



Empresas sociais, idosos voluntários e extensão universitária: uma proposta de Design de Serviço para a longevidade com qualidade

Social enterprises, elderly volunteers and university extension: a Service Design proposal for longevity with quality

ARIDE, Aline; Mestranda; PUC-Rio

aride.aline@gmail.com

PINA, Fernanda; Doutoranda; PUC-Rio

pina.fernanda@gmail.com

COUTO, Rita; Doutora; PUC-Rio

ricouto@puc-rio.br

DAMAZIO, Vera; Doutora; PUC-Rio

vdamazio@puc-rio.br

Resumo

O envelhecimento populacional é um fenômeno crescente e inédito no Brasil e no mundo. Estima-se que dentro de pouco mais de quatro décadas, quase metade da população brasileira será composta por idosos e por indivíduos economicamente inativos. Diante desse cenário, criou-se um modelo de serviço, cunhado de Plataforma Solidária, cujo objetivo consiste em recuperar e valorizar o papel social de indivíduos aposentados. A pesquisa iniciou-se com a exploração do problema e com a coleta de dados a partir de um ciclo de palestras interdisciplinares oferecidas pela disciplina Longevidade com Qualidade e da revisão bibliográfica de autores na área do Envelhecimento, Design e Saúde. Em seguida, por meio das ferramentas mapa mental, análise de similares e *blueprint*, idealizou-se uma plataforma que integra empresas sociais, trabalho voluntário e extensão universitária. Como resultado, verificou-se que as forças dos diversos setores de uma sociedade podem se completar e atuar em prol do bem-estar coletivo.

Palavras Chave: plataforma de voluntariado; design de serviços; longevidade com qualidade.

Abstract

Population ageing is a growing and unprecedented phenomenon in Brazil and worldwide. It is estimated that within four decades or so, almost half of Brazil's population will be composed of elderly or economically inactive individuals. In face of this scenario, a service model has been created and coined Plataforma Solidária, whose goal is to regain and promote the social role of retired people. To address the issue and perform data collection, this research was first based on a series of interdisciplinary lectures in the subject Longevidade com Qualidade and on the bibliographic review of authors in the field of Ageing, Design and Health. Then, a platform was conceived to integrate social enterprises, voluntary work and extension courses through mind mapping, benchmarking and blueprint. As a result, it was possible to state that combined efforts in our society is an effective way to act on behalf of the collective well-being.

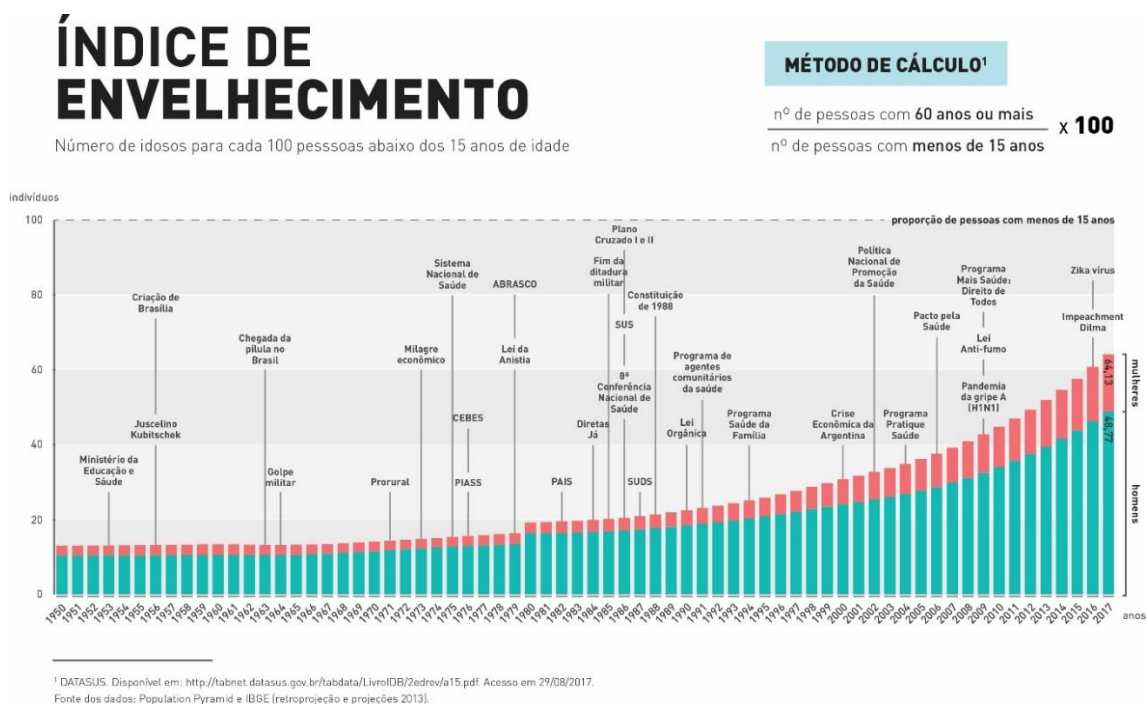
Keywords: volunteering platform; service design; quality longevity.

1 Introdução

Os índices de envelhecimento mundiais vêm apresentando célere crescimento em virtude do declínio expressivo das taxas de fecundidade e do incremento progressivo da expectativa de vida, proporcionados pelos avanços tecnológicos e medicinais, pelo controle de patologias e pela melhoria das condições de saúde, trabalho e lazer.

No Brasil, o envelhecimento populacional tem ocorrido em ritmo acelerado, tal como ilustra a Figura 1. De acordo com estimativas da Organização Mundial da Saúde (2005), enquanto a França levou 115 anos para duplicar a proporção de idosos no país, as nações em desenvolvimento, como o Brasil, farão o mesmo processo em duas ou em três décadas. Contudo, é importante frisar que ao passo que os países desenvolvidos enriqueceram antes para envelhecerem depois, o crescimento socioeconômico dos países emergentes não foi capaz de acompanhar o rápido envelhecimento populacional, acarretando mudanças substanciais na economia, na saúde e nas estruturas familiares (KALACHE e KELLER, 2000).

Figura 1 – Projeção da população do Brasil por sexo e idade simples: 2000-2060, segundo DATA SUS



Fonte: Aline Aride, com base no DATASUS

Diante do crescente processo de transição demográfica mundial, estima-se que o número de indivíduos com idade superior a 60 anos suplantará, em 2050, o volume de pessoas na faixa dos 10 a 24 anos (ONU, 2017). Além disso, uma pesquisa prospectiva realizada pelo IBGE¹, em 2013, revelou que no ano de 2060 a população economicamente ativa (PEA) representará 53,3% do contingente brasileiro, contra 46,7% de indivíduos aposentados, recém-nascidos, crianças e adolescentes.

¹ IBGE, Projeção da População do Brasil por Sexo e Idade para o Período 2000-2060. Disponível em: <<https://goo.gl/EFuYXx>>. Acesso em: 07 mar. 2018.



As transformações demográficas que se descortinam ao longo das décadas atuais e futuras revelam um paradigma socioeconômico inédito e alarmante, que demanda novas formas de pensar a aposentadoria, o trabalho, a saúde e a vida em sociedade.

A velhice e a aposentadoria ainda são fenômenos fortemente associados à perda de renda e à improdutividade. Esses estigmas influenciam os estereótipos negativos da idade avançada e coíbem formas de interação dessa parcela da população com o grupo economicamente ativo. Além disso, as oportunidades de trabalho para a Terceira Idade são escassas, inibindo o potencial desse público de contribuir com o desenvolvimento do país, mantendo-se, por conseguinte, física, econômica e mentalmente ativo.

Um dos possíveis caminhos para reverter essa realidade é a criação de novas modalidades de ocupação para idosos, amparadas pela capacidade do Design de explorar modos inéditos de pensar objetos, ambientes, interações, processos de comunicação e serviços para determinados perfis de usuários. O Design, além de permitir o exercício da criatividade e da inovação social, é capaz de fomentar práticas interdisciplinares para o cuidado holístico do ser humano.

No que tange ao público idoso, em particular, cabe registrar que a faixa etária correspondente à velhice abrange indivíduos a partir dos 60 anos, é extensa e pode durar por mais de cinco décadas. Por essa razão contempla pessoas heterogêneas, com características e necessidades singulares. Assim, ao projetar soluções para idosos, o designer deve-se abster da visão da velhice como retrocesso e/ou incapacidade, passando a enxergá-la como um momento de descobrimento de novas oportunidades, de cuidado e de autoconhecimento.

Diante desse contexto, o presente trabalho apresenta uma solução desenvolvida no âmbito do Design, que visa a contribuir para a promoção do envelhecimento saudável e potencialização do papel social do indivíduo aposentado. O projeto tem como enfoque a inserção digital e a atitude empreendedora na Terceira Idade, possibilitando ao idoso atuar como apoiador, voluntário ou empreendedor social de uma causa. Para tanto, a solução idealizada se sustenta na tríade empresas sociais – trabalho voluntário – extensão universitária, visando à promoção da longevidade com qualidade, com respeito à singularidade humana.

2 A tríade empresas sociais, trabalho voluntário e extensão universitária

As empresas sociais representam o primeiro elemento da tríade e consistem em organizações que têm como objetivo principal a responsabilidade social. Empresas sociais são capazes de prestar um serviço à comunidade e ainda gerar receita para o desenvolvimento do país. Esse modelo organizacional cria condições para a prática voluntária com foco em projetos sociais. Além disso, permite a continuidade do trabalho para indivíduos aposentados, seja como voluntários ou como empreendedores sociais de uma causa. Nesse projeto, em particular, foi dada especial atenção às entidades do Terceiro Setor, como as ONGs, as fundações, bem como as associações comunitárias que se formam espontaneamente a partir da identificação de um denominador comum entre os diferentes sujeitos que habitam um mesmo espaço.

O segundo elemento da tríade, representado pelo trabalho voluntário, vem se afirmando como uma importante ferramenta para a saúde e para o bem-estar humano, promovendo benefícios não apenas para os receptores da ação, como também para os agentes responsáveis pela oferta de mão-de-obra. Fazer o bem faz bem na mesma proporção, tanto para quem pratica a ação quanto para quem recebe o benefício. Nesse particular, uma pesquisa conduzida pelos



neurocientistas Jorge Moll, Frank Krueger, Roland Zahn, Matteo Pardini, Ricardo de Oliveira-Souza e Jordan Grafman (2005) demonstrou que a ativação dos centros de recompensa² ocorre de modo igualmente intenso, tanto após a realização de práticas voluntárias quanto durante o recebimento de um ato solidário. Além disso, em uma pesquisa realizada em conjunto com uma equipe internacional, Jorge Moll (2017) descobriu que decisões altruístas ativam seletivamente duas áreas cerebrais associadas ao sentimento de apego e de pertencimento, usualmente acionadas no processo de construção de laços familiares e de amizade.

Quanto aos benefícios da prática voluntária para a saúde, o artigo “Volunteering by older adults and risk of mortality: a meta-analysis”, divulgado pela Associação Americana de Psicologia (APA), em 2013, apresenta os resultados de três meta-análises conduzidas com indivíduos acima dos 55 anos. O objetivo do estudo foi avaliar a relação entre o trabalho voluntário organizacional e o risco de mortalidade. Como resultado, observou-se que o engajamento voluntário, sem efeito aditivo, reduziu o risco de mortalidade para 47%. Quando a prática voluntária foi associada ao controle de outras variáveis, como a saúde, verificou-se a diminuição do índice para 24%. Por fim, a relação entre o voluntariado e a religiosidade registrou parâmetros ainda menores, demonstrando a importância desse tipo de ação social para a longevidade com qualidade.

Além dos benefícios citados, o trabalho voluntário permite proporcionar novas atividades aos idosos aposentados e minimizar os efeitos negativos da ociosidade. Devido à falta de oportunidades de ocupação para os mais velhos, sentimentos como a solidão e o isolamento social são recorrentes na Terceira Idade. Sabe-se que muitos laços sociais estão ligados à rede de amigos e de colegas construída no trabalho. Assim, quando esse vínculo é interrompido, abre-se espaço para a manifestação do isolamento social e da ociosidade.

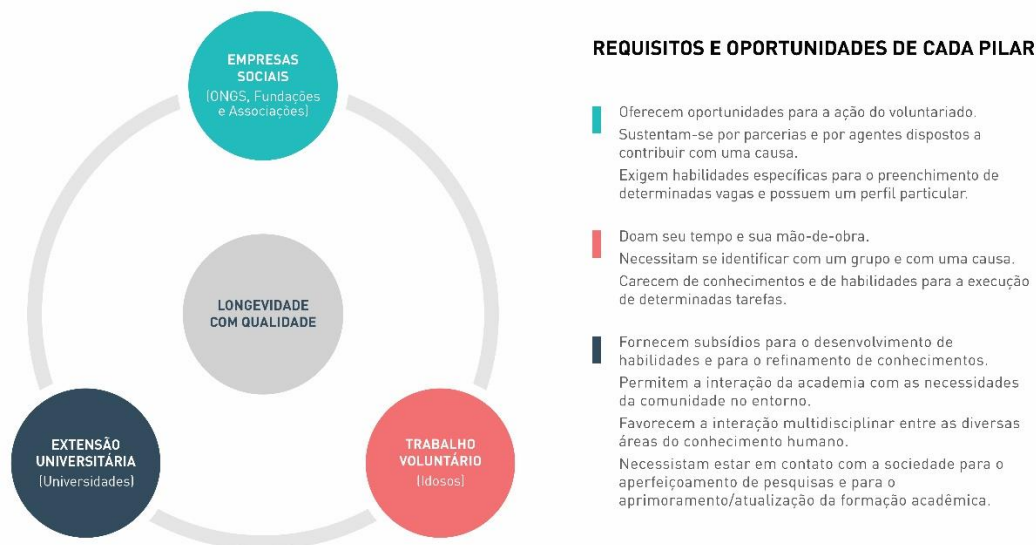
A falta de socialização é capaz de acarretar danos ao cérebro, ao coração e ainda conduzir os indivíduos a adotarem comportamentos nocivos à saúde, como consumir exacerbadamente álcool e tabaco, gerando, assim, uma cadeia de eventos devastadores para a vida humana. Os efeitos da solidão podem acarretar danos à saúde piores do que os enfrentados com a obesidade (HOLT-LUNSTAD et al., 2015; VALTORTA et al., 2016). Além disso, o isolamento social é um fator de risco para o surgimento de demências, como a Doença de Alzheimer e, quando combinado à idade avançada, incrementa as chances de um indivíduo manifestar doenças neurodegenerativas na velhice (LIVINGSTON et al., 2017). Ainda, sujeitos socialmente isolados têm um risco acrescido de 30% de sofrerem de uma doença cardíaca ou de um acidente vascular cerebral (AVC) (VALTORTA et al., 2016). Por essa razão, a oferta de ocupação para idosos funciona como uma importante aliada na prevenção da epidemia da solidão, reiterando o papel social do idoso e promovendo a oferta de cuidado.

O terceiro elemento da tríade, associado à extensão universitária, consiste em uma prática que estabelece uma ponte entre as atividades de ensino e de pesquisa da universidade com a comunidade externa, resultando em uma troca social com benefícios mútuos. A extensão universitária permite, dentre outras vantagens, a oferta de conhecimento para a sociedade, o auxílio de comunidades carentes, a validação e a coleta de dados para pesquisa, a educação continuada e a interlocução interdisciplinar entre as diversas áreas do saber humano. Esse pilar, associado ao trabalho voluntário e ao empreendedorismo social permite capacitar a comunidade para o exercício de atividades voluntárias, fornecendo o conhecimento necessário para aflorar

² Os centros de recompensa são regiões do cérebro acionadas com a execução de tarefas prazerosas.

potenciais habilidades ou para refinar conhecimentos previamente adquiridos. Somando-se a isso, as atividades de pesquisa e de extensão universitárias podem ser combinadas ao trabalho voluntário junto a empresas sociais, fortalecendo processos de formação acadêmica, de coleta de dados e de validação de hipóteses e de experimentos científicos. Na Figura 2 é possível visualizar, de modo sintético, os requisitos e as oportunidades de interação de cada pilar da tríade.

Figura 2 – Requisitos e oportunidades de cada elemento da tríade



Fonte: Aline Aride e Fernanda Pina

Tendo em vista a importância da tríade empresas sociais – trabalho voluntário – extensão universitária para a longevidade com qualidade, bem como os benefícios mútuos associados à interlocução desses três pilares, o próximo item contempla o papel do Design na integração desses setores. Além disso, reúne os conhecimentos interdisciplinares obtidos durante a etapa de exploração do problema e de coleta de dados para a plataforma. Em seguida, o artigo apresenta as tarefas que contribuíram para a ideação do projeto e as ferramentas utilizadas durante o processo de concepção das premissas da plataforma e dos requisitos do sistema. Por fim, indica os próximos passos para a concretização da etapa de criação da Plataforma Solidária da PUC-Rio.

3 O papel do Design e da universidade na exploração do problema

Levando-se em conta as diversas possibilidades de interação do Design com a sociedade, o presente artigo se apoia na capacidade dessa área do conhecimento de fornecer subsídios para a geração de ideias e para a transformação de realidades existentes em outras mais desejáveis (FRASCARA, 2004). Para tanto, explora os conceitos e os métodos do Design de Serviços e do Design Social, valendo-se de processos participativos e de premissas propostas pelo livro “Isto é Design Thinking de Serviços” (2014), para a geração de soluções em favor do público longo.

Nesse particular, vale ressaltar que mais do que projetar soluções para os idosos, é necessário refletir sobre a importância da oferta de serviços na estimulação do senso de utilidade e na manutenção da vida produtiva dos que já se encontram na maturidade ou que se aproximam dessa fase da vida. Os métodos e as ferramentas de Design aqui apresentadas exploram *uma* das múltiplas possibilidades de desenvolver serviços para os idosos que desejam contribuir com a



sociedade, gerando ganhos para si e para o seu grupo social. Diante dessa perspectiva, a universidade tem se revelado um importante agente promotor e incentivador dessas práticas.

Entre os atributos do meio universitário que oportunizam a geração dessa modalidade de serviço para o público sênior, no âmbito do Design, destacam-se: (1) a interdisciplinaridade para a propagação de conhecimentos e de métodos de pesquisa concebidos e aplicados por disciplinas com interesses em comum; (2) os pontos de identificação de demandas de diversos públicos (alunos, professores, pesquisadores ou frequentadores), por meio de sua participação nas atividades acadêmicas ou extracurriculares, motivada pela vontade de aprender e de viver em comunidade; e (3) as facilidades para prototipação e para a validação de um serviço, apoiadas pela extensão universitária.

Um exemplo de ação interdisciplinar, com foco no bem-estar do público longo e que se materializou no ambiente universitário, foi um ciclo de palestras promovido pela disciplina Longevidade com Qualidade, oferecida no segundo semestre de 2017. A cadeira interdepartamental foi fruto de uma parceria entre o programa de pós-graduação de Psicologia e de graduação e pós-graduação do Departamento de Design, ambos da PUC-Rio. Essa disciplina foi o ponto de partida para o projeto da Plataforma Solidária e ampliou a percepção da equipe sobre as possibilidades de diálogo entre as diversas áreas do conhecimento humano em torno de uma mesma causa. O quadro a seguir apresenta as ideias-chave extraídas de cada palestra, que alimentaram o processo de ideação da plataforma.

Quadro 1 – Contribuições multidisciplinares, no âmbito acadêmico, para o desenvolvimento do serviço em prol da longevidade com qualidade

1) A designer de produto e a palestra “Quem você quer ser quando envelhecer?”	A mestre em Design levou cada membro da plateia a refletir, individualmente, sobre as características e os comportamentos os definem. Em seguida, por meio de um processo de sensibilização, convidou-os a se projetarem como idosos e, na sequência, provocou-os a pensar em produtos e em serviços que facilitassem a manutenção da condição desejada e/ou a mudança de hábitos, entendendo que a velhice pode ser um momento de autoconhecimento e de descoberta de vocações.
2) A assistente social e a aula na Casa de Convivência e Lazer Maria Haydée.	A mestre em serviço social, com base em sua experiência de mais de dez (10) anos como assistente social da Casa de Convivência e Lazer Maria Haydée, falou sobre a importância do desenvolvimento de políticas públicas com foco no bem-estar dos idosos. Além disso, ressaltou que idosos com propósitos de vida tendem a ser mais resilientes pela conservação do sentimento de utilidade.
3) O médico e a palestra “Prevenção de demências”.	O especialista em medicina preventiva e autor do livro “Rejuvenecer: a Saúde Como Prioridade” (2017), comentou sobre a importância do engajamento social e da estimulação cognitiva para a prevenção de demências na Terceira Idade. Ainda, destacou a necessidade de combate ao isolamento social e reiterou o papel da socialização para a ampliação das reservas cognitivas durante o envelhecimento.
4) A designer de serviços e a palestra sobre “Atividades colaborativas realizadas por idosos e a ocupação do tempo”.	A designer de serviços e doutora em Engenharia Industrial da UFRJ, apresentou sua tese de doutorado para a plateia e compartilhou seu processo de identificação de grupos de convívio com interesses similares no meio urbano. Durante a palestra, Zanela destacou a capacidade dos próprios usuários de montarem um serviço de acordo com seus interesses e necessidades, revelando que as pessoas atuavam como peças primordiais do seu próprio sistema. Além disso, a autora ressaltou que a criação de laços de afeto e de união com um grupo é capaz de promover



benefícios mútuos para todos os membros de uma comunidade: idosos fazem pelo outro e para si.

5) O designer de mídias e sua palestra sobre “Tecnologias Cívicas”.

O doutor em Design pela PUC-Rio compartilhou sua pesquisa sobre as possibilidades de inovação social, amparadas por instâncias de suporte às redes colaborativas. O palestrante destacou exemplos de parcerias entre organizações não governamentais e universidades em favor dos cidadãos. Somado a isso, apresentou as possibilidades de integração dessas parcerias, sob a forma de comunidades criativas e de redes de apoio, sugerindo que a sociedade civil tivesse autonomia na geração de soluções para o seu próprio bem-estar social, independentemente da intervenção estatal.

IMPORTANTE: As palestras aconteceram entre os meses de agosto e novembro de 2017, com o objetivo de sensibilizar os alunos, apresentando ferramentas e conhecimentos para a geração de produtos e serviços capazes de promover uma vida longa e com qualidade.

Fonte: Fernanda Pina

A equipe, orientada pelos representantes das diversas áreas do conhecimento humano, e motivada a idealizar um serviço para o bem-estar dos idosos e de seu grupo social, instituiu o Design de Serviços como abordagem principal para a geração de uma Plataforma Solidária.

3.1 A etapa de exploração orientada pelo Design de Serviços

Com o fito de compreender mais profundamente as características e as ferramentas do Design de Serviços, os autores e colaboradores Marc Stickdorn, Jakob Schneider, Kate Andrews³ e Luke Kelly, do livro “Isto é Design Thinking de Serviços” (2014), foram elegidos como interlocutores teóricos do presente artigo. Na publicação são apresentados fundamentos, ferramentas e exemplos contemporâneos de Design de Serviços, apoiados por métodos participativos.

Segundo Kate Andrews (2014, p.90) apesar de o Design e de seus processos formarem e moldarem o mundo, ainda resta um longo caminho a percorrer para que a sua atuação seja vista de modo mais amplo. Para a autora, a integração entre o Design de Serviços e o Design Social é natural e se manifesta da seguinte maneira: enquanto o Design de Serviços tem vocação para “mudar velhas percepções, [...], ilustrando ativamente seu caráter social”, o Design Social ampara essa predisposição, sugerindo formas de pensar sobre porquê e de que modo o Design pode se debruçar sobre as necessidades em constante transformação da sociedade.

Com relação aos princípios que devem nortear o pensamento do designer de serviços, Stickdorn (2014, p.36) aponta cinco diretrizes: (1) centrado no usuário: pressupõe que o serviço deve ser idealizado e testado com o olhar do potencial receptor; (2) cocriativo: sugere o envolvimento do maior número possível de *stakeholders* no processo de geração de um serviço; (3) sequencial: prevê um encadeamento de ações que estrutura o serviço como um todo; (4) evidente: defende a materialização do serviço, valendo-se de artefatos; e (5) holístico: destaca a necessidade de considerar todo o ambiente do serviço, seja ele físico ou virtual.

³ Kate Andrews é autora de diversas colunas sobre o impacto social do Design, como a do site “Design 21: Social Design Network”, da UNESCO.



Os autores do livro recomendam, ainda, que as possíveis etapas de um projeto orientado pelo Design de Serviços compreendam momentos de exploração, criação, reflexão e implementação. Essas fases caracterizam processos interativos, não padronizados e sem compromisso com a linearidade (STICKDORN, 2014). No tocante à ideação da plataforma, esses atributos permitiram que os passos executados ao longo do percurso metodológico tivessem flexibilidade para retrocessos, avanços e recomeços. Assim, as palavras de ordem para o desenvolvimento da Plataforma Solidária foram explorar, criar, refletir e implementar. Neste artigo, as autoras se limitam a apresentar a etapa de exploração, retratando o processo de ideação do projeto e as primeiras premissas que nortearam o esboço da plataforma.

Durante a fase de exploração, os designers devem se abster do instinto primário que os instiga a buscar soluções imediatas para um problema. O recomendável nessa fase é, primeiramente, identificar e estudar o problema. No caso em tela, a questão do envelhecimento populacional foi vista como uma oportunidade de integração de diversos nichos sociais em prol do bem-estar humano. Desse modo, a equipe se propôs a compreender a necessidade inerente ao ser humano de fazer o bem (SMITH, 2006), de se socializar (ABRAMOFF, 2017) e de se manter em constante aprendizado ao longo da vida (ILC-BRASIL, 2016). Além disso, valeu-se da consulta a estudos teóricos e empíricos que se concentravam nas necessidades do idoso, com o intuito de gerar um serviço assertivo, que atendesse às expectativas do usuário longo-vidoso. Assim, munida de conhecimentos e de ferramentas para a execução de ações práticas, e guiada pelos interlocutores teóricos da disciplina Longevidade com Qualidade, a equipe concretizou três tarefas inerentes à etapa de exploração do Design de Serviços.

A primeira tarefa auxiliou a conscientizar o grupo de trabalho quanto aos possíveis modos de exploração dos desafios do envelhecimento populacional, orientando novas propostas de extensão universitária para o público longo-vidoso. Nessa fase, se fez necessário compreender a cultura da PUC-Rio, promotora da plataforma, e os interesses de seus *stakeholders*, avaliando a importância de um novo serviço para a missão da universidade.

Nesse particular, a extensão universitária se revelou um importante aliado para a prototipação do serviço e para o reforço do papel social da PUC-Rio com a comunidade em seu entorno. A plataforma em questão, conjugada ao meio universitário, reitera a missão da PUC-Rio como universidade católica jesuíta, que tem como compromisso “produzir e propagar o saber a partir das atividades de ensino, pesquisa e extensão, tendo por base o pluralismo e debates democráticos, objetivando, sobretudo, a reflexão, o crescimento e enriquecimento da sociedade”⁴ (PUC-RIO, 2018).

A segunda tarefa consistiu em elencar atributos do serviço a ser desenvolvido, por meio de estudos que avaliaram usuários maduros já praticantes do voluntariado. Nessa etapa foram reunidos dados empíricos e pesquisas do Instituto DataFolha (2014)⁵, a fim de que o serviço idealizado respeitasse o contexto dos idosos, suas verdadeiras motivações para se envolverem com a universidade e seus comportamentos frente às oportunidades de praticar o bem, se socializar e aprender.

⁴ Trecho extraído do site da instituição onde são apresentados a missão e o marco referencial da universidade. Disponível em: <<http://www.puc-rio.br/sobrepu/historia/>>. Acesso em 03 de março de 2018.

⁵ Pesquisa encomendada ao DataFolha pela Fundação Itaú Social. Disponível em: <<https://goo.gl/vLLAeV>>. Acesso em: 07 mar. 2018.

A terceira e última tarefa da etapa de exploração compreendeu a apropriação de dados e de *insights* gerados na tarefa anterior para começar a estruturar, ainda que de maneira subjacente, o serviço a ser ofertado (STICKDORN, 2014). Desse modo, imaginar uma estrutura sequencial, tangível e holística do serviço, impulsionou a equipe a visualizar uma possível integração das perspectivas e motivações dos usuários e dos *stakeholders* envolvidos, nesse caso os idosos, a universidade e as empresas sociais.

4 A ideação de uma Plataforma que promove o voluntariado sênior

Durante o processo de ideação, a universidade se revelou um ambiente favorável ao desenvolvimento, aplicação e promoção do serviço. Nessa fase, a equipe se dedicou a vislumbrar formas de interação das unidades da PUC-Rio com os potenciais usuários idosos e com as entidades sociais que necessitam do trabalho voluntário para a sua atuação.

A partir desse exercício, identificou-se que a universidade poderia facilitar um encontro (*match*) entre os interesses dos idosos, que desejam empreender em seus projetos de vida, e as demandas das empresas sociais, garantindo benefícios mútuos. A ideia do *match* foi inspirada na palestra da designer de serviços e doutora em Engenharia Industrial que, ao observar associações criadas pela própria comunidade, percebeu que a união do grupo e a permanência em um mesmo espaço de convívio era motivada por interesses e por valores em comum. Esse dado conduziu a equipe a pensar em instrumentos que poderiam promover o *match* entre a empresa social e seus voluntários. Uma das ferramentas identificadas, amplamente utilizada na Psicologia, é o perfil psicossocial⁶. A esse instrumento ainda foram acrescentadas as motivações, os interesses e as habilidades/requisitos de ambos os usuários, para um mapeamento holístico do idoso e das empresas sociais interessadas em uma mesma causa.

Quanto às demais ferramentas que apoiaram o processo de ideação da plataforma, destacam-se a análise de similares, o mapa mental e o *blueprint*. A ferramenta de análise de similares permitiu explorar, em um primeiro momento, as possibilidades de uso e de interação com plataformas de voluntariado, tendo como norte o olhar do usuário. Além disso, propiciou validar o ineditismo do portal e identificar pontos positivos e negativos nos sistemas atuais. Posteriormente, dando seguimento à ideação do projeto, a equipe se apoiou na experiência vivenciada na análise de similares para idealizar uma jornada dos potenciais usuários (o idoso e as empresas sociais), introduzindo as interações da universidade com cada um dos sujeitos envolvidos na promoção do serviço. Nessa ocasião, a técnica mapa mental amparou a sugestão de uma possível jornada dos usuários, pressupondo um fluxo de interação com a plataforma. Finalmente, a equipe recorreu à ferramenta *blueprint*. Por meio desse instrumento, forçou-se a imaginar e a entender a sequência de etapas que levaria cada usuário a chegar ao sistema e a usufruir do serviço, destacando os importantes agentes de apoio direto e indireto que sustentariam o portal.

Os itens a seguir explicam, conceitualmente, cada uma das técnicas utilizadas pela equipe no processo de ideação da plataforma, bem como as adequações realizadas ao longo do processo, os resultados obtidos e a importância de cada ferramenta na etapa de exploração e de criação, que se aproxima. Para Luke Kelly (2014, p.150), não há uma maneira certa e errada para a

⁶ O perfil psicossocial consiste em uma ferramenta da Psicologia que estuda o comportamento humano e seus aspectos identitários no meio social.

aplicação de técnicas, tampouco há técnicas adequadas a determinada etapa. “Um projeto bem-sucedido envolve simplesmente encontrar uma combinação funcional capaz de conceitualizar, desenvolver e fazer protótipos das ideias utilizando um processo iterativo de melhoria gradual”.

4.1 Análise de similares

A ferramenta de análise de similares foi utilizada com o fito de identificar atributos e funcionalidades de plataformas *online* existentes no mercado, considerando os pontos positivos e negativos dos sistemas. Para tanto, foi feita uma busca de sites internacionais e nacionais endereçados ao trabalho voluntário, às empresas sociais e à educação continuada. As palavras-chave utilizadas nesse processo foram voluntariado, plataforma voluntário, trabalho voluntário e seus equivalentes na língua inglesa. A pesquisa constatou que ainda não existe um portal, com respaldo universitário, que promova a oferta de atividades voluntárias, facilitando o *match* entre as motivações, as habilidades e o perfil psicossocial das empresas e dos voluntários interessados em uma mesma causa. O Quadro 2 elenca as plataformas encontradas durante a busca, bem como os pontos positivos e negativos identificados em cada sistema.

Quadro 2 – A análise de similares

1) Portal Atados	<p>PONTOS POSITIVOS: Possibilidade de cadastro de vagas e de ONGs pela comunidade.</p> <p>PONTOS NEGATIVOS: Descrição genérica das vagas; Voluntário como prestador de um serviço e não como membro de uma comunidade (dificuldade em estreitar os laços com os grupos de convívio em seu entorno); Dados insuficientes no perfil do usuário, apresentando ausência de informações pessoais do voluntário (telefone, endereço e e-mail) - falta de segurança para a empresa e para o prestador de serviço; Ausência de funcionalidade que garanta o cadastro do usuário em uma vaga adequada ao seu perfil psicossocial.</p>
2) Mackenzie Voluntário	<p>PONTOS NEGATIVOS: O sistema não permite o cadastro de voluntários e apresenta apenas a opção de vagas por estado e por cidade; Ausência de filtros para a seleção de vagas.</p>
3) ONU Voluntariado	<p>PONTOS POSITIVOS: Informações completas sobre as vagas; Possibilidade de trabalhar como voluntário no próprio país, no exterior ou <i>online</i>.</p> <p>PONTOS NEGATIVOS: Ausência de oportunidades de educação continuada e de cadastro de ONGs; Vagas filtradas por uma única área de interesse; Formulários de candidaturas extensos e de preenchimento recorrente.</p>
4) PMI Voluntariado	<p>PONTOS NEGATIVOS: Educação continuada e serviço de <i>coaching</i> particulares; Poucas oportunidades de voluntariado no Brasil.</p>
5) CIEDS Voluntariado e Seja um voluntário	<p>PONTOS NEGATIVOS: Banco de cadastro de voluntários - o usuário não seleciona as vagas e tampouco possui uma página de perfil.</p>

6) Voluntariado BB – PONTOS POSITIVOS:

Banco do Brasil

Além das vagas de trabalho voluntário, permite a doação de produtos e de alimentos.

PONTOS NEGATIVOS:

Apenas clientes do Banco do Brasil ou aposentados com registro podem participar.

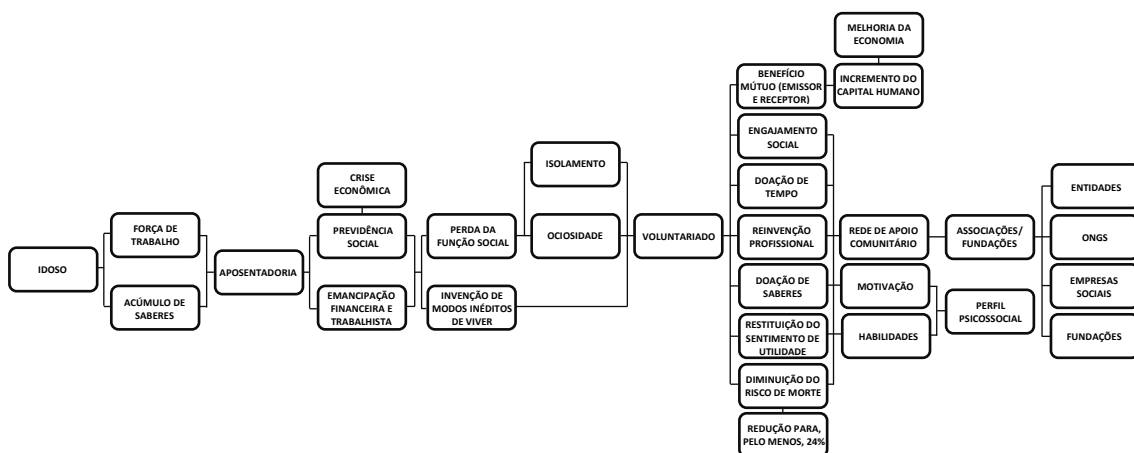
Fonte: Aline Aride

4.2 Mapa mental: jornada dos usuários

Findada a etapa de análise de similares, a equipe, amparada pela revisão bibliográfica, utilizou a ferramenta do mapa mental para visualizar a jornada de dois potenciais usuários: voluntários e empresas sociais. A técnica do mapa mental também foi empregada para determinar o perfil desses clientes, as motivações de uso da plataforma e as possíveis características do sistema. Segundo o ensaio publicado por Arrausi e Ribosa (2018, p.25), na revista científica Grafica, os mapas mentais revelam descritivamente um projeto e atuam como um “organismo vivo que é construído e reconstruído à medida que o projeto é desenvolvido”. No mais, esse recurso é capaz de organizar as etapas de um projeto de Design, promover diálogos, gerar ideias e construir significados.

A equipe, munida desse conhecimento e amparada pela fundamentação bibliográfica e por dados empíricos extraídos de pesquisas anteriores, gerou dois mapas mentais. O primeiro apresenta o usuário idoso, predisposto a despender seu tempo como voluntário ou como empreendedor social de causas humanitárias; ao passo que o segundo representa as entidades de cunho social, como as ONGs, fundações e associações, que necessitam da força de trabalho dos voluntários para concretizar projetos sociais. Esses dois usuários seriam intermediados pela universidade que, via extensão universitária, facilitaria a interação e o encontro (*match*) de interesses a partir do perfil psicossocial dos sujeitos envolvidos. Os mapas mentais a seguir, ilustrados nas Figuras 3 e 4, representam uma projeção de como cada usuário encontraria o serviço e interagiria com a plataforma. Ademais, compilam as razões e as motivações desses potenciais clientes para o uso do sistema.

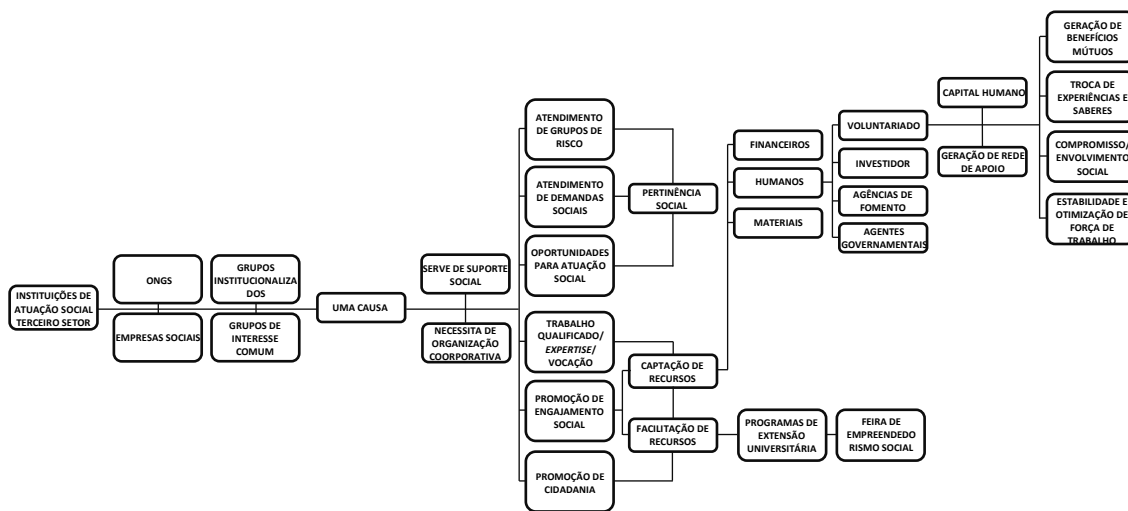
Figura 3 – Mapa mental com as premissas do usuário idoso



Fonte: Aline Aride

No mapa que registra uma possível interação do usuário idoso com a plataforma, a equipe verificou que um possível diferencial para otimização do *match* estaria na possibilidade de registro de um perfil psicossocial. A entrada de dados por parte desses usuários seria tabulada, a fim de facilitar a identificação de oportunidades ofertadas pelas entidades de cunho social que melhor se encaixassem em suas motivações, interesses e propósitos de vida. Do mesmo modo, o perfil psicossocial contribuiria para que as universidades, possivelmente gestoras da plataforma, verificassem demandas de saberes e de competências para idealizar atividades de extensão presenciais que aumentassem as chances de esses usuários se qualificarem para os trabalhos voluntários disponibilizados pelas empresas sociais. A seguir verifica-se, portanto, a idealização da jornada das empresas sociais, pressupondo seus pontos de contato com o voluntariado e com a universidade, bem como alguns elementos que definem seu perfil e sua existência.

Figura 4 – Mapa mental com as premissas das empresas sociais



Fonte: Fernanda Pina

4.3 *Blueprint*: estudando o papel de cada membro da tríade na Plataforma Solidária

O *blueprint* ou diagrama de serviços é uma ferramenta de projeto que permite visualizar, projetar, analisar e redesenhar serviços. Esse instrumento, expresso sob a forma de um mapa, também é empregado para formatar e especificar graficamente as etapas de um serviço, os pontos de contato com os usuários, os papéis e responsabilidades de cada agente e os elementos tangíveis e intangíveis de um sistema (ZANELA, 2015).

Dada a eficácia desse diagrama para a projeção de um serviço, o *blueprint* foi empregado no projeto da Plataforma Solidária com o intuito de alimentar o processo de ideação e de orientar as etapas de interação dos potenciais usuários com o serviço e com os demais agentes responsáveis pela manutenção do sistema. A seguir, a Figura 5 apresenta o *blueprint* idealizado, bem como os papéis e as interações do usuário idoso, da empresa social e da universidade em cada momento do serviço.

Figura 5 – *Blueprint* idealizado da Plataforma Solidária

BLUEPRINT - PLATAFORMA SOLIDÁRIA													
EVIDÊNCIA FÍSICA	Idoso aposentado e ocioso	Telefone, e-mail, vizinhança e sites de busca	Página Inicial (quem somos, quero participar)	Página Cadastro (formulários e testes)	Página Oportunidades (lista de vagas)	Página Vaga Individual (descrição detalhada da vaga)	Página Vaga Inscrição (dados pessoais, dados vaga e termos de uso)	Página Confirmação Inscrição	Página Minas Vagas (lista de vagas pendentes e aceitas)	Participantes, local de encontro, material	Material/ serviço gerado/ participantes/ beneficiários	Retorno/ Avaliação/ Beneficiários/ Associações/ Participantes	
ACÕES DO VOLUNTÁRIO	Sente desconforto ou necessidade do serviço	Interage online ou offline e descobre o portal	Acessa a plataforma	Cadastra seus dados pessoais e passa por uma avaliação psicossocial	Visualiza as oportunidades mais adequadas ao seu perfil	Visualiza a descrição da vaga, os requisitos e a localização	Confirma seus dados pessoais, as condições da vaga e o termo de uso	Recorre à confirmação da sua candidatura e o prazo de resposta	Visualiza as respostas das associações e as eventuais pendências da candidatura	Realiza o trabalho voluntário em casa ou no associação/ instituição carente	Entrega o resultado do trabalho pessoalmente ou o encaminha para terceiros	Recebe o retorno da sua participação pelo site, pessoalmente ou pelos beneficiários	
ACÕES DA EMPRESA SOCIAL	Necessita de capital humano para a realização de ações sociais	Disponibiliza informações para a divulgação das oportunidades	Acessa a plataforma	Cadastra seus dados e passa por uma avaliação que liga o perfil da empresa	Fornecer informações para o preenchimento das vagas	Fornecer dados para a descrição da vaga	Recebe as informações dos candidatos e avalia o pedido do voluntário	Confirma o pedido do voluntário	Analisa as pendências de habilidades e a possibilidade de capacitação do voluntário	Disponibiliza local e materiais para a realização do serviço voluntário	Reúne o material confeccionado e o separa para distribuição	Resposta para os voluntários o retorno de sua participação e os benefícios gerados para a comunidade	
ACÕES DA UNIVERSIDADE	Deseja capacitar indivíduos e contribuir com a sociedade por meio da extensão universitária	Divulga a plataforma nas redes sociais, no campus e nos sites da universidade	Organiza conteúdo escrito da plataforma	Estabelece os parâmetros de avaliação das empresas/ voluntários e aplica os testes	Cria tabulações para a filtragem das vagas e para a realização do match	Organiza os dados das vagas, filtrando-as por requisitos, localização e perfil dos usuários	Distribui as informações para empresas/ voluntários e verifica as pendências de habilidades	Cria funcionalidades para a recepção e validação da candidatura pelo sistema (universidade)	Oferta atividades de extensão universitária para capacitação dos voluntários	Capacita os voluntários a exercerem determinada tarefa	Organiza banco de materiais para a distribuição dos materiais	Reúne os feedbacks dos beneficiários no sistema	
PESSOAL DE CONTATO	LINHA DE FRENTE	Beneficiários e associações necessitam de suporte	Telem o site e as estratégias de marketing (avalia e divulga a plataforma (videntes e universidade)	Fornecem suporte jurídico, econômico e intelectual (universidade/ profissionais)	Criam as análises e as listas (universidade)	Cadastra os parâmetros de associação (universidade)	Cadastra os dados e requisitos da vaga (universidade)	Redigem os termos de uso (profissionais/ universidade)	Envia resposta para plataforma (universidade)	Fornecer suporte para o desenvolvimento de habilidades (empresa social/ universidade)	Distribui o material produzido pelos voluntários (empresa social)	Recolhe o material produzido pelos voluntários (empresa social)	Comunica os resultados da ação aos voluntários (empresas/ sistema)
	LINHA DE RETROALIMENTAÇÃO	Identifica as demandas do idoso/associação e organiza o voluntariado (universidade)	Planeja e desenvolve a plataforma (universidade)	Elege os profissionais da consultoria e os redatores (universidade)	Elege os profissionais e especialistas em Psicologia (universidade)	Define os parâmetros da vaga (empresa social)	Define as descrições e requisitos da vaga (empresa social)	Organiza as informações para empresas para redação do termo de uso (universidade)	Recebe os dados do voluntário e avalia a candidatura (empresa social)	Organiza o grupo de voluntários tutores (empresa social) ou a equipe de extensão (universidade)	Compra o material para a realização do trabalho voluntário (empresa social)	Dirige até o destino traçado/emballa os produtos (voluntários/ motorista)	Compila os resultados (voluntários/ empresa social)
PROCESSOS DE APOIO	Planeja a plataforma e reúne capital (universidade)	Paga o domínio, a hospedagem, o desenvolvimento do site e as propagandas (grupos de fomento/investidor)	Realiza seleção para consultoria (legal, financeira e ética) e redação (universidade)	Realiza uma seleção de psicólogos e especialistas (universidade)	Providencia o match entre voluntários e associações (sistema/ universidade)	Compila, revisa e organiza os dados das associações (universidade)	Seleciona pessoal responsável pela redação dos termos de uso (universidade)	Encaminha a candidatura do voluntário para a associação (sistema)	Cruza as pendências da candidatura com cursos de extensão disponíveis (sistema)	Ingere capital ou os custos com o transporte/ compra de materiais (investidores/ Capacita voluntários (universidade)	Paga a gasolina ou os custos com o transporte/ Paga as caixas e materiais de proteção (investidor)	Registra a recepção dos serviços/ produtos pelos beneficiários (empresa social)	

Fonte: Aline Aride

Após considerar todas as atividades da etapa de exploração do Design de Serviços e de ter começado a estruturar, ainda que de maneira subjacente, um esboço da plataforma, a próxima etapa consiste na preparação para a fase de criação do serviço, considerando os *insights* obtidos ao longo do percurso e os requisitos para a materialização de um projeto centrado nos usuários.

5 Próximos passos: preparação para a etapa de criação do serviço

Ao longo da etapa de exploração do problema, o Design de Serviços revelou-se um processo criativo e dinâmico, capaz de articular as necessidades e as características emocionais dos usuários para o desenvolvimento de ações que levem à inovação social. Além do mais, a universidade se destacou como uma importante mediadora das etapas de um serviço, por meio da extensão universitária.

Os próximos passos, alinhados à teoria do Design de Serviços, referem-se à etapa de criação. Essa segunda fase, orientada pelos *insights* gerados no período de exploração do problema, auxilia a validar o conceito do serviço, acrescentando o maior número de interações com os usuários e com os *stakeholders* (STICKDORN, 2014). Nesse momento, o aporte dos métodos de *Design Thinking* orienta para a identificação dos erros que podem surgir na interação dos usuários com a plataforma, sem esforço para evitá-los.

Com uma proposta em mente, sem ainda ter a intenção de prototipar, cabe à equipe interagir de maneira criativa e inovadora para listar e avaliar necessidades, motivações, expectativas dos usuários, processos idealizados e possíveis restrições do provedor do serviço. Essa etapa valida efetivamente a jornada dos potenciais usuários, à medida que valoriza a voz e a experiência das empresas sociais e dos idosos. Essa escuta é fundamental para levar a equipe a buscar “soluções holísticas, sustentáveis” e assertivas, movidas pela cocriação e pela interdisciplinaridade (Ibidem, p.133).

A seguir, os passos apresentados no Quadro 3 retratam a fase de criação do serviço. Essas tarefas permitirão traçar oportunidades de contato entre os usuários e validar as diretrizes da plataforma, esboçadas na etapa de exploração do problema.

Quadro 3 – Visualizando os próximos passos do projeto

1) Feira de oportunidades de empreendedorismo social	A feira de oportunidades abrirá uma chamada para que as ONGs apresentem seus objetivos e demandas, relatem suas causas e contem como surgiram. O evento, promovido pela PUC-Rio, fornecerá informações para facilitar o encontro entre os interesses das empresas sociais e dos idosos voluntários. A feira também será um exemplo de como o ambiente universitário pode ser utilizado como mediador e facilitador do serviço idealizado.
2) Formação de base de contato com voluntários e empresas sociais	A base de contato com voluntários e empreendedores sociais facilitará a interação com os potenciais usuários e a compreensão de sua jornada. Além disso, permitirá conhecer os estímulos e as motivações que os levaram ao envolvimento efetivo com uma ação social, bem como o processo de busca por informações sobre uma causa humanitária.
3) Interação com instituições de atuação social	A interação da equipe com instituições de atuação social permitirá verificar os meios e os desafios para a captação de voluntários. Somado a isso, possibilitará conhecer os tipos de recursos materiais, humanos e financeiros existentes nessas instituições, avaliando possíveis soluções que permitam a troca de demandas e de interesses entre os potenciais usuários e as atividades de extensão universitária.
4) Novo <i>blueprint</i>	O novo <i>blueprint</i> permitirá estruturar a Plataforma Solidária como uma ferramenta de extensão universitária, com base nas informações coletadas nos passos anteriores. O diagrama de serviços será utilizado pelos agentes promotores do sistema para a visualização de seus papéis e para o desenvolvimento da plataforma desenhada.

Fonte: Fernanda Pina

Sendo assim, o próximo passo do projeto reside na organização da Feira de oportunidades de empreendedorismo social da PUC-Rio, estabelecendo estratégias de comunicação com os principais *stakeholders* da pesquisa, bem como parcerias com empresas sociais para formação de base de contato e compreensão de seu fluxo de trabalho.

6 Considerações finais

Diante do crescente processo de envelhecimento populacional, a sociedade se prepara para uma nova configuração demográfica que demanda formas inéditas de se pensar a aposentaria, o trabalho, a saúde e a vida em sociedade. Frente a essa realidade, o Design de Serviços se revelou uma abordagem de projeto com o potencial de transformar os paradigmas demográficos existentes em situações mais desejáveis, permitindo aos idosos vivenciarem novas oportunidades e ocuparem um importante papel na sociedade.

Por meio da Plataforma Solidária verificou-se que é possível valer-se dos aspectos positivos do envelhecimento populacional e ressignificar a aposentadoria e a vida após os 60 anos de idade. O sistema idealizado configura uma das possíveis formas de se pensar a dádiva do envelhecimento de modo prospectivo, preparando a sociedade no presente para usufruir de uma vida longa com qualidade em um futuro próximo.

A etapa de criação apresentada pressupõe que o contato direto com todos os *stakeholders* da tríade facilitará a compreensão de suas motivações, interesses e necessidades, gerando insumos para a cocriação do conceito da plataforma e para a validação da sua atuação holística, sequencial e evidente.

Estima-se que o sistema idealizado permitirá aos indivíduos refletirem sobre o seu papel como cidadãos, entendendo que o gozo de uma vida com qualidade pode residir na construção de uma força social integrada entre empresas, universidades e a comunidade no entorno.

7 Referências

- ABRAMOFF, Sergio. **Rejuvelhecer**: A Saúde Como Prioridade. Intrínseca: Rio de Janeiro, 2017.
- ARRAUSI, Juan; RIBOSA, Jesús. **Driving maps**: El uso de mapas mentales para orientar el Aprendizaje Basado en Proyectos a través del Design Thinking. *Grafica*, v.6, n.11, p.25-31, 2018.
- BORTOLINI, Tiago et al. Neural bases of ingroup altruistic motivation in soccer fans. **Scientific Reports**, v.7, n.16122, p.1-12, 2017.
- FRASCARA, Jorge. **Diseño gráfico para la gente**: comunicaciones de masa y cambio social. Buenos Aires: Infinito, 2008.
- HOLT-LUNSTAD, Julianne. Loneliness and Social Isolation as Risk Factors for Mortality: A Meta-Analytic Review. **Perspectives on Psychological Science**, v.10, n.2, p.227-237, 2015.
- ILC - CENTRO INTERNACIONAL DE LONGEVIDADE BRASIL. Para um Design Amigável ao Idoso – a todas as idades. **IV Fórum Internacional da Longevidade**, p.1-10, 2017. Disponível em: <http://ilcbrazil.org/portugues/wp-content/uploads/sites/4/2017/03/Relatório-Design-e-Envelhecimento_FINAL.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2018.
- KALACHE, Alexandre; KELLER, Ingrid. The greying world: a challenge for the 21st century. **Science Progress**, v.83, n.1, p.33-54, 2000.
- LIVINGSTON, Gill et al. Dementia prevention, intervention, and care. **The Lancet Commissions**, 2017.
- MOLL, Jorge et al. The neural basis of human moral cognition. **Nature Reviews Neuroscience**, v. 6, p.799-809, out. 2005.
- OKUN, Morris; YEUNG, Ellen; BROWN, Stephanie. Volunteering by Older Adults and Risk of Mortality: A Meta-Analysis. **Psychology and Aging**, v. 28, n. 2, p. 564-577, 2013.
- SCHNEIDER, Jakob; STICKDORN, Marc. **Isto É Design Thinking de Serviços**. Fundamentos, Ferramentas, Casos. Porto Alegre: Bookman, 2014.
- SMITH, Adam. **The Theory of Moral Sentiments**. MetaLibri: São Paulo, 2006.
- UNITED NATIONS, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). **World Population Ageing 2017 - Highlights**. United Nations, 2017.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Envelhecimento ativo**: uma política de saúde. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005.
- ZANELA, Fernanda. **A identificação de aspectos de modelos de serviço em atividades colaborativas realizadas pelos idosos**. Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2015.