estes pensados para núcleos familiares e sociais tradicionais.

5. Contexto Portuense

Na ocasião do encontro *Conversa à Porto*, promovido pela Câmara do Porto no Palácio do Bolhão, a diretora da Universidade Lusófona, Isabel Babo, foi uma das convidadas da sociedade civil a expor sua visão sobre o Porto que idealiza para os próximos cinco anos. Segundo a diretora da Lusófona, a cidade está sujeita a regimes de visibilidade, e tal qual, a maneira como gerimos o olhar do outro: ver, ser visto, falar, ser falado.

Essencialmente isso constitui o espaço público e nesse âmbito encontramos na cidade o lugar do anonimato, onde é possível transitarmos livremente sem qualquer impedimento. Os espaços públicos são lugares de construção de identidade, e é cada vez mais à medida que tentamos pluralizá-lo. O espaço público é inclusive, lugar de construção para aqueles que visitam a cidade, e relativamente a quem visita o Porto. Pode-se dizer que uns o fazem por gosto, por prazer e outros por obrigação, ou que estão na posição de refugiados ou sem opções de transitarem livremente. A esses pertencem o domínio do estranho, mas sobretudo lhes é garantida a hospitalidade universal pertencente aos espaços públicos. Portanto a cidade é exatamente um local plurifacetado, mas devem ser entretanto policentradas. Sabe-se que a cidade é múltipla, e como tal tem de ser intercruzada e englobar as várias formas de viver de forma harmoniosa tanto quanto possível.

Relativamente à questão do individualismo, que podemos dizer ser o mal contemporâneo, é inegável o seu efeito na dinâmica urbana, alguns falam até em “cultura narcísica”, autocentramento, e a cultura das redes digitais veio a acentuar esse isolamento e atomismo social. O atomismo social existe e, de fato, as lógicas tradicionais de vizinhança, nomeadamente, que eram lógicas de coesão, hoje encontram-se debilitadas. No entanto, tão interessante quanto a cidade é o lugar do indivíduo, e o individualismo nasce com a modernidade propriamente, na altura do século XIX, com a automação da vida nos grandes centros. A cidade é o lugar do indivíduo, para que ele transite sob o anonimato que lhe é garantido, pelo espaço comum.. Quando por exemplo coloca-se uma tela gigante na Avenida dos Aliados para que se assista o ‘Porto’ jogar, o espaço público é revitalizado com a ocupação dos seus diferentes grupos e se pode perceber a dimensão e impacto que a cidade sofre beneficemente com o fomento da mobilização daqueles que constituem seu tecido. Nestas ocasiões percebe-se a importância e necessidades das praças, que no princípio da lógica urbana eram espaços de trocas comerciais, e as cidades inegavelmente despertam para a necessidade de ter ágoras e que sejam vividas propriamente. Junto a isto, acresce-se o fato da vida contemporânea ser simultaneamente física e virtual, uma vez que as pessoas estão conectadas não só quando partilham o espaço, mas também conectadas “online”. Em suma, a cidade tem espaços coletivas entregues à população e que coexistem com o fenômeno do individualismo, e encontrar maneiras de entrecruzar estes dois fatores da vida urbana atual é o grande desafio para o futuro. (Isabel Babo, *Que Porto para 2025?*, 2019)

5.1. Covid-19 e a sociabilidade sem contato para pessoas sozinhas

Apesar de tanto sofrimento, o Covid-19 trouxe oportunidades e grandes mudanças comportamentais à nossa sociedade. Durante a crise sanitária, em que foi necessária uma reconfiguração dos estilos de vida de forma geral, todas as nossas rotinas tiveram quase que na sua totalidade ser migrada para os meios digitais: estudar e trabalhar, essencialmente. A obrigatoriedade de permanecer em casa num mundo altamente conectado é sinônimo também de migração para os meios digitais. Humanos são criaturas sociais e tentam maneiras de se relacionar com outros em qualquer situação. A necessidade de manter relações interpessoais num mundo altamente conectado enquanto o distanciamento social também é uma necessidade, levou e tem levado as pessoas a buscarem soluções criativas para migrarem seus costumes do mundo físico para os meios digitais.

Entretanto, essa mudança forçada no nosso cotidiano em meio a crise, despertou questões estruturais da nossa vida contemporânea e sobre a forma como utilizamos nosso tempo e recursos. É possível afirmar que em muitos postos de trabalho, por exemplo, excluiu-se a necessidade da sua execução presencialmente sem que isso represente queda na sua performance e qualidade, dada a experiência observado nesse período.

Em muitos países pode-se observar ações conjuntas e flash mobs organizados digitalmente e que posteriormente tornaram-se uma ação física, sem que necessariamente as pessoas tivessem contato entre elas, como o caso das performances musicais nos balcões da Itália ou a reprodução de uma partida de videogame entre vizinhos projetada em tempo real numa parede de um prédio em Goiânia, cidade brasileira. Tais ações provam que a tecnologia pode ser aliada, mais uma vez, da nossa necessidade primária de socialização, sem que isso represente necessariamente uma interação direta e física.

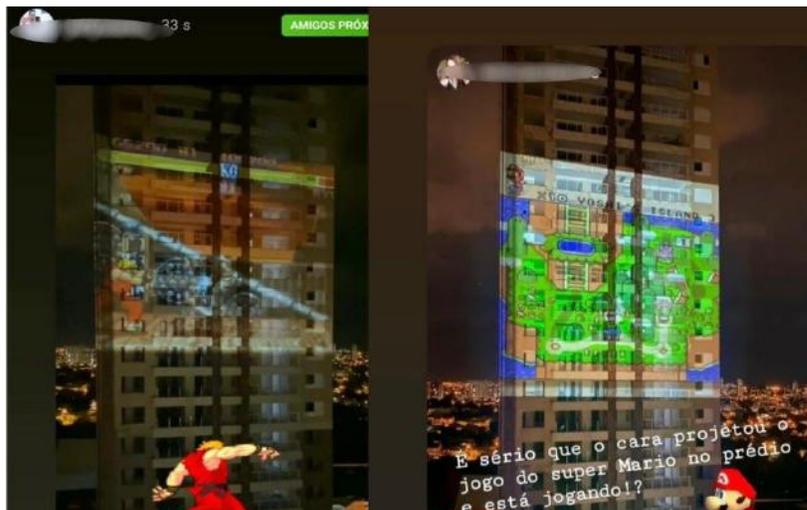


Figura 6: projeção em prédio, em GO | Imagem cedida: Guilherme Rodrigues, G1.com.

Mas não só neste momento de crise global, pode-se observar casos em que a tecnologia aliou-se às necessidades de interação e convívio das pessoas. Em 2017, um caso de grande repercussão no Rio de Janeiro também ilustra o uso da tecnologia como aliada de uma comunidade: a associação de moradores do Morro do Alemão passou a usar naquele ano, um grupo de whatsapp para que informações acerca da segurança da comunidade fossem repassadas rapidamente, e desta maneira estabeleceu-se um canal direto entre os moradores da zona e suas lideranças, o que foi amplamente noticiado pela inovação proporcionada. Assim sendo, imaginar uma comunidade permeada por meios digitais para melhorar sua interação já não soa futurista ou utópico, é uma realidade já experimentada nos dias de hoje.

5.2. Comunidades Híbridas

A tendência anterior observada ao longo do tempo como fenômeno também recorrente na cidade do Porto, que teve nos últimos anos uma grande reconfiguração do seu tecido social, quer pela onda migratória ou por seu recente status de cidade turística da moda, agrava-se ou salta aos olhos por isolar ainda mais pessoas que optaram por ter uma vida singular e também novos adeptos forçados pela crise sanitária de 2020. Isto dá-se porque muitos dos novos *singles*, optantes deste estilo de vida devido à crise, como é o caso dos profissionais da saúde e de serviços essenciais que optaram por arrendar quartos longe de suas famílias para evitar contaminá-las, ou os isolados por opção, viram-se neste momento sob uma forte ameaça de risco da sua necessidade básica humana: o contato interpessoal. A questão que paira sobre estas pessoas neste momento de alerta é: como mantenho meu contato com entes queridos e amigos, sem que eu me exponha fisicamente? Ou então, como consigo ajuda de qualquer natureza nestas condições?

5.3. Sozinhos no Porto



Figura 7: Sozinhos no Porto | Imagem cedida: Rui Oliveira/global Imagens

A cidade do Porto, com o movimento turístico e rápida projeção internacional dos últimos anos, fez com que o movimento de gentrificação tenha sido acelerado, o que atingiu da noite para o dia pessoas que tinham aqui suas vidas por gerações. Famílias que por mais de um século tiveram forte ligações com a cidade e sua história, passaram a ser rapidamente despejadas de suas casas, e num espaço curto de tempo, viram-nas transformadas em alojamentos locais com alvarás facilitados para seu funcionamento comercial. Um caso recente que ilustra a realidade, foi o notório despejo de uma senhora com dois filhos menores de idade da zona da Ribeira do Porto, onde vivia na casa que sua família ocupou por gerações, e encontrou na burocracia local a impossibilidade de assumir a responsabilidade pela casa que habitava, resultando no seu despejo. A notícia correu a cidade, e dezenas de pessoas foram protestar à porta da Câmara do Porto.



Figura 8: Sozinhos no Porto | Imagem cedida: Rui Oliveira/global Imagens

Somado a esta dura realidade de um grande centro em ascensão, os imigrantes que permearam o processo de revitalização e ressignificação dos espaços do Porto são vistos pois como agravadores deste fato tão presente no dia a dia dos portugueses, quando na realidade estes estão cá a sofrer as mesmas condições dos nacionais menos favorecidos. Entretanto, mesmo estando estas duas pontas do mesmo barco a passar pela mesma tempestade, estabeleceu-se uma visão comum sobre a classe imigrante presente no Porto de que esta tem grande responsabilidade sobre a realidade da primeira, e que portanto devem ser encaradas como parte da solução imediata. Este pensamento, encontra ressonância na forma como são ofertados bens essenciais à vida, como é o caso da busca por moradias em condições. Muitos imigrantes, na sua maioria vivendo sozinhos, são forçados a arrendar quartos sob frágeis condições na impossibilidade de pagar por uma casa só sua. Estes entretanto, por suas condições de habitação fragilizadas, e sem garantias de contratos na grande maioria dos casos, foram os primeiros alvos num cenário de pandemia. Muitos foram dispensados de seus empregos (e muitos destes sob condições de subcontratação), o que acabou refletindo também nos seus despejos quase imediatos. Como o caso de trinta e um imigrantes brasileiros, cabo verdianos e indianos despejados de um prédio do centro de Lisboa, em Abril de 2020.

Uma vez que os problemas postos à cidade nos últimos anos atinge a todos indiscriminadamente, a portugueses ou não, faz sentido então que essas pessoas possam ter a oportunidade de olhar umas para as outras como aliadas e não rivais em busca do mesmo bem?

6. Metodologia: O método HCD

Para a elaboração deste projeto foi adotado o método *Human-Centered-Design* (Design Centrado no Ser-Humano, em tradução livre), criado pela empresa IDEO e usado por décadas para a criação de produtos e serviços para corporações multinacionais. O processo tem sido especialmente adaptado para organizações que geram inovações sociais em África, América Latina e Ásia. O *Human-Centered-Design* - *HCD*, é um processo e um conjunto de técnicas usadas para criar novas soluções para o mundo. Soluções incluem produtos, serviços, ambientes, organizações, e modos de interação.

O motivo pelo qual isto é chamado de "*Human-Centered*" é devido ao fato de começar com as pessoas para as quais está-se a projetar. O processo HCD começa examinando as necessidades, sonhos e comportamentos das pessoas que queremos afetar com a solução, procura-se ouvir e perceber bem o que querem. Os criadores do processo chamam isto de Lentes de Desejabilidade, e vê-se através destas lentes durante todo o processo. Este é um exercício que pode ser entendido como uma apreciação do problema de design sob a perspectiva das pessoas que vivem a realidade abordada. Uma vez identificados uma série de coisas desejadas por meio deste exercício, cuidadosamente começa-se a almejar uma solução por meio das lentes Factibilidade e Viabilidade. Estas duas lentes trazem o senso prático ao projeto, e determinam o que é possível de ser projetado e implementado a partir dos recursos disponíveis e da disponibilidade e envolvimento das pessoas tocadas pela inovação.

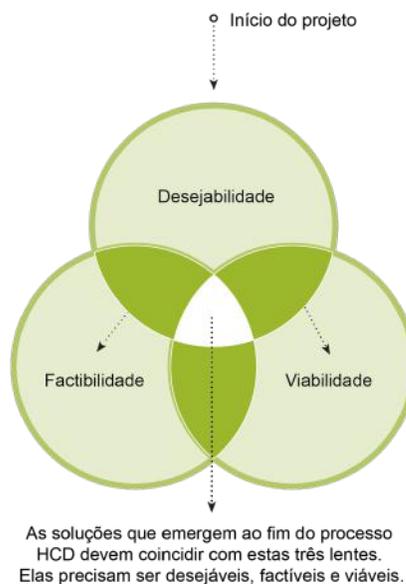


Figura 9: Lentes de Desejabilidade

6.1. O processo HCD

O processo HCD começa com um desafio de design específico e segue curso através de três fases: Ouvir, Criar e Entregar. O processo moveu esta investigação de observações concretas sobre pessoas, para o pensamento abstrato na medida em que foi-se descobrindo *insights* e temas, e então de volta ao pensamento concreto com soluções tangíveis.

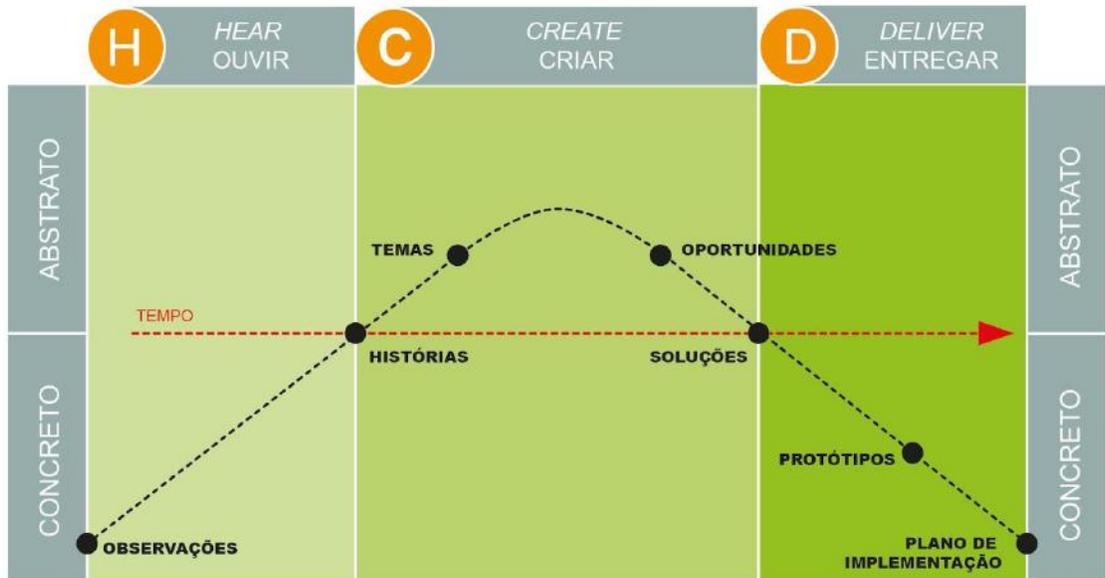


Figura 10: processo HCD

Ouvir - Durante esta fase, foram coletadas histórias e inspirações de pessoas, e então criou-se condições para preparar e conduzir a investigação de campo.

Criar - Nesta fase, trabalhou-se diretamente com as pessoas envolvidas em sessões de criação no formato de workshops para traduzir o que foi ouvido na fase anterior em estruturas, oportunidades, soluções e protótipos.

Entregar - Nesta fase, percebeu-se as soluções propostas por meio de um modelo de custos e receita, capacidades de acesso e plano de implementação. Isso ajudou o projeto a ser entregue ao mundo real.

6.2. Entrevistas em profundidade

Em 25 de Outubro de 2019, foram iniciadas as entrevistas em profundidade individualmente, na expectativa de perceber melhor como o tema abordado decorria na cidade do Porto. Os perfis entrevistados foram classificados em perfis de interação numa dinâmica de serviço, com a intenção de perceber suas dores e ganhos a partir do seu ponto de vista na relação. Os perfis entrevistados foram dispostos na matriz abaixo exemplificada:

	SINGLES IMIGRANTES	SINGLES LOCAIS
ESPECIALISTA		
AGENTE		
USUÁRIO		

Figura 11: Quadro de segregação de entrevistados

Esta tabela é composta por três perfis de atores distintos que compõem uma dinâmica de serviço, segregados em dois assuntos correlatos. Onde:

Especialista: É alguém referenciado no assunto investigado, podendo prover rapidamente informações valiosas e histórias relevantes sobre inovações já experimentadas (sucessos e fracassos). É capaz de transmitir um olhar macro e sistemático sobre o objeto de investigação e encurtar a busca por soluções. Ex: Investigadores acadêmicos, políticos, líderes comunitários etc..

Agente: É alguém diretamente ligado ao funcionamento corriqueiro de um serviço, que pode transmitir naturalmente, uma visão cotidiana sobre o funcionamento do serviço sob a ótica de alguém que participa da sua manutenção. É capaz de sensibilizar sobre

dores e ganhos específicos. Ex: Líderes de equipe, inspetores, seguranças, secretárias, atendentes etc..

Usuário: O usuário é alguém que se beneficia de um serviço, geralmente standard (não requer grande colaboração relacional na dinâmica). É capaz de expor dores e ganhos facilmente sob a perspectiva de quem utiliza um serviço. Pode ilustrar dificuldades e melhorias observadas na sua rotina de uso. Ex: pacientes de uma clínica, membros de uma associação etc..

6.3. Processo 1: Rede Popular de Apoio Mútuo - Solidariedade como estratégia de vida



Figura 12: Rede Popular de Apoio Mútuo | Imagem cedida: CSA A Galha

O conceito de prazer, felicidade e bem estar com certeza mudam num contexto de pandemia. Numa reportagem da CNN, no dia mundial da felicidade, o conceito é discutido como uma percepção mutável. Um morador da Finlândia, país tido como o mais feliz do mundo em 2019, em entrevista disse que para ele, ter um sistema de saúde que dê conta de amparar a população é algo que afetaria sua sensação de

felicidade. Neste momento, ter acesso ao mínimo é garantia de mais chances contra a contaminação: casa, comida e trabalho, por exemplo. E portanto, estes são fatores que influenciam diretamente a percepção de felicidade na atualidade.

A tendência observada anteriormente, de pessoas que optam por uma vida sozinha como fenômeno também recorrente na cidade do Porto, foi fortemente discutida nos noticiários quando trabalhadores das áreas ditas essenciais foram obrigados a adotá-la. Entretanto, em tempos de COVID-19, vários grupos de apoio foram organizados a fim de atender necessidades emergenciais desta altura. Por toda a cidade pessoas se organizaram para fazer doações de comida e organizar jantares “take-away” para quem necessitasse, assim como negócios locais também se mobilizaram.

A Rede Popular de Apoio Mútuo foi o grupo de maior notoriedade surgido neste momento de crise sanitária. O grupo difundiu ações solidárias por toda a cidade, incitando a capacidade de agir coletivamente pelo bem-estar comum. O movimento tomou vida pelas mãos do Centro Social Autogerido (CSA) A Gralha - “que oferece instalações, equipamentos e recursos para movimentos sociais de base, coletivos autônomos, projetos colaborativos e a comunidade em geral”, a 19 de março de 2020, um dia após o estado de emergência ter sido decretado em Portugal. A seguir os grupos Rosa Imunda, Núcleo Anti-Racista do Porto e o Grupo de Apoio à Habitação uniram-se à iniciativa, o que aumentou gradativamente o número de envolvidos e apoiadores.

É muito nobre e necessária a iniciativa de fazer existir um coletivo de coletivos neste momento pandêmico. Contudo, as necessidades corriqueiras no cotidiano dos portuenses podem ser abrangidas pelo movimento de boa vontade que se formou na cidade, que muitos destes grupos tentam abranger isoladamente. Neste cenário, um prolongamento ou planejamento a longo prazo da iniciativa poderia ser articulado fazendo uso da mesma estrutura já disponibilizada e energia empregada?

Diário de investigação ativa

Observação Participante - 7 de maio de 2020

No dia 7 de maio de 2020, fui convidado por um dos meus entrevistados que integra a Rede Popular de Apoio Mútuo à participar de uma de suas ações como parte de uma das equipas de trabalho, que foi sediada n’A Gralha - Centro Social Autogerido, que assim se define:

“um espaço de encontro e de convívio, de criação de pensamento crítico e de difusão de conhecimento livre, de intercâmbio de saberes e fazeres, de co-aprendizagens transformadoras, de ações combativas, de apoio às lutas locais, de reforço das redes de afinidade, de experimentação de práticas de

economia baseadas na horizontalidade e no apoio mútuo, de exercício da autonomia nas múltiplas dimensões da vida.” (CSA A Gralha, 2020).

Tomei o cuidado de fazer estes poucos registros fotográficos de forma discreta para não expor ninguém indevidamente ou para não colocar-me em posição de destaque diante do grupo e das pessoas atendidas. Neste dia, o trabalho de recolha de donativos por pessoas vizinhas à sede da atividade, por restaurantes, pastelarias locais e o mercado abastecedor do Porto, começou às 11h da manhã. Durante a manhã, o trabalho da equipe formada pelos integrantes do Núcleo Anti Racista do Porto e por mim foi dedicado à recepção destes donativos, sua higiene e classificação, e durou até às 16h horas. À tarde nos dedicamos exclusivamente à distribuição, e também à execução e distribuição da sopa “take-away”.



Figura 13: Observação participante

O dia de trabalho foi bastante intenso e também muito animado, havia música no ambiente e o grupo não deixou em nenhum momento parecer que aquilo era caridade: aquelas pessoas à porta eram nossas amigas e convidadas. Neste dia, a equipe era composta por 7 pessoas: 3 na cozinha comunitária, no preparo da sopa “take-away”; 2 na distribuição dos donativos; 2 no passeio, recepcionando os

convidados, enquanto faziam um breve senso, esses também se revezavam para buscar donativos de comerciantes locais em viatura própria. Eu fiquei com a função de distribuição junto à um colega.

Os donativos eram de muita qualidade, neste dia o mercado abastecedor do Porto doou legumes e frutas em perfeito estado e em boa quantidade. A Rede contou também com quantidade necessária de enlatados, produtos de higiene pessoal e do lar, produtos de socorro básico, roupas e máscaras reutilizáveis para as mais de 100 pessoas atendidas, dentre imigrantes brasileiros, cabo-verdianos, angolanos e ciganos, idosos portuenses e moradores de rua de idade elevada. Muitos destes viviam em conjunto ou em família, tendo também crianças.

A dinâmica de montagem das cestas era individual, no sentido de não termos montado um modelo propriamente, todos os donativos estavam expostos em caixotes apenas. Recebíamos as pessoas uma a uma na sala, fazíamos perguntas pontuais para saber quantas pessoas é que vivem com elas ou se tinham crianças, e assim sabíamos quanto de cada suprimento acrescentar à sua cesta, que eram trazidas pelos próprios, assim como vidros para recolha de óleo de cozinha, sal e sabão para louças. O grupo que organizou a ação deste dia estipulou regras para priorizar certos perfis de pessoas atendidas, de acordo com o nível de vulnerabilidade social e premissas dos coletivos envolvidos na ação: pessoas negras, com agregado familiar que incluía crianças, idosos e moradores de rua, tinham prioridade no atendimento e na quantidade de suprimentos. Para negros, era dado um bocado de tudo que tínhamos para doar, assim como para os idosos. Para pessoas em situação de rua, eram destinados apenas alimentos frescos ou para pronto consumo, além de material de higiene, água e algumas roupas, que os próprios integrantes do NARP dispunham, sempre em quantidade que a pessoa conseguiria consumir naquela semana. Para famílias com crianças, era exclusiva a doação de cereais, pão e leite. A todos os outros, solteiros, era perguntado o que precisavam e não o que queriam, de modo que fosse possível os suprimentos abarcar a todos presentes na fila. Cuspei a assimilar esta distinção entre as pessoas atendidas, principalmente no caso de pessoas negras, cujos aspectos subjetivos não me eram familiares, mas fui sensibilizado pelo grupo e orientado das maneiras a proceder.



Figura 14: Observação participante | Imagem cedida: CSA A Galha

O dia de trabalho foi encerrado pelas 20h com a entrega da última cesta e sopa. Os integrantes do NARP prepararam um jantar para celebrar o dia bem sucedido com as poucas frutas frescas e legumes a ponto de estragar que restaram, e senti-me extremamente bem acolhido e satisfeito com o trabalho executado. A boa execução das funções ao longo do dia, muito devido à disciplina de todos, correu de tal maneira que em nenhum momento foi percebida alguma imposição de autoridade entre os membros da equipe de trabalho, todos souberam assumir seus postos pré-determinados organicamente e ordeiramente. As pessoas atendidas sentiram-se devidamente bem-vindas e acolhidas de maneira muito alegre e festiva, era mesmo um dia de celebração da vida e não de lamentação por conta do caos daquele momento. Todos saíram muito felizes e com uma sensação boa de realização. Na ocasião do jantar de encerramento do dia, foi perguntado à mesa se havia a intenção por parte dos coletivos que compõem a Rede Popular de Apoio Mútuo de tornar este movimento regular, e a resposta foi de que até aquele dia ainda não havia nenhuma discussão sobre isto.

Observação Participante - 14 de maio de 2020



Figura 15: Observação participante

No dia 14 de maio de 2020, prossegui com minha observação ativa em campo como voluntário da Rede Popular de Apoio Mútuo. Neste dia, fiquei responsável por aplicar um questionário às pessoas da fila do apoio, cujas perguntas eram voluntárias e compunham o Senso Independente do Núcleo Anti-Racista do Porto.

A experiência deste dia foi bastante intensa, e eu pessoalmente não estava preparado para a quantidade de histórias que ouvi das pessoas que foram ter conosco n'A Gralha. A fila era composta em sua maioria por imigrantes brasileiros, angolanos e ciganos. As perguntas que tive que fazer a estas pessoas eram focadas na sua condição financeira e social neste momento, dentre elas se estavam empregados, se tinham rendimentos, se recebiam apoios de familiares e da Segurança Social, e se já sofreram algum tipo de racismo ou xenofobia. As pessoas mostraram-se muito receptivas à entrevista, e contaram muito de suas vidas, o que impossibilitou que eu conseguisse aplicar o questionário a toda a fila. Neste dia foram recebidas mais de 100 pessoas.

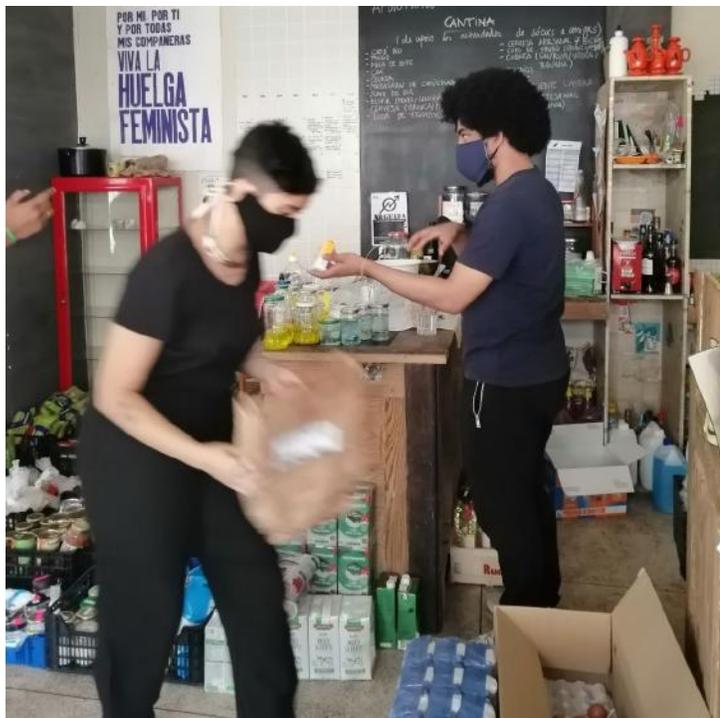


Figura 16: Observação participante

Neste dia percebi algo que até então não tinha me dado atenção: as pessoas precisam ser cativadas, mesmo aquelas envolvidas no funcionamento do serviço. Todos precisam estar confortáveis e sentindo-se parte da dinâmica, sem sobrecarga. Após concluir minha primeira hora do dia aplicando o questionário à fila, parei alguns minutos para observar como as pessoas dentro d'A Gralha estavam trabalhando. Estavam todos extremamente ansiosos e se policiando para não cometerem erros, como se estivessem sendo vigiados uns pelos outros. E então resolvi apoiar a cozinha comunitária fazendo algo que todos estavam deixando de lado: a pia de louças. Assumi a função da limpeza dali em diante, mas mais do que isso, mostrei-me solícito às necessidades do próprio grupo de voluntários. Separei frutas que estavam danificadas e deixadas nos fundos das cestas, e preparei uma salada para a equipe. Isto contribuiu sobretudo para que finalmente a equipa visse em mim um aliado, pois sentiram-se cuidados.

A experiência desta tarde trouxe-me os *insights* necessários para que eu percebesse as necessidades da Rede Popular de Apoio Mútuo para o momento posterior ao estado de emergência que fez necessário o seu surgimento. Neste sentido, como seria possível para esta iniciativa continuar dando conta das pessoas que encontraram neste movimento o amparo necessário, mas além disso tornar-se um catalisador de pessoas sozinhas na cidade do Porto?

Shadowing - Centro Incentivar a Partilha - 16 de maio de 2020



Figura 17: *Shadowing* em Centro Incentivar a Partilha

No dia 16 de maio de 2020 foi feita uma visita ao Centro Incentivar a Partilha, a convite da Adriana Dihl, ex-presidente da Associação Mais Brasil. O centro assim se define:

"Incentivar Partilha - A Associação é uma organização que visa promover projetos de empreendedorismo social de base comunitária, fundados na partilha solidária de recursos, tais como, trabalho voluntário, troca de serviços, serviços partilhados, instalações e equipamentos partilhados, bases de dados partilhadas, partilha de conhecimento e outros. Estes projetos estão orientados principalmente para a promoção da empregabilidade e da inclusão social de pessoas em situações

vulneráveis, como é o caso do ClaP - Centro Incentivar a Partilha da Cruz de Pau - Matosinhos.”

Nesse dia, a senhora Sandra Carvalho, secretária do CIAP e responsável direta pela operação do espaço junto ao fundador, o professor Américo Mendes, fez a recepção. Após uma entrevista em profundidade, houve cerca de duas horas de observação do funcionamento do espaço e das funções exercidas pela senhora Sandra.

“Observar é uma forma eficaz de se entender determinados contextos quando um usuário não consegue descrever o que ele faz diante de uma determinada situação ou o que ele pensa e faz. "Acompanhamento" (Shadowing) é um método de pesquisa desenvolvido pela IDEO que busca através de uma observação intensa (por um período não tão curto de tempo) informações preciosas sobre contextos onde um determinado produto está inserido. O objetivo principal deste método é revelar ao designer de que forma um usuário reage e é afetado por um determinado produto.”

A intenção ao fim deste dia era perceber como uma organização colaborativa funciona de forma regular e como seu mecanismo pode favorecer a qualidade relacional entre usuários.



Figura 18: *Shadowing* em Centro Incentivar a Partilha

Os principais *insights* deste dia foram relativos à sua operação logística e as dores relatadas espontaneamente pela observada, que transparece suas preocupações com o espaço a partir da sua dedicação pessoal ao projeto. A carência de voluntários e espírito colaborativo das iniciativas sediadas no espaço foram as principais reclamações, para além da falta de articulação com serviços especializados para aqueles que procuram o espaço em busca de encaminhamentos. Aparentemente, a secretária e o fundador do espaço divergem em suas visões sobre o funcionamento da iniciativa: para ela, seria necessário uma participação efetiva das associações que ocupam o espaço, na sua manutenção, enquanto que para o fundador (de acordo com a entrevistada) o espaço deve manter-se tal qual existe e sem apoios diretos dos grupos que usufruem.

Ao fim desta observação foram dispostas percepções valiosas, a serem usadas posteriormente, pois a observada conseguia exprimir facilmente suas ideias de colaboração relacional que até o presente momento são necessitadas no Centro Incentivar a Partilha, sugerindo ações práticas e fornecendo insights a partir da sua atividade.

6.4. Processo 2 - Achados no Porto: A teoria encontra a realidade, e com isso a quebra de expectativas



Figura 19: Grupo Achados no Porto | Imagem cedida: Sandra Cerqueira

Em 4 de junho, a Rede Popular de Apoio Mútuo decidiu encerrar suas atividades da forma que fez até então, como uma ferramenta de auto-organização dos cuidados coletivos e resposta solidária desde as bases às necessidades relacionadas com a sustentabilidade das vidas da comunidade no contexto da crise do Covid-19.

Em 16 de junho houve resposta direta do Centro Social Autogerido que cedeu espaço para o funcionamento da Rede na zona do Bonfim, até então. Para além de não julgarem pertinente uma colaboração no grupo, entendem que a mesma num contexto académico, não contempla o Centro, que entretanto continua a funcionar com outras atividades que não a Rede Popular de Apoio Mútuo.

Contudo, essa quebra de expectativa trouxe um dado de realidade e foi percebido que as colaborações e entradas são limitadas, não cabendo em todos os casos interferências externas. O grupo, tal qual existe hoje, tem dinâmicas políticas e organizacionais que percebem essa colaboração de maneira mais prejudicial que benéfica ao seu funcionamento, o que respeitosamente foi acatado, pois foi percebido que as dinâmicas estabelecidas com o Centro Social são de extrema relevância, e que as ações da Rede Popular de Apoio Mútuo estão intrinsecamente relacionadas aos seus direcionamentos políticos e organizacionais. Entendem que este trabalho de investigação poderia interferir nas dinâmicas já estabelecidas a muito custo ao grupo, e que portanto não têm interesse em absorver as proposições feitas até este momento do projeto. O envolvimento a nível pessoal com as ações da Rede possibilitou registrar aprendizados úteis a um serviço de cunho relacional para o contexto local. A experiência adquirida nas semanas de participação no grupo foram cruciais para que a percepção das sutilezas culturais e especificidades de um serviço de escopo relacional para o Porto, o que entretanto não se perdeu.

Esta mudança de estudo de caso trouxe luz a outros insumos levantados ao longo dessa investigação, que até este momento tinham sido deixados de lado pois foi levado em consideração a participação ativa na primeira hipótese que estava a ser desenvolvida até este momento, e que portanto tinha mais chances de êxito. Obviamente que a quebra de expectativas é algo inerente à prática projetual, sobretudo no design onde o fator humano é essencial, pois as pessoas estão em constante mudança. Como comunicador visual e designer de serviços, é preciso reconhecer o ecossistema em que essas pessoas estão inseridas e empaticamente respeitar suas decisões, que neste momento não contemplam a oferta do projeto.

Para muitos designers de formação, advindos de outras disciplinas de atuação, experienciar o método HCD pode gerar algum desconforto, pois os força um distanciamento da forma como foram condicionados a fazer design, apoiados na dialética do puro confronto e comparação, fator esse que estatiza os processos do saber/fazer, pois tem como único objetivo a síntese e geração de desejo sobre objetos, e em muitos momentos podem ser absorvidos por uma presunção mesquinha proveniente de um suposto prestígio em torno de atuação, e esquecendo do principal insumo de trabalho: as pessoas. Na Era das redes sociais, cada pessoa passou a ter

opinião e voz pública, o que forçou as organizações a levarem suas opiniões em consideração de uma forma mais cautelosa, gerando uma cultura *Human Centric* (Centrado nos Humanos). Graças a isto, o conceito de ideia genial ou negócio perfeito fica obsoleto, pois as ideias geniais deixam de ser imaculadas, e passam a ser fruto de aperfeiçoamentos baseados nas experiências delas. Da mesma maneira, o design cada vez menos é algo fetichizado e passa a assumir uma função estratégica para estas organizações, pois, a construção de sentido e endereçamento de valor é algo intrínseco à prática do design, portanto à figura do designer.

É necessário que designers de serviços deixem de lado a vaidade que por muitas vezes assumem com a profissão, e passem a zelar pelas necessidades das pessoas, como seus advogados. Isto na prática é o que garante bons resultados com o seu trabalho e reforça que o que fazem é melhorar sua qualidade de vida.

6.5. A Inovação começa no quintal de casa

Ao longo desta investigação foram coletados insumos que até então não haviam sido apreciados pois foram deixados em segundo plano, em detrimento da hipótese que estava a ser desenvolvida prioritariamente. Contudo, com o redirecionamento do fluxo de inovação, os aprendizados obtidos com o primeiro caso puderam ser aproveitados para uma nova hipótese de entrega, o Achados no Porto.

O Achados do Porto é uma rede organicamente formada por uma das minhas entrevistadas, a Sandra Cerqueira, que inicialmente desejava que o grupo fosse embrião de um futuro centro cultural Casa Brasil no Porto, aos moldes do centro que já existe em Lisboa. Entretanto para a fundação de um centro cultural é necessário seguir uma burocracia, que sozinha a Sandra não consegue seguir.



Figura 20: Entrevista em profundidade com Sandra Cerqueira

Ao longo do tempo, Sandra foi construindo uma rede de pessoas que tinham mais ou menos as mesmas características: imigrantes, deslocadas e sozinhas no Porto. Estas pessoas passaram então a contar umas com as outras, não só para questões burocráticas e emergenciais, mas também para momentos de boemia e celebração. O caso estava pronto a vingar, bastando apenas projetar pontos estratégicos para fazer florescer as qualidades relacionais do grupo na cidade do Porto.

Na noite de São João, de 23 para 24 de Junho de 2020, o grupo Achados no Porto se reuniu para esta ocasião no quintal da casa da Sandra, e a partir disso surgiu a peça que faltava no quebra-cabeças até aquele momento: a inovação começa no quintal de casa. O grupo proporcionou percepções acerca do que as pessoas envolvidas percebem como valor. Tudo o que a Sandra desejava fazer, mas que julgava impossível até o momento por ser ela mesma sozinha, era dar vida a esse grupo. Entretanto ela, de forma indireta, já estava fazendo seu caso de inovação social acontecer na sua própria casa, e Sandra hoje é facilmente reconhecida no Porto. Grupos estratégicos da Baixa do Porto já a conhecem, como o grupo cultural Batucada Radical e grupos de pagode, o que torna ela própria uma figura importante na boemia local. E juntando todas essas peças, o Achados do Porto pode ser potencialmente o embrião da Casa Brasil no Porto, centro cultural que Sandra sonhava em implementar na cidade. Mas de quais formas o grupo Achados no Porto pode oficializar sua existência e atrair mais participantes?

Moreno (1889-1974), psicanalista cuja obra é baseada em encontros relacionais, diz que o consultório médico não pode funcionar como um confessional, uma vez que o “Eu” nunca poderá encontrar-se em si mesmo, só poderá encontrar-se por meio do outro, o “Tu”, portanto o indivíduo desenvolve-se verdadeiramente na interação interpessoal. Neste sentido, o Achados no Porto, correlacionado às muitas horas de escuta e observação dos seus potenciais participantes ao longo desta investigação, pode facilmente tornar-se um espaço de contato, da relação, da verdade, e portanto da vida. Ora, uma vez que estas pessoas buscam na solidão possibilidades de trilhar uma jornada rumo à uma felicidade, o contato interpessoal e trocas dialógicas amplifica suas descobertas acerca de si enquanto parte de um convívio coletivo com indivíduos com propósitos mais ou menos parecidos. Estar com outros com mesmas aspirações e sob mesmas condições permitirá a essas pessoas olharem para si comparadamente, desta maneira proporcionando condições de encontrar felicidades genuínas para si, e sobretudo vivenciar prazeres que possibilitem uma outra percepção sobre sua qualidade de vida.

Para aqueles cujo estilo de vida está no campo da solidão, terão nisto a possibilidade de reafirmar suas convicções enquanto sozinhos na cidade do Porto. Entretanto, para aqueles que vivem em solidão, terão nisto a oportunidade de experimentar a felicidade coletiva por meio do contato interpessoal e eventualmente descobrirem-se em solidão. “A espontaneidade se libera mais facilmente em contato

com a espontaneidade do outro. Quanto menos espontaneidade um ser vivo possuir, mais necessidade terá de outro que a possua.” (Fonseca Filho, José de Souza, 2008).

6.6. Workshop de ideação - 30 de junho de 2020



Figura 20 e 21: *Workshop* de Ideação com Sandra Cerqueira

A fase de entrevistas em profundidade e observação de campo foram necessárias para que a coleta de informações e mapeamento de recursos existentes e geração de hipóteses fosse possível, e nesse processo foi possível conhecer pessoas potencialmente estratégicas para o futuro serviço a ser desenvolvido. Uma destas pessoas entrevistadas foi Sandra Cerqueira, que se enquadra no grupo dos 'Agentes-Imigrantes'. Sandra é também imigrante e ao longo da sua entrevista partilhou sua visão para um empreendimento que sonha para a cidade do Porto, a Casa Brasil no Porto. Entretanto, a impossibilidade de lidar com as burocracias em torno da fundação deste espaço a fizeram engavetar sua ideia, o que não a impediu de agir com o que era possível para movimentar pessoas em condições análogas em torno da experiência de estar em comunidade. Foi proposto então um workshop de ideação, cujo objetivo geral seria aproximar suas proposições aos recursos e ações que existem hoje: a Rede Popular de Apoio Mútuo tal qual existe e os recursos disponíveis para o seu funcionamento. Contudo, embora nomeado desta maneira, o modelo de negócios trabalhado era com o Achados no Porto em perspectiva.



Figura 22 e 23: *Workshop* de Ideação com Sandra Cerqueira

O problema de design motivador desta sessão generativa foi “Como o Achados no Porto pode ser embrião de uma ação cultural à longo prazo, sem assumir o caráter assistencialista?”



Figura 24: *Workshop* de Ideação com Sandra Cerqueira

A tarde de co-criação foi orientada com base na ferramenta 'Business Model Canvas' que é exemplificada mais adiante, prototipação com papel e canetas e na ferramenta 'Blueprint de serviço', para que fosse possível ao longo da discussão preencher as lacunas da ferramenta e assim criar condições de visualizar as ideias de forma condensada.



Figura 25 e 26: *Workshop* de Ideação com Sandra Cerqueira

6.7. Construção de confiança mútua para a nova normalidade

Todos os serviços baseiam-se na participação do usuário para a sua existência ser possível. Entretanto serviços relacionais requerem engajamento e participação mais no que quaisquer outros formatos (CIPOLLA, C. 2009). O Achados no Porto surge num momento de caos global em que soluções emergenciais são mais que satisfatórias, são necessárias. Contudo o design emergencial tem caráter reativo, e como tal tem vida útil limitada ao caos, no sentido de que sua atribuição de sentido e valor perde-se com o passar do estado emergencial. Neste caso particular, o surgimento do Achados do Porto como rede de apoio mútuo entre pessoas sozinhas em meio à pandemia de COVID-19 mostrou-se além de satisfatório, mas necessário para a comunidade local portuense que viu nesta ação uma oportunidade de ressignificação de suas relações com o território e com o tecido social no qual estão inseridas. A preocupação dos seus idealizadores quanto à permanência da iniciativa num momento pós-pandêmico revela-se genuína e intrinsecamente relacionada às atribuições de valor e sentido a este serviço, que para além de sua utilidade prática no âmbito assistencialista, permitiu num curto espaço de tempo a construção de confiança mútua a partir de uma proposição de um modelo descentralizado de apoio mútuo.

Esta iniciativa introduziu uma oportunidade à comunidade para a construção de confiança ancorada num ponto comum: a necessidade de apoio por parte de outrem. A pandemia de COVID-19, para além do caos, revelou as fragilidades pessoais e a necessidade da vida em comunidade como estratégia de vida e fortalecimento em cadeia, resgatando o sentido autêntico da convivialidade e seus efeitos na vida da cidade, revelando então o potencial de geração de qualidade relacional nesta iniciativa.

“Isto indica um alinhamento formal com o modelo emergente de serviço baseado profundamente na qualidade interpessoal das relações entre e com os participantes. O termo relacional indica que esses serviços são baseados em encontros interpessoais cara-a-cara e não anônimos. Isto significa que, nestes serviços, é necessário considerar que seus participantes priorizem a sua presença em detrimento do simples enfoque nas posições que performam na dinâmica” (CIPOLLA, C. 2009)

A estratégia de ressignificação deste serviço, migrando de uma abordagem assistencialista e emergencial para um modelo de colaboração relacional à longo prazo, dá conta de responder às ansiedades e intenções da idealizadora do grupo Achados no Porto, que até o momento de contato com esta investigação não tinha aparatos teóricos e práticos para levar a cabo este trabalho tão necessário.

7. Resultados

7.1. *Business Model Canvas*: modelagem de serviço colaborativo de base relacional

O resultado do primeiro workshop de ideação com a Sandra Cerqueira foi o escopo abaixo descrito baseado no '*Business Model Canvas*'. Esta atividade é já uma transição entre a fase de ideação e entrega do projeto. As duas seções menos destacadas - Estruturas de custos e Fluxos de receita - foram propositalmente deixadas vazias, pois esta modelagem inicial trata-se de uma proposição de um escopo de serviço de cunho relacional, que necessariamente precisa da troca interpessoal para que aconteça, sem que para isso seja necessário nenhum tipo de troca monetária. Foram feitos sprints de cinco minutos de '*brainstorm*' para cada ponto da ferramenta, e seguido deste exercício mais minutos para análise.

O *Business Model Canvas* (tela do modelo de negócios), ferramenta de modelagem de serviços e negócios projetado pelo teórico do gerenciamento Alex Osterwalder, é um gráfico sintético que fornece uma visão geral do serviço em termos de proposição de valor, infraestrutura, tipos de clientes e modelo financeiro. Ajuda a

entender quais atividades são necessárias para criar e fornecer um serviço e identificar possíveis mudanças. Após preencher esta ferramenta, foi possível perceber como todas as partes estruturantes do sistema de serviço relacionam-se.

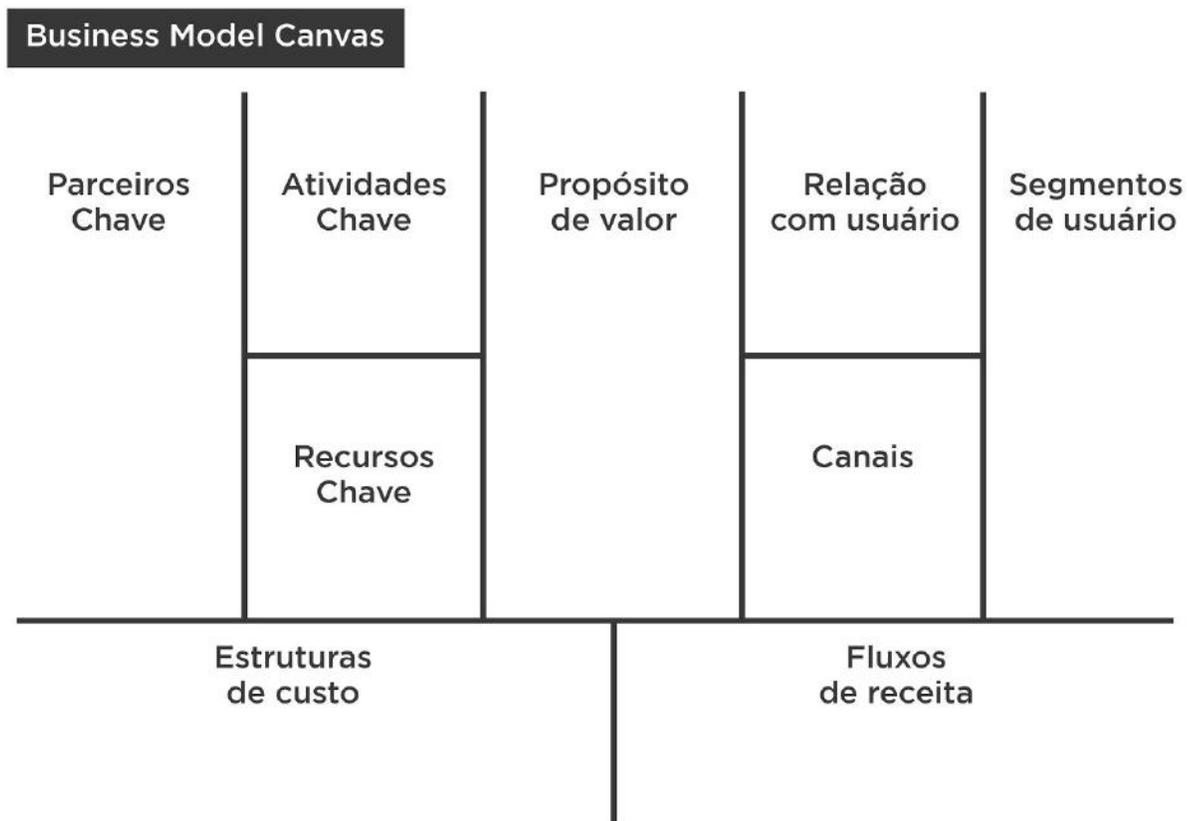


Figura 27: *Business Model Canvas*

Propósito de Valor

O Achados no Porto é uma associação de pessoas sozinhas que vivem na cidade do Porto: locais e emigrados. O grupo promove uma rede para pessoas que vivem sob condições análogas e que experimentam as mesmas dificuldades pós pandêmicas somadas às especificidades de uma vida sozinha no Porto. Esta associação pretende oferecer condições para a criação de laços entre aqueles que vivenciam a cidade, permeada pela abordagem da solidariedade como estratégia de vida e pela vivência cultural.

Atividades Chave

A Rede Popular de Apoio Mútuo tem como atividade principal o apoio regular aos seus associados e todos aqueles que à ela recorrer, como a disponibilização de um banco de horas autorregulado. Esta atividade significa que todos aqueles que sentirem necessidade podem recorrer à lista de associados que disponibilizaram horas de suas expertises e especialidades, como também é bem-vinda a contribuição de todos que podem contribuir com a disponibilização de horas aos associados.

Dentre as dificuldades mais comuns e deficiências percebidas na cidade, o Achados no Porto disponibiliza uma biblioteca variada de coisas de uso esporádico, desde eletrodomésticos a arrumos variados, para uso por empréstimo dos seus associados. Além de um espaço multiuso equipado com uma cozinha (usada a partir de reservas prévias na agenda da Associação). O espaço pode ser usado para sediar eventos organizados pela comunidade e promoção da cultura local, além de comemoração de datas festivas dos países de origem de seus associados. Indiretamente, a rede de associados facilita o acesso à informação para novos moradores do Porto e promove a inclusão destes no tecido social da cidade.

Recursos Chave

Para o funcionamento de uma sede física, o Achados no Porto necessita da seguinte estrutura:

-Cozinha equipada de arrumos, utensílios e eletrodomésticos para uso comunitário dos seus associados;

-Espaço aberto multiuso para a realização de eventos culturais como saraus e cursos abertos;

Na impossibilidade de ter um espaço físico, o banco de horas do Achados do Porto funciona de forma virtual. Neste caso, as demais atividades do grupo, como workshops e festas, acontecem em espaços a combinar entre seus participantes.

Relação com Usuário

O Achados no Porto é uma rede de apoio mútuo imaterial formada de pessoas, e o seu funcionamento independe de estruturas verticais. Suas atividades e decisões são comumente compartilhadas e são baseadas nos princípios de autogestão, do apoio mútuo, do assemblearismo e da horizontalidade. Não há usuários ou equipes de serviço isoladamente: o valor é comumente produzido e compartilhado entre todos.

Canais

O Achados do Porto contará com seus canais nas redes sociais, por onde catalisa apoiadores e interessados em associar-se. Além de seus eventos abertos nos espaços do Porto, que servirão de canais de difusão das atividades do grupo.

Parceiros Chave

O Achados no Porto conta atualmente com o apoio do Centro Incentivar a Partilha localizado na zona de Cruz de Pau, em Matosinhos. Para além deste espaço que confere lastro à iniciativa, o grupo poderá contar eventualmente com o apoio da Câmara do Porto por meio da empresa pública Ágora Porto.

Segmentos de usuários

O Achados no Porto tem enfoque em pessoas sozinhas na cidade, locais ou emigradas, com especial atenção à emigrados, que encontrem nisto uma barreira para melhor vivenciar a cidade e a solidão. O grupo entretanto não tem por finalidade reverter a condição de “sozinhos” de seus associados, mas servir de rede de apoio para suas necessidades.

7.2. *Blueprint* da jornada ideal do usuário regular do Achados no Porto

Após a ocasião do primeiro workshop de ideação, foi esquematizada a interação do usuário regular do Achados no Porto num momento pós pandêmico, onde a formulação do serviço o colocaria em posição favorável a integrar o grupo, passando de uma interação passiva à uma interação relacional. O quadro abaixo ilustra a jornada e as atividades envolvidas em cada etapa, utilizando a ferramenta Jornada do Usuário em formato de *blueprint*.

O *service blueprinting* é uma abordagem focada no usuário para inovação e aprimoramento de serviços. Embora os rudimentos do projeto de serviço tenham sido introduzidos há duas décadas, o método evoluiu significativamente como uma abordagem útil para enfrentar muitos dos desafios no design e inovação de serviços e é particularmente favorável ao projeto de experiência do usuário. Em comparação com outras técnicas e ferramentas de design orientadas para o processo, as plantas de serviço são focadas principalmente no usuário, permitindo que visualize-se os processos de serviço, pontos de contato com ele e as evidências físicas associadas a seus serviços da perspectiva de seus usuários.

O *blueprint* é uma ferramenta que funciona muito bem para mediar discussões em grupo e alinhar ideias, tal qual foi utilizado, pois com esta ferramenta são facilmente evidenciadas as necessidades da pessoas cuja jornada é ilustrada.



Figura 28: *Blueprint* Achados no Porto

Ações do Usuário Este é o quadrante principal para a leitura do mapa *Blueprint*. Aqui é descrito todos os passos do usuário nas fases do serviço, e suas ações definem os demais quadrantes. Embora as ações do usuário sejam essenciais para definição das demais ações descritas no mapa, os quadrantes secundários influenciam sua tomada de decisão. Um serviço é um sistema de ações que ocorrem coordenadamente.

Evidências Físicas Neste quadrante é descrito todos os pontos de contato tangíveis, e intangíveis como no caso de material online, que o usuário tem com o serviço e que são necessários para apoiar sua jornada.

Frontstage ou o “Palco” é o quadrante onde se encontram as interações diretas entre usuários e agentes do serviço, é onde acontece o “show”. Aqui estão as ações sinalizadas no mapa pela ‘Linha de Interação’.

Backstage ou “Bastidores” é o quadrante onde se encontram as interações indiretas entre usuários e agentes do serviço. Aqui estão as ações que acontecem sem que o usuário veja ou saiba que estão acontecendo, mas que são necessárias para apoiar sua jornada pelo fluxo do serviço. No mapa, essa capacidade do usuário de perceber o que acontece além dos seus olhos é sinalizada pela ‘Linha de Visibilidade’.

Atividades de Suporte é o quadrante onde se encontram as interações indiretas entre usuários e agentes do serviço. Assim como nos “bastidores”, aqui estão as ações que acontecem sem que o usuário veja ou saiba que estão acontecendo, mas que são necessárias para apoiar sua jornada pelo fluxo do serviço. Neste caso, por ser uma camada de interação ainda mais imperceptível que o quadrante anterior, é sinalizada no mapa a ‘Linha de Interação Interna’. Aqui acontecem as atividades necessárias para que as ações dos ‘Bastidores’ sejam possíveis.

7.3 Service Storyboard do Achados no Porto

O *Service Storyboard* é uma forma de experienciar de maneira mais detalhada a inovação, com protótipos de baixa fidelidade. Esta ferramenta, utilizada em contexto de exercício para geração de *insights* e visualização de ideias, funciona bem com modelos de papel, massinha de modelar e blocos de construir que facilitam a construção de cenas.

Tive como ponto de partida o exercício anterior para guiar-me e detalhar cada ação do usuário, e após ter noções claras de cada passo da persona, foram feitos registros fotográficos e confeccionado um quadrinho. A cada quadrinho foram acrescentadas descrições sobre a ação ilustrada com comentários sobre os entregáveis necessários para que elas aconteçam. Este exercício ajudou a perceber de quais maneiras deverá ser feita a entrega da inovação proposta.

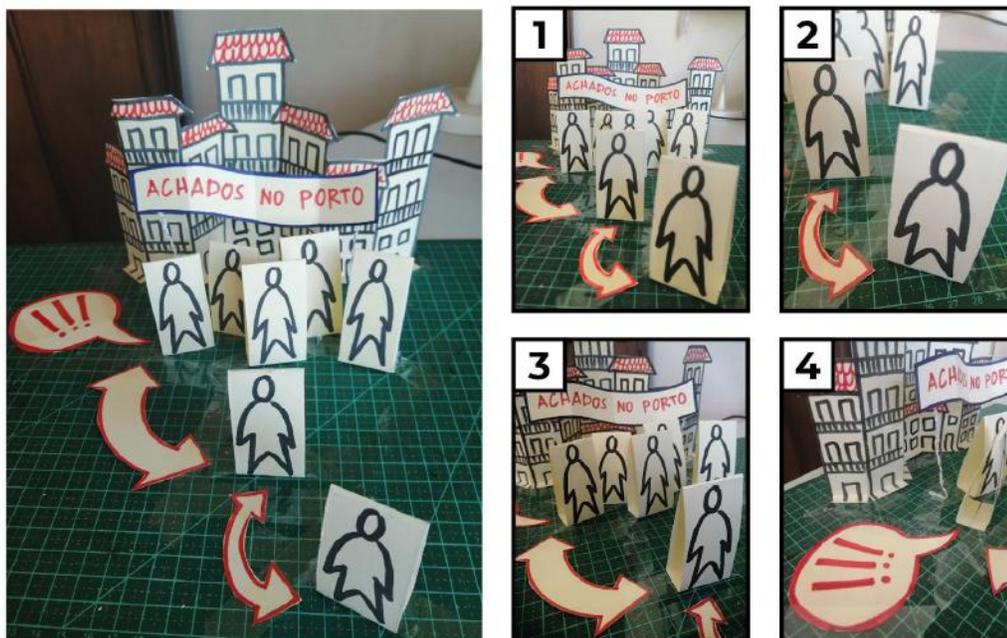


Figura 29: *Storyboard* preliminar

- 1) Usuário entra em contato com o Achados no Porto pelas redes sociais do grupo, após tomar conhecimento das suas atividades pelo material de divulgação espalhado pela cidade em pontos estratégicos, como consulado, aeroporto, SEF, CNAI, etc.
- 2) O usuário é recebido por um membro destacado para cuidar dos canais do grupo e o convida a participar de um de seus eventos, ou vir conversar consigo.
- 3) O usuário é recebido no grupo e percebe ali um ambiente receptivo e amigável.
- 4) O usuário, uma vez em contato com o grupo, fica a conhecer as atividades que o grupo promove, como o banco de horas. Além de beneficiar-se da rede de apoio mútuo formada.

8. Identidade Visual

Com a finalidade de apoiar visualmente o grupo Achados no Porto no sua estratégia de entrada como grupo cultural, iniciou-se uma pesquisa visual com a recolha de referências abaixo ilustradas. A intenção com esta recolha era criar um quadro temático no qual pudesse ser baseada a criação da identidade visual. Esta pesquisa foi guiada pelas palavras: ***Afetividade, acolhimento, latino e vernacular.***

Também buscou-se referências que ilustrasse o sentido festivo e alegre presente nas festas tradicionais portuguesas, como o São João e a Queima das Fitas, mas que também resgatasse o sentido de humor brasileiro e sua cultura popular. O resultado final deve abranger ambas as culturas, uma vez que engloba pessoas

portuguesas e brasileiras, essencialmente.

8.1. Pesquisa de referências visuais

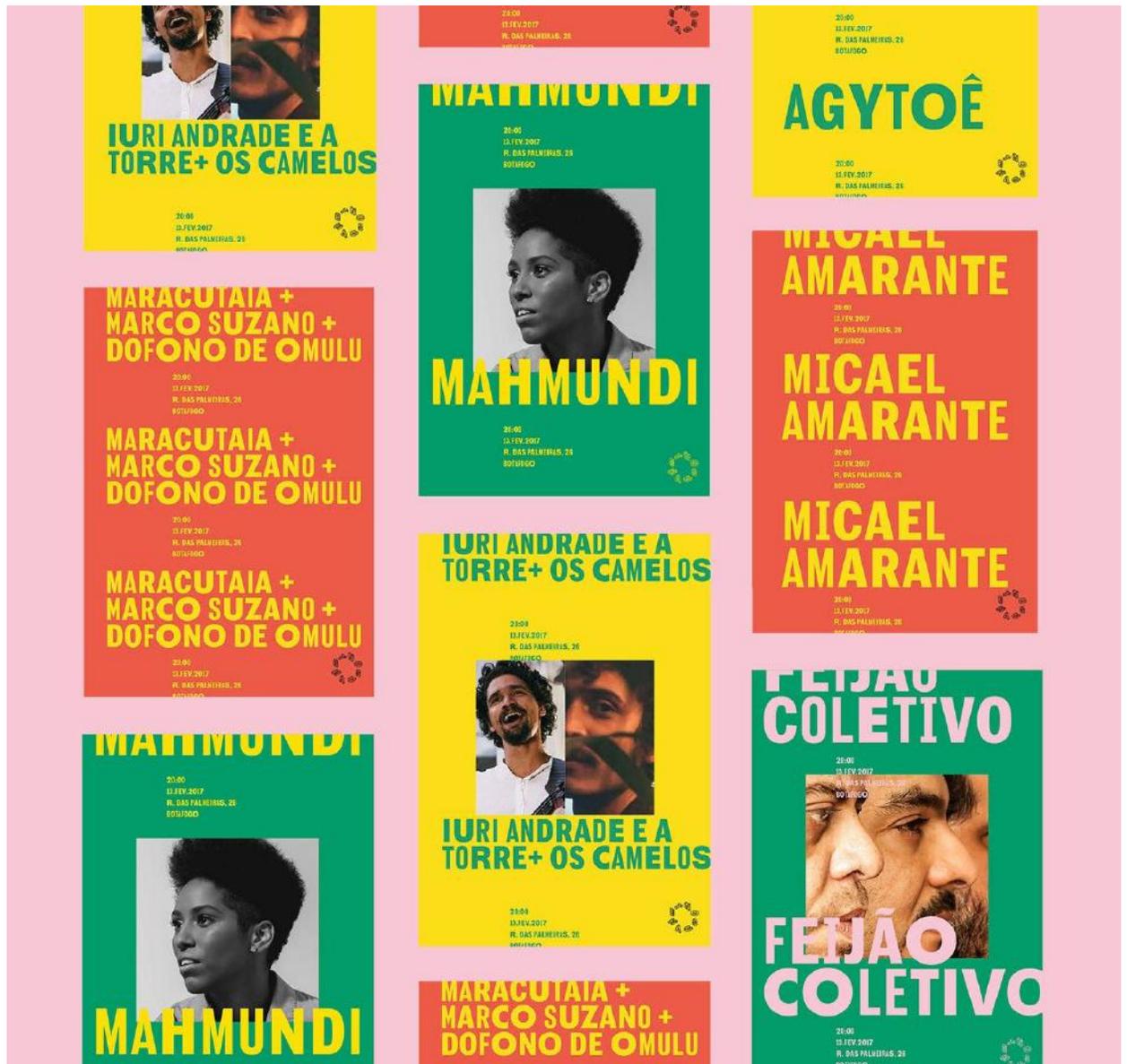


Figura 30 e 31: *Ethnohaus* | Paula Cruz e Leandro Assis

etnohaus é



Uma energizada na rede

PESSOAS ARTESMO VIMENTOS

Um polo criativo de espaços e projetos



Figura 32 e 33: *Sommer i Norge Festival* | Luca Guerci e Matteo Polla

8.2. As cores do Porto



Figura 34: As cores do Porto | Imagens cedidas: Mundo Português.pt



Figura 35: As cores do Porto | Imagens cedidas: UPorto.pt

8.3. Paleta de cores

A paleta de cores do Achados no Porto é resultado da pesquisa iconográfica anterior, que foi guiada pelas festividades tradicionais da cidade. Para além de dialogar com as festividades e tradições do Porto, a paleta escolhida também referencia-se nas cores quentes comumente adotadas pela cultura vernacular brasileira.

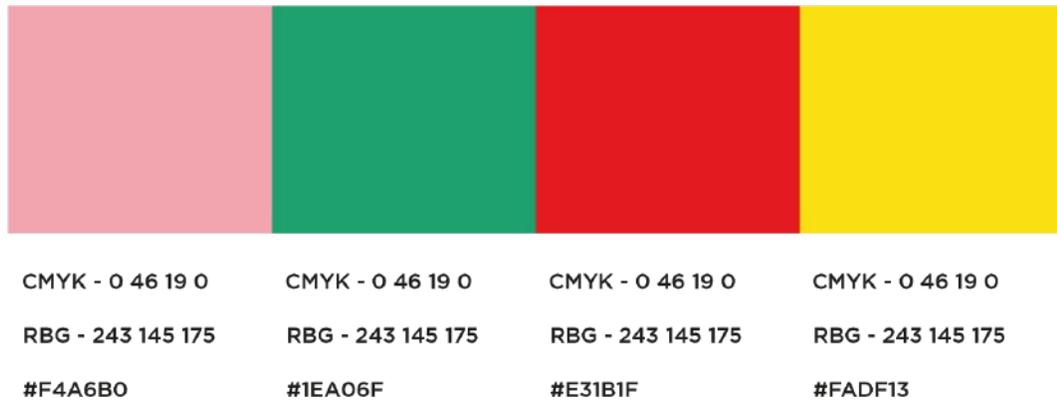


Figura 36: Paleta de cores

8.4. Construção do Logotipo

A partir desta pesquisa de referências visuais, iniciou-se o estudo para o logotipo do Achados do Porto, que estivesse de acordo com estas ideias. O logotipo deverá além de transmitir brasilidade, afetividade, conotação latina e estética vernacular, assumir características que o identifique como algo baseado no Porto, em Portugal. Para isto, foi escolhida a ponte D. Luís e a cúpula do Palácio de Cristal como elementos gráfico para complementar a composição para iniciar os testes.

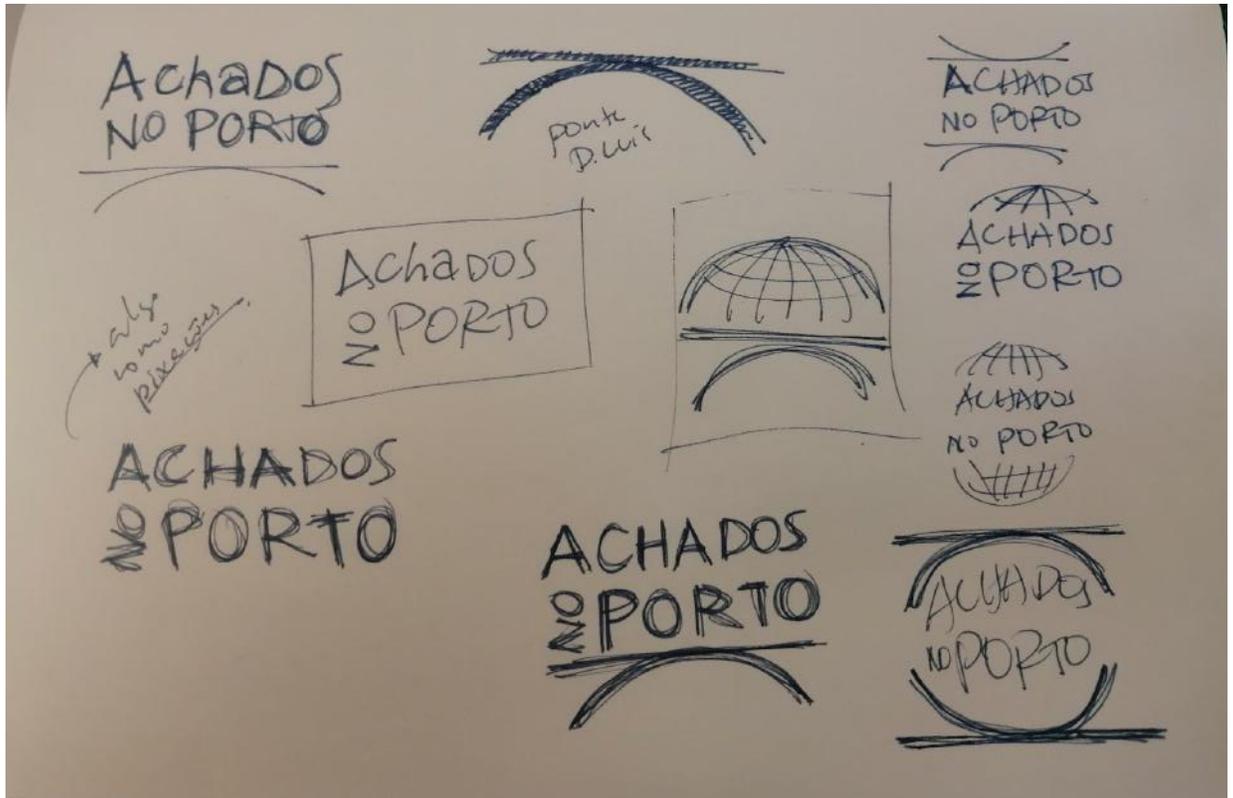


Figura 37: rascunhos para o logotipo

A partir destes ensaios, o estudo foi evoluído para a construção em preto e branco à partir da tipografia Brasileiro, do designer Crystian Cruz (2018), que mais se aproxima do conceito informal do design vernacular, com formas aleatórias e orgânicas, criatividade inconsistente e inversão de letras.

BRASILERO

ABCDEFGHIJKL MNOPQR STUVWXYZ

ABCDEFGHIJKL MNOPQR STUVWXYZ

1234567890!@ \$&

Figura 38: Tipografia “Brasilerero” | Crystian Cruz



Figura 39: Testes preliminares de logotipos

O resultado é uma composição de dois elementos miméticos da Ponte D. Luís espelhados que criam uma moldura para o lettering “Achados no Porto”, que por sua vez é deformado para acompanhar a circularidade dos dois elementos.



Figura 40: Logotipo final

8.5. Tipografia de apoio

A família tipográfica que apoia a identidade visual e sua tipografia principal é a Futura Md Bt. Esta família tipográfica com seus formatos homogêneos dão conta de contrapor a informalidade da tipografia principal utilizada no logotipo. Por ser uma letra bastão, faz bom contraponto com a vibração de cores e formatos das composições gráficas em que é empregada.

Futura Md BT

AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMm

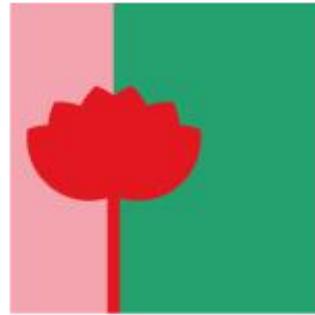
NnOoPpQqRrSsTtUuVvXxYyZz

-1234567890-ÁÉÍÓÚ-áéíóú

Figura 41: Tipografia de apoio

8.6. Padronagem

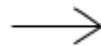
A partir dos pilares que motivaram a pesquisa inicial para a identidade visual do Achados no Porto, **Afetividade, acolhimento, latino e vernacular**, o estudo foi prosseguido para o desenvolvimento de uma padronagem. A padronagem a seguir foi construída em unidades singulares com símbolos da cultura portuguesa e do Porto, como os grandes murais de azulejos, unidades com formas geométricas simples e que também fazem referência à cultura brasileira.



Revolução dos Cravos, fim da ditadura portuguesa



Torre dos Clérigos, Porto



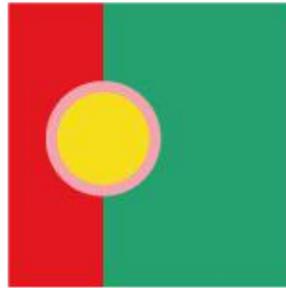
Casa da Música, Porto



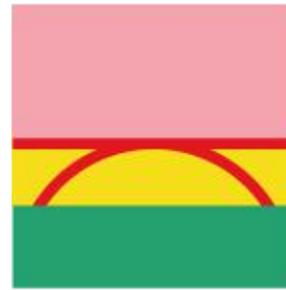
Palácio de Cristal, Porto

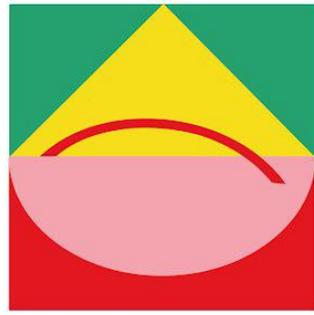
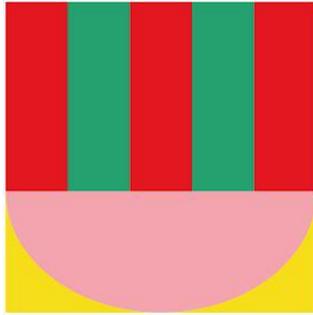


Bandeira portuguesa

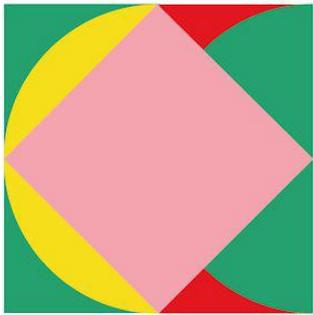


Ponte Luís I, Porto





Congresso Nacional Brasileiro



Bandeira brasileira





Figura 42, 43 e 44: padronagem

9. Personas: Análise Qualitativa com mapa de empatia

A partir das entrevistas em profundidade individuais, todo o material coletado foi analisado de forma qualitativa, onde as informações foram segregadas e reagrupadas por aproximação baseado no mapa de empatia, o que resultou em perfis-chave que facilitaram o endereçamento da entrega final. O mapa de empatia divide-se entre as seguintes áreas:

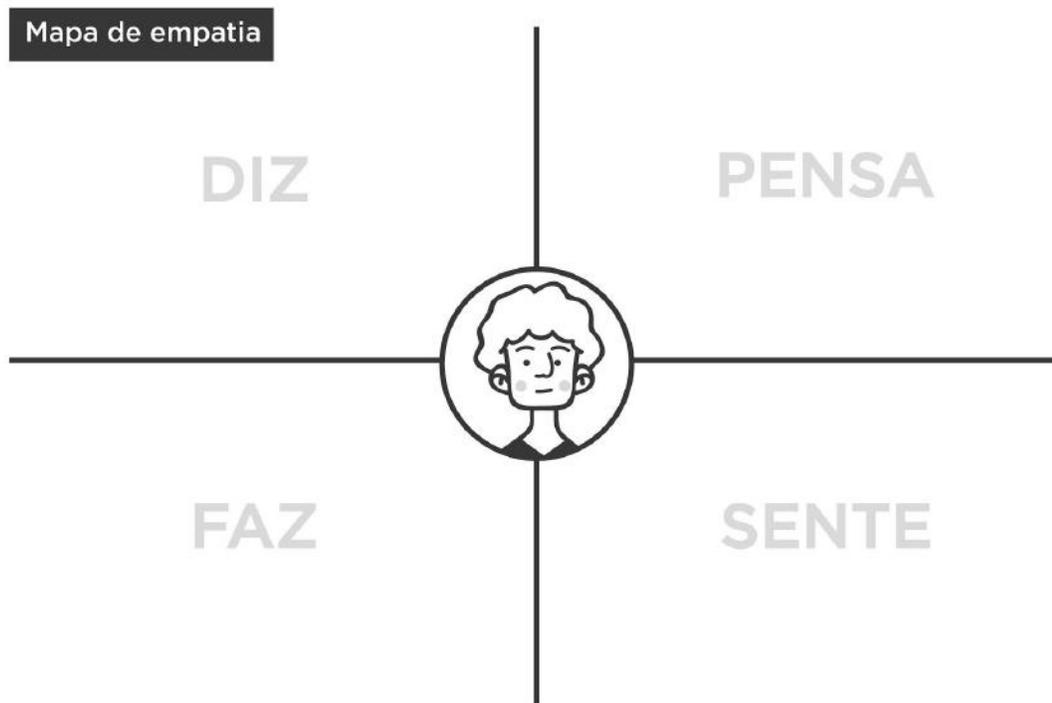
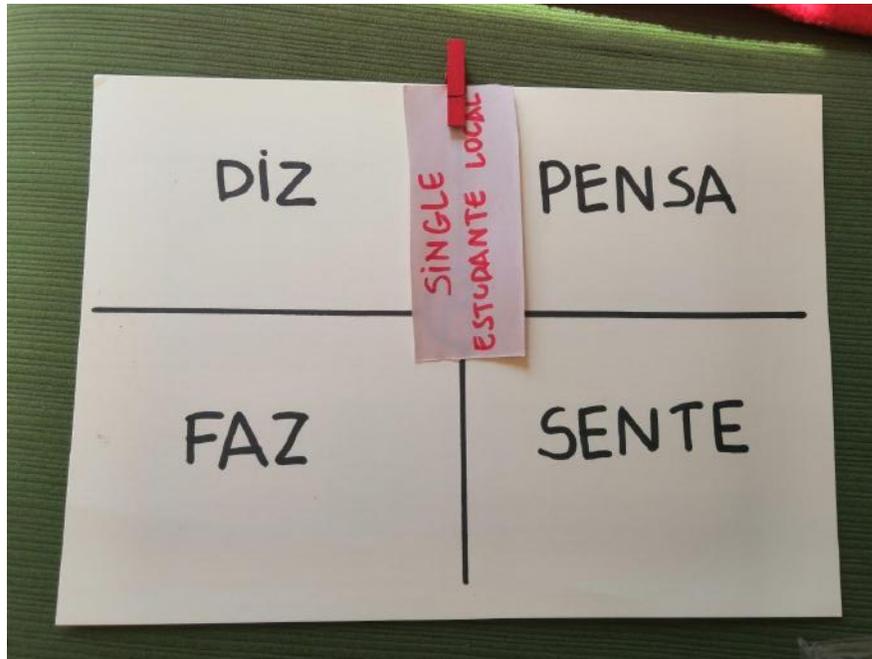
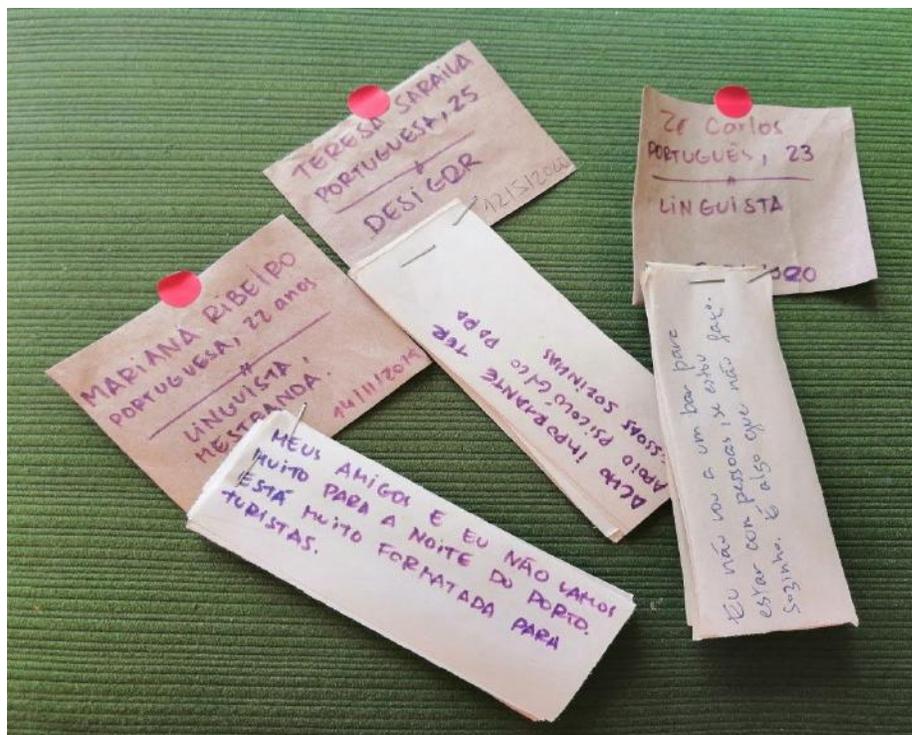


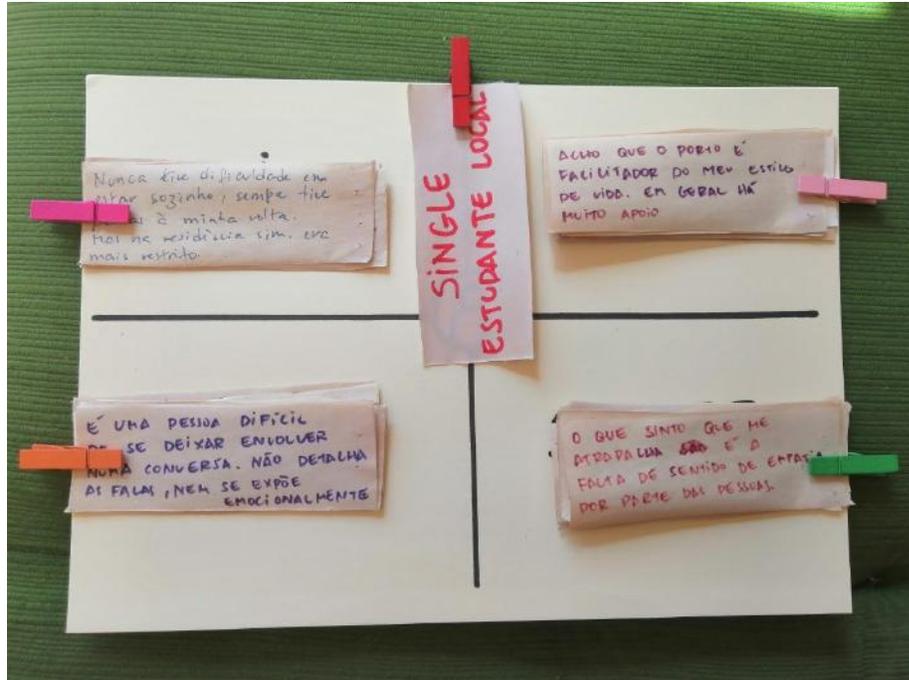
Figura 45: mapa de empatia

A partir do mapa de empatia, o exercício de análise qualitativa dos insumos coletados nesta investigação foram dispostos, um grupo por vez, como na imagem abaixo.



O exercício consistiu em reler cada anotação feita em papezinhos para cada entrevistado, e distribuí-los entre os quatro campos de acordo com sua adequação.





Figuras 46, 47 e 48: mapa de empatia preenchido

Deste exercício qualitativo resultaram os perfis a seguir, que são subcategorias do diagrama anterior que os classificava. As personas que resultaram deste exercício foram nomeadas por apelidos que absorvem a cultura e linguajar local, uma vez que este material também servirá de aporte para a implementação da inovação no Porto por stakeholders também locais. O resultado deste exercício são as seguintes personas:

Figuras 49 a 54: personas



*



Garoto, menino

Miúdo* sonhador

“Single” estudante local

5 de 30 entrevistados
enquadram-se neste perfil

Frases-chave

Sou de outra cidade, mas já me sinto parte do Porto. Quero fazer a vida cá quando me formar.

Acho vizinhos importantes, não podemos ignorá-los. Partilhamos um espaço, no fundo vivemos também juntos.

Meu círculo social mais próximo é formado por pessoas do meu curso.

Sou uma pessoa difícil de me deixar envolver numa conversa. Não gosto de entrar em detalhes íntimos, nem me expôr emocionalmente.

Tenho minha família próxima do Porto, isto me dá certa margem para arriscar uma vida no Porto.

Morar sozinho não foi um processo difícil porque fui morar com outras pessoas, num primeiro momento.

Tendências

Alta probabilidade de integrar um grupo de ‘singles’ após alguma insistência e valor percebido.

Alta probabilidade de serem propagadores do grupo.

Insights

Pessoas com este perfil tendem a ser fechadas e dificilmente falam de si num primeiro momento.

Geralmente pessoas com este perfil vivem solitárias e buscam integrar-se logo a um grupo, encontram a solidão tardiamente ou não encontram.

Pessoas com este perfil, embora jovens, geralmente têm sonhos tradicionais como constituir família e viver numa quinta.

Podem ser grandes agentes de imersão cultural na vida do Porto e contextualização história e social do grupo.

Pessoas com este perfil podem encontrar valor no grupo ao depararem-se com as diferenças e semelhanças culturais que não encontram facilmente sozinhos.



*



Tímida, desconfiada

Gentil ressabiada*

"Single" local

Frases-chave

Minha maior dificuldade foi encontrar um imóvel que eu conseguisse pagar sozinho(a).

Já fiz parte de um grupo de expatriados, para socializar.

Apesar de reservada(o), percebo o Porto como um local com maior facilidade de me relacionar.

Tendências

Alguns têm probabilidade de integrar um grupo de 'singles' após alguma insistência e valor percebido.

É preciso alguma energia e positividade para conquistar pessoas com este perfil.

Insights

Pessoas com este perfil têm mágoas com a cidade e um aparente esquecimento de sua inclusão na vida do Porto.

Raramente dão atenção às questões emocionais ou buscam fazer parte de um grupo. Preferem isolar-se e tratar de assuntos práticos.

Convém evidenciar as semelhanças e deixar claro que são muito bem-vindas ao grupo, embora tendem a recusar num primeiro momento.

Uma vez cativadas, pessoas com este perfil tendem a referenciar-se no grupo e criar laços afetivos duradouros.

Eventos que enalteçam a cultura local pode ser uma mais valia para pessoas com este perfil.



*
Apelido dado a quem é do Porto

Tripeiro* aventureiro

“Single” agente local

Frases-chave

Faço parte de iniciativas que tentam não ser assistencialistas, que priorizem a solidadiedade e não caridade.

Acho que a mobilização de apoio mútuo que surgiu durante a quarentena pode continuar existindo de outra forma.

Depois de ter uma experiência internacional, me voluntariei para ajudar pessoas no Porto.

Pessoas que precisam vão sempre existir, e isso me mobiliza a ajudar independentemente da pandemia.

Uma pessoas que faz erasmus ou viaja é supostamente alguém que gosta de aventura, de sair da sua zona de conforto, gosta do inesperado.

Tendências

Pessoas com este perfil tendem a ser de fácil relacionamento e extremamente altruístas. Ingressavam no grupo e eram seus embaixadores ideais.

Insights

Pessoas com este perfil têm grandes convicções políticas e engajam-se em causas sociais frequentemente.

Comumente são requisitados para coordenar ações ou são procurados para socorrer pessoas em situações desfavorecidas.

Pessoas com este perfil têm forte ligação com a vida cultural da cidade e frequentemente são distinguidos por suas ações.

Pessoas com este perfil podem ser amplamente experienciados internacionalmente e seus comportamento tendem a diferir da média portuguesa.



Entusiasta positivista

“Single” estudante imigrante

Frases-chave

Embora esteja cá também a estudos, não me identifico com os erasmus.

Gostaria de ter tido ajuda na procura por moradia. Perdi muito dinheiro procurando sozinho.

As experiências para mim são mais significativas, dou mais valor a isto.

Não tenho círculo afetivo. Tenho alguns amigos, mas não muitos e nem tão próximos.

Para mim não é um problema não ter companhia, porque já passei anos sozinho(a).

Nossa condição de ignorância na cidade era uma boa maneira de estabelecer relações com pessoas locais.

Sou nômade, preciso mudar de sítio e sair da minha zona de conforto.

Tendências

Pessoas com este perfil ingressavam mais rapidamente no grupo, sem muita hesitação. Tendem a ser otimistas e valorizam o contacto interpessoal.

Insights

Pessoas com este perfil tendem a ser maioria no grupo e podem ajudar a estabelecer uma identidade jovem e plural.

Pessoas com este perfil poderiam encontrar no grupo o apoio necessário para vencer os desafios que a cidade oferece à si.

Embora, em geral, vivam em solitude, pessoas com este perfil sofrem com o isolamento e choque cultural. O grupo potencialmente seria uma solução para elas.



Marinheiro de mar revolto

"Single" imigrante



Frases-chave

Meus vizinhos não me falam nem "bom dia".

No meu dia a dia não vejo nada que facilite pessoas na minha situação a se conectarem com outras na cidade, além da bohemia.

É muito mais confortável e vantajoso partilhar a vida com outra pessoa, mas viver sozinho não me incomoda.

A vida bohêmia facilita a criação de laços no Porto, acho as pessoas menos ressabiadas aqui.

Imigrar é também relutância para não sentir que as coisas mudaram, mas estar num nova cultura requer adaptação.

Busco estratégias para não estar sozinho ou me sentir. Me matriculo em aulas, faço chamadas. Solidão me afeta.

Tendências

Pessoas com este perfil ingressavam mais rapidamente no grupo, sem muita hesitação. Tendem a ser otimistas, embora sejam um bocado ressabiadas num primeiro momento.

Insights

Pessoas com este perfil tendem a ter um sentido de aventura e buscam constantemente por uma melhor qualidade de vida.

Embora sejam muito positivas, tendem a ser desconfiadas com a benevolência alheia e podem isolar-se socialmente.

Pessoas com este perfil tendem a formar "colônia" com seus coterrâneos, e sobretudo a fechar-se nestes grupos.

Pessoas com este perfil tendem a ter dificuldade para viver a cultura local, geralmente levam alguns anos para assimilá-la.



Relações Públicas

“Single” agente imigrante

Frases-chave

Nós que somos imigrantes acabamos por não conhecer muitas pessoas, o que é natural. Então temos que fomentar atividades para que o nosso círculo se expanda.

A necessidade de viver em comunidade e ter acesso à informação me move.

Sonho com um espaço no campo da cultura, e menos de cunho assistencialista.

Comecei despretensiosamente, agora sou bastante ativo(a) na minha comunidade.

Acho essencial estarmos dispostos a servirmos e sermos abertos, para principalmente promovermos a cultura local, e também a nossa.

Tendências

Pessoas com este perfil tendem a ter um sentido de empreendedorismo, e costumam ser referência nos seus círculos sociais. Têm espírito e capacidade de liderar um grupo.

Insights

Pessoas com este perfil comportam-se de maneira altruísta e tentam abarcar a todos que os procuram por ajuda.

Geralmente pessoas com este perfil têm alguma experiência profissional relacionada ao terceiro sector.

Pessoas com este perfil tendem a ser carismáticas e usam isto a seu favor de forma aliciante.

Pessoas com este perfil tendem a empreender em negócios sociais.

Potencialmente, pessoas com este perfil são inovadores sociais.

10. Aplicações da identidade visual em diferentes suportes



Cartazes



Cartões de visita



T-shirts



Máscaras faciais



Pela cidade

Aeroporto do Porto





Pela cidade
Backlights



Na Internet
Instagram

Na Internet

Website



Figura 45 a 55: aplicações da identidade visual

11. Mapa de dialógica: Ferramenta de ideação para serviços relacionais

Para melhor compreensão dos resultados desta investigação, a ferramenta de ideação para serviços relacionais, aqui chamada “Mapa de dialógica”, toma lugar também como instrumento de replicação de inovações sociais por outros designers e inovadores que venham a desenvolver novos serviços de base relacional. O Mapa de dialógica é uma ferramenta de design de serviço que serve como instrumento de facilitação do processo de design, que pode ser usado desde a etapa de imersão no caso como um guia de fases a cumprir.

No gráfico a seguir é possível perceber mais claramente a contribuição desta investigação à aplicação da teoria relacional ‘Eu-Tu’ (Buber, 1878-1965) com a mediação da comunicação visual entre os agentes e promotores do serviço e seu público-alvo. O resultado que se espera do proporcionamento de um serviço relacional é o estabelecimento do vínculo relacional espontâneo à partir do encontro possibilitado pela criação de condições favoráveis ao fenômeno. Entretanto estas duas últimas não são projetáveis, mas sim resultados desejáveis.

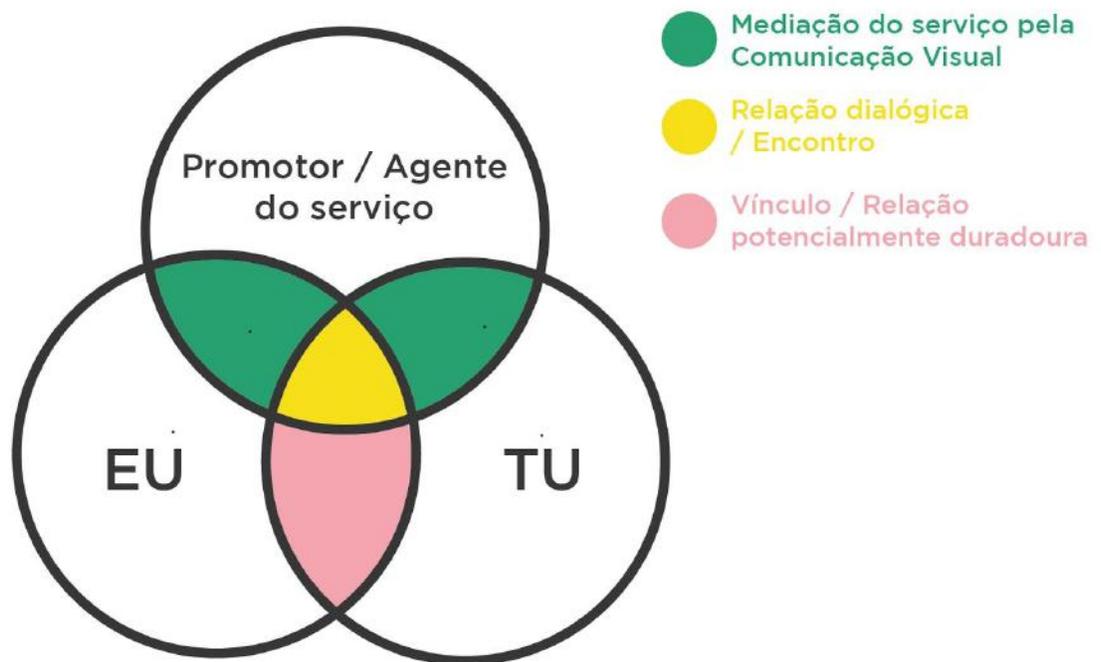


Figura 66: diagrama explicativo do mapa de dialógica

A partir deste esquema, o Mapa de dialógica divide-se em cinco fases, das quais três são projetáveis, e duas são resultados desejáveis.

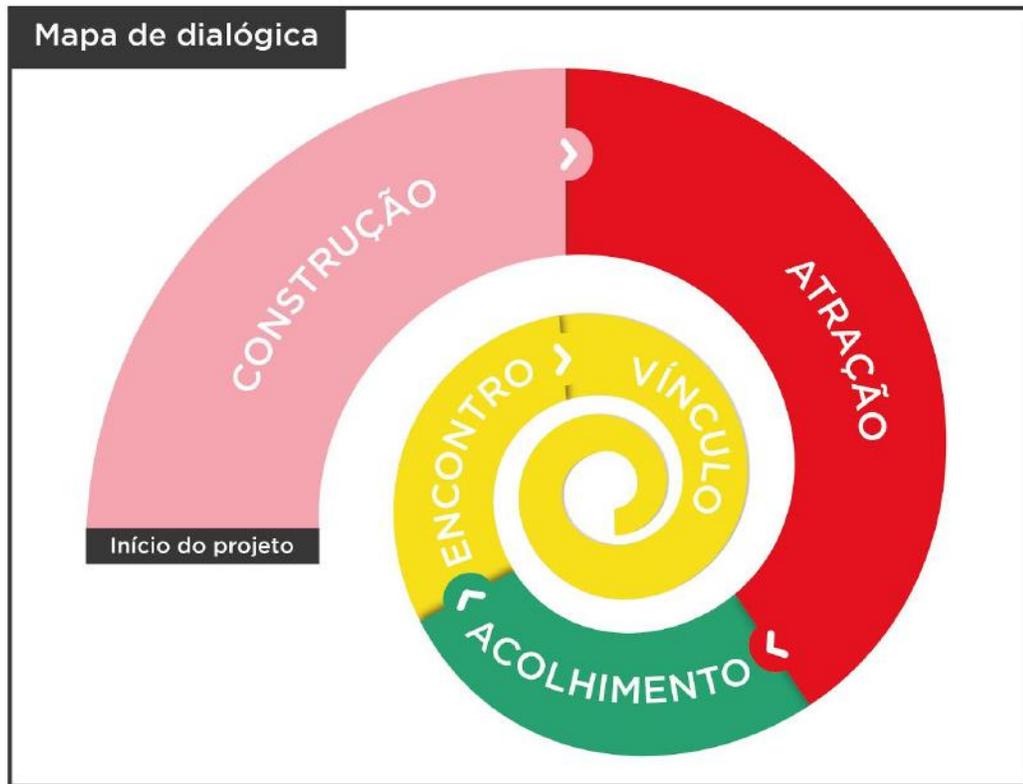


Figura 67: mapa de dialógica

A partir da prática deste estudo, a ferramenta é aconselhada para uso em ocasiões de co-criação combinada ao uso de outras ferramentas para a primeira das cinco fases, a fase de construção. Convém a ferramenta ser consultada e revisada ao longo de todo o processo de design, para que os resultados desejados tenham mais chances de serem alcançados. O processo de inovação que se obtém com a ferramenta baseia-se nas seguintes fases:

- I - Construção
- II - Atração
- III - Acolhimento
- IV - Encontro
- V - Vínculo

Cada fase é descrita nos parágrafos seguintes, nos quais atividades são sugeridas e exemplificadas.

I - Construção

A fase de construção refere-se ao início do desenho do projeto, referente à fase Criar do processo *HCD*, para o qual outras ferramentas comumente usadas para modelagem de processos são utilizadas, como *Business Model Canvas* e *Blueprints*. A intenção é que junto à estas ferramentas, o Mapa de Dialógica tenha espaço no planejamento. Uma vez definida a dinâmica do serviço e todos os elementos que compõem o plano de negócios, esta ferramenta representa a estratégia de entrega (*Deliver* no processo *HCD*) ao público-alvo. Nesta estratégia, a equipe formada em torno da ideia é essencial, pois serão estas pessoas as responsáveis por performar o serviço e garantir que os resultados relacionais intangíveis sejam alcançados ao fim da jornada.

II - Atração

Um serviço é um complexo sistema composto de ações e aparatos comunicacionais que permitem sua operação. Este é o momento em que a Comunicação Visual assume um importante papel na dinâmica, pois traz para si a responsabilidade de mediar o valor que o grupo quer expressar e o seu público. Na fase anterior, de construção do escopo do projeto, a utilização de um Mapa de Jornada poderá ressaltar a necessidade de pontos de contato a cada ação projetada que faça interface com os beneficiários da inovação. Estes pontos de contato, por sua vez, só serão viáveis com um projeto de Comunicação Visual à parte. É essencial que nesta etapa, um profissional de Comunicação Visual seja encarregado.

III - Acolhimento

O acolhimento é uma etapa essencial e que depende unicamente do alinhamento de expectativas e propósitos em torno da ideia do serviço por parte da equipa formada previamente. Uma vez que nesta etapa as qualidades interpessoais são a matéria-prima, é imprescindível que os participantes estejam aptos a receberem as pessoas angariadas pelos aparatos comunicacionais difundidos na etapa anterior. Este é na verdade o ponto mais crítico do fluxo de serviço relacional, uma vez que depende unicamente das capacidades pessoais dos agentes do serviço de transmitirem confiança e habilidades aliciantes, que em suma, farão as pessoas atraídas considerarem o serviço e perceberem o seu valor.

IV - Encontro

Um encontro relacional é algo impossível de ser projetado, pois depende da ação individual dos atores que tenham vivenciado as etapas anteriores de um serviço relacional, de qualidades e bagagens pessoais anteriores ao serviço. Entretanto, uma vez que estas etapas tenham sido devidamente projetadas e executadas, as condições para o encontro ter lugar estarão postas.

V - Vínculo

O vínculo estabelecido entre dois ou mais participantes do serviço, à partir da sua jornada de experimentação das etapas anteriores, é o resultado desejado e esperado num serviço relacional. Entretanto, assim como o encontro, o vínculo não é possível de ser projetado. Em suma, se os participantes que tiveram a oportunidade de obter encontro no/à partir do serviço estabelecerem relações de confiança, reconhecimento e afetuosidade, pode-se considerar então um serviço efetivo.

12. Prototipagem

A seguir é possível conhecer a solução a partir da jornada simples de utilização do banco de horas do Achados no Porto, uma das atividades principais sugeridas para o serviço proposto. Para além de ilustrar o funcionamento do serviço, o esquema seguinte explica de que maneira o mapa de dialógica foi utilizado para projetar cada etapa da interação.

Figuras 68 e 69: prototipagem



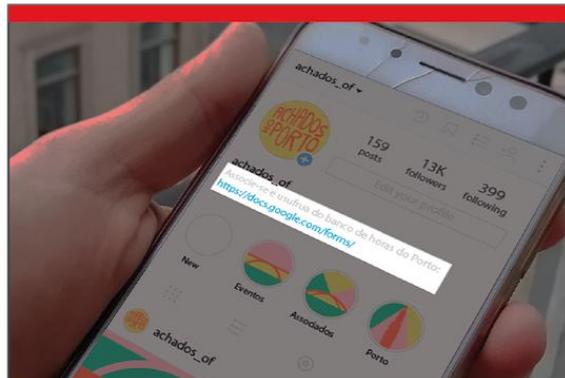
Pedro, Imigrante, chega ao Porto e instala-se na sua nova cidade.



Uma amiga indica o Achados no Porto para facilitar sua adaptação.



Pedro acessa o perfil do Achados no Porto no Instagram.



Pedro então descobre que pode associar-se com um cadastro no banco de trocas de horas do grupo.



Alguns dias após cadastrar-se, ele é contactado por João, interessado em trocar horas em serviços.



Os dois combinam a troca, de acordo com a atividade e quantidade de horas que cadastraram.

Encontro



João vai a casa de Pedro executar o serviço que ofereceu na troca.



Pedro retribui o serviço prestado por João em sua casa.



Os dois são convidados para um evento do Achados no Porto

Encontro



Na confraternização do Achados no Porto, os dois reencontram-se.

Vínculo



Pedro e João encontram no Achados do Porto uma oportunidade de criar uma rede de afetos na cidade.

13. Validação do Achados no Porto com a Sandra Cerqueira

No dia 11 de Setembro de 2020 foi realizada uma reunião com a Sandra Cerqueira, para que os resultados obtidos para o Achados do Porto fossem validados por si, uma vez que o objeto de estudo foi motivado por ela. Nesta reunião foram revisadas todas as ferramentas utilizadas e o modelo de negócios, discutidas as personas e sua ligação com as pessoas potencialmente beneficiadas pelo serviço e sua referência com o seu dia a dia, e foram também explicadas a lógica do serviço com o storyboard e blueprint desenhados. A sugestão de ter um banco de horas e fazer desta a atividade principal do grupo pareceu muito bem a ela e foi bem recebida, uma vez que não pretende ter um espaço físico para a iniciativa. Sandra ainda teve muitos *insights* a partir dos resultados apresentados e viu aplicações e utilidades possíveis de serem oferecidas pelo Achados do Porto em diferentes momentos aos seus beneficiários. Este momento serviu para que, numa tentativa de retornar ao ponto de partida, o projeto estivesse de acordo com as expectativas de sua idealizadora.





Figuras 70 a 72: reunião de validação com Sandra Cerqueira

14. Discussão

Ao longo do curso de Bacharelado em Comunicação Visual Design, custei a criar uma legítima conexão com a profissão e para além disso, reconhecer-me a mim próprio como designer capaz de atribuir valor ao fruto do meu trabalho. Ao deparar-me com a prática do design de serviço, algo que não ouvi sequer falar ao longo do curso até meu sétimo período, percebi que senti-me confrontado e intimidado por ter diante de mim uma incógnita que potencialmente questionava minha prática e experiência angariada até então como designer. O que era aquilo? Usei o incômodo a meu favor, e resolvi me aprofundar nesta nova disciplina do design e após tentativas e erros, estágios frustrados e projetos engavetados, pude com esta investigação entregar algo de que me orgulho e que sobretudo me reconecta ao meu histórico de comunicador visual.

Essencialmente designers estão familiarizados com o fluxo de projeto inerente à prática do design. Muitos de nós têm suas formações baseadas na prática de projeto, e podemos ao longo da nossa experiência desenvolver metodologias próprias de trabalho, que muitas vezes não sabemos tangibilizar, quer seja para nós mesmos ou outros. Assim como o autor Ezio Manzini diz em seu livro *Design, quando todos fazem design* (2009), é importante a atuação do profissional de design especializado para orientar o fluxo da inovação. Nada há mal no design feito por não-designers, mas ao contrário, isto torna ainda mais necessário o nosso papel como endereçador de sentido. Contudo, a quebra de expectativas que tive com o primeiro caso de estudo, serviu para mim como um lembrete de que o mundo está mudando, porém num processo contínuo e iterativo, no qual nem todos vão reconhecer e apreciar a agenda e a utilidade do design.

Projetar soluções tendo como norte as pessoas que se servirão das inovações que entregamos, e o quanto o design pode melhorar sua qualidade de vida, é em sua essência uma atividade libertária e empoderadora, pautada sempre em investigação junto aos atores envolvidos no processo de design (MANZINI, 2015). Tanto para nós que exercemos a atividade de design, e que temos conosco o poder de influenciar as estruturas da sociedade, quanto para as pessoas que são impactadas diretamente pelo que produzimos, e que devem em todas as etapas de nossos projetos serem seriamente consideradas. O mercado é composto em sua grande maioria por serviços, e serviços ruins que não atendem às necessidades das pessoas verdadeiramente, piorando suas rotinas. Esse cenário é agravado pela crise humanitária que vivemos neste século, que fomenta a ânsia coletiva por qualidade de vida e mudanças nas dinâmicas de troca, tão fragilizadas pela subversão gananciosa das grandes corporações. Recuperar a essência altruísta dos serviços é um dever a ser desempenhado por designers, por meio de propostas inovadoras que, quase como um “novo construtivismo”, tratem de romper com o ciclo vicioso que está saturando as vidas das pessoas.

Nesse contexto, a figura do profissional de design assume o peso de agente para soluções que atendam essas demandas. Já não projetamos apenas objetos, mas experiências que se traduzem em uma experimentação mais satisfatória de suas vidas, com soluções ajustadas e humanas, sob ideais empáticos. Principalmente quando as soluções propostas ressignificam suas relações interpessoais, regeneram o tecido

social tão desgastado atualmente, reformulam uma economia colapsada e obsoleta, e principalmente resgatam a confiança quebrada. Esse continua sendo, inevitavelmente, o grande desafio para designers e inovadores sociais nos próximos anos no Brasil e no mundo, para a tentativa de estabelecer uma sociedade com uma vida sustentável.

Para dar conta do problema de design inicial, “A nível local, como a Câmara do Porto pode apoiar, direta e/ou indiretamente iniciativas para melhor incluir este(s) público(s) no seu tecido social, e assim efetivamente poder afirmar-se como a cidade com as pessoas mais felizes do mundo?”, escolhi autores que dessem conta de embasar minha busca por mecanismos de felicidade coletiva. Para esta investigação, por premissas, escolhi os autores Martha Nussbaum e Amartya Sen numa tentativa de perceber e experimentar eu próprio a investigação qualitativa para mostrar que investigações quantitativas unicamente não dão conta de tratar de pessoas, uma vez que pessoas são núcleos complexos, universos em si, e como tal não são passíveis de generalizações, principalmente em questão de felicidade individual. Essa experiência trouxe-me bagagem suficiente para nutrir um fascínio pelas técnicas investigativas do campo das ciências sociais, como antropologia e sociologia, nas quais espero poder me aprofundar futuramente. Por fim, com o autores Carla Cipolla e Ezio Manzini, pude finalmente ter condições de projetar um serviço de cunho relacional que pudesse proporcionar condições de geração de confiança mútua por parte dos atores envolvidos, e apoiado na sua teoria, pude então perceber que o design de serviço é intrinsecamente baseado na Comunicação Visual, uma vez que sistemas complexos operam com base em interdisciplinaridade e interlocução gráfica. A partir disto senti então a necessidade de desenhar uma nova ferramenta de design de serviço, com a qual outros designers poderão replicar o fruto desta investigação em novos serviços relacionais baseados neste escopo.

15. Conclusão

A partir deste trabalho, pude perceber que minhas capacidades como comunicador visual, como trabalhador e como indivíduo se conectam na construção da minha própria identidade. Em várias ocasiões ao longo deste projeto tive questionamentos pessoais e morais enquanto fui angariando mais e mais insumos, e enquanto ia conectando-me a pessoas que não teria acesso se não fosse por ocasião desta pesquisa. Vi a mim próprio como figura de respeito e prestígio em certos momentos, quando fui a campo observar e participar do cotidiano das pessoas que entrevistei, e percebi que a forma como elas me tratavam era diferente pelo simples facto de eu ter me apresentado como investigador acadêmico, o que pela primeira vez me fez considerar a carreira acadêmica como algo prazeroso.

Ao longo desta prática tive encontros muitos produtivos e esclarecedores, como o caso da psicóloga psicodramatista Isabela Carvalho, mestranda da Universidade do Minho, a qual pude entrevistar para ter uma opinião especializada acerca do possível efeito da operação de um serviço relacional com usuários solitários. Nesta ocasião, fiquei a conhecer autores e teorias mais aprofundadas acerca de relações dialógicas ‘Eu-Tu’ inerentes ao campo da psicologia e psicodrama. Isto, por sua vez, reafirmou meu interesse por técnicas investigativas aplicadas ao processo de design, que certamente quero desenvolver num mestrado em Design para Inovação.

As instituições com as quais vejo maiores possibilidades de alcançar este objetivo são a Universidade Federal do Rio de Janeiro, com o Programa de Engenharia de Produção da Coppe na área de Gestão e Inovação; e a ELISAVA - *Barcelona School of Design and Engineering*, com o curso de mestrado em Investigação para Design e Inovação.

LISTA DE REFERÊNCIAS

Matérias de jornal online:

Rede Popular de Apoio Mútuo: «a excitação de práticas de autonomia» no Porto, jornalmapa.pt. Acessado em 27 de Abril de 2020.

Imigrantes são 4% da população. Portugal precisa de mais. Joana Gorjão Henriques, Público.PT, 2019. Acessado em 1 de julho de 2019

Empresário joga 'Street Fighter' e 'Super Mário' com projeção gigante em prédio de Goiânia, g1.globo.com. Acessado em 15 de Agosto de 2020.

Lágrimas e indignação. O protesto contra despejo de mãe e filhos no Porto, JN.pt. Acessado em 16 de Agosto de 2020.

Covid-19: Trinta e um imigrantes ameaçados de despejo no centro de Lisboa, Jornal é Agora. Acessado em 16 de Agosto de 2020.

Websites:

Solitude, Part 2: The Benefits It Brings, and the Special Strengths of the People Who Enjoy It., psychologytoday.com, acessado em 17 de Agosto de 2020.

Moradores do Rio usam a internet para trocar informações sobre tiroteios, agenciabrasil.ebc.com.br. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

Os profissionais de saúde que o coronavírus obrigou a sair de casa (e que vivem da solidariedade dos outros), observador.pt. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

Despejo de mulher com dois filhos gera indignação no Porto, esquerda.net. Acessado em 16 de Agosto de 2020.

Evaluation Matrix, servicedesigntools.org. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

Empathy Map, servicedesigntools.org. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

Business Model Canvas, servicedesigntools.org. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

CSA A Gralha, facebook.com/csaagralha. Acessado em 10 de maio de 2020

Incentivar Partilha - Associação, facebook.com/incentivarpartilha. Acessado em em 4 de junho de 2020.

CNN, A Finlândia é (outra vez) o país mais feliz do mundo, 2019. Acessado em 20 de julho de 2020.

Artigos, teses e periódicos:

Nussbaum, Martha C. , Who is the happy warrior? Philosophy, happiness research, and public policy / Oxford: Springer - Verlag, 2012.

SEN, Amartya, The Economics of Happiness and Capability/ Oxford: Oxford University Press, 2009.

CIPOLLA, C. 2005, Tourist or Guest - Designing Tourism Experiences or Hospitality Relations? In: (A Willis, ed.), Design Philosophy Papers: Collection Two, Ravensbourne, Australia. Team D/E/S: pp. 59-60.

Winnicott, D.W. (1958). The Capacity to be Alone. Int. J. Psycho-Anal., 39:416-420

MANZINI, EZIO, Covid-19 and social innovation: Contactless sociability and hybrid communities of place, 2020, DESIS NETWORK.

Fonseca Filho, José de Souza. Psicodrama da loucura: correlações entre Buber e Moreno / José Fonseca. 7. ed. rev. - São Paulo: Ágora, 2008.

CIPOLLA, C. . Relational services and conviviality. In: Satu Miettinen. (Org.). Designing Services with Innovative Methods. 1ed.Helsinki: TAIK Publications/University of Art and Design Helsinki, 2009, v. , p. 232-243.
ISBN: 978-952-5018-42-4

Livros:

Human Centered Design Toolkit, Segunda Edição, IDEO, 2009.

MANZINI, Ezio. Design: quando todos fazem design: uma introdução ao design para a inovação social / Ezio Manzini; Tradução Luiza Araújo - São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2017.

EAGLETON, Terry. A Ideia de Cultura, São Paulo, Ed. UNESP, 2005.

IDEIA.M. 2018 Desafios ao Porto: A cidade com as pessoas mais felizes do mundo. 2018.

JWT Intelligence Wunderman Thompson. The Single Age, 2017, UK.

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA), 2019, Portugal.

Vídeos:

COMO SER FELIZ SOZINHO, Canal Flor e Manu. Acessado em 17 de Agosto de 2020.

Isabel Babo | Que porto para 2025?, Canal Rui Moreira. Acessado em 16 de Agosto de 2020.