

Universidade de Brasília

Instituto de Artes - IdA | Departamento de Desenho Industrial - DIn

Trabalho de Conclusão de Curso - Projeto do Produto

A POTENCIALIZAÇÃO DO DESIGN COM A UTILIZAÇÃO DE TÉCNICAS TEATRAIS

Liliane Gomes Siqueira 16/0012490

Brasília, 2020

Liliane Gomes Siqueira, 16/0012490

*Trabalho de Conclusão de Curso do
Departamento de Design da Universidade de
Brasília*

Professora Orientadora: Symone Jardim

Brasília, 2020

DEDICATÓRIA

Dedico este projeto a todos que acreditam no poder do design de tornar o mundo um lugar melhor. Por meio de cada escolha tipográfica, definição de paleta cores, criação de uma cadeira, um cartaz, desenvolvimento de um serviço, uma impressão 3D, concepção de uma ilustração, criação de estratégias e toda essa infinidade de possibilidades que o design nos permite atuar para construirmos o mundo que sonhamos, cheio de novas ideias e muita criatividade.

“De onde vêm as novas ideias? A resposta é simples: DIFERENÇAS.

A criatividade vem das misturas improváveis.”

(NEGROPONTE, Nicholas)

AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço a Deus, por todo cuidado comigo, pelas portas abertas e por honrar constantemente a minha dedicação, esforço, trabalho e empenho. E principalmente, pela família que ele me concedeu,

Agradeço à minha mãe Liane por sempre acreditar em mim, por sempre sonhar meus sonhos comigo, por sempre fazer o máximo para que eu alcance todos os meus planos, por estar sempre ao meu lado e pela constante dedicação,

Ao meu irmão Elder, que do jeito dele sempre se faz presente e me ajuda. E à minha linda sobrinha que tem um futuro maravilhoso pela frente,

À minha tia Ângela, minha prima Cristina e minha vovó Lourdes que durante todos esses anos de faculdade me deram suporte, acreditaram no meu potencial e nunca mediram esforços para me auxiliar no que fosse necessário,

Ao meu avô Clemildo, que infelizmente faleceu antes de me ver entrar na faculdade, mas que sempre acreditou que eu fosse realizar grandes coisas.

À todos os meus meus tios, tias, primos e primas maternos, que são uma família incrível,

À todos os meus irmãos Joarley, Brenda e Kawê, minha avó Ivonete, meu tio Isaque, demais tios, tias, primos e primas paternos que moram no meu coração,

Ao Pedro, mais conhecido como Ferreira que teve um papel muito importante na minha evolução como profissional e pessoa, que sempre me incentivou, que por muito tempo acreditou mais em mim do que eu mesma, que muito me ensinou nesse processo, pelas experiências trocadas, por sempre ler o meu tcc, me escutar construindo minhas apresentações e sempre me dar feedbacks ricos que foram importantíssimos para o desenvolvimento desse projeto. Que suportou todas as minhas loucuras durante esse período de Universidade, que sempre foi parceiro, amigo, companheiro, colega faculdade, de trabalho, sócio, enfim muitas outras

nomenclaturas que compartilhamos. Tê-lo na minha vida tem sido uma grande oportunidade,

À Symone, que me orientou nesse projeto, me mostrou a importância e o potencial dele, que me incentivou a percorrer mais a fundo o caminho do teatro. Obrigada por ser uma professora que inspira tanto seus alunos,

À todo o corpo docente e servidores do Departamento de Design da Universidade de Brasília, que são professores e pessoas excepcionais e sempre dispostos a ajudar os alunos,

Aos meus amigos, e todas as pessoas e profissionais do design que tive a oportunidade de conhecer nesse período.

RESUMO

O presente projeto tem como objetivo o desenvolvimento de um conjunto de ferramentas aplicadas no design de serviço potencializadas por meio da utilização de métodos teatrais. Para tal fim, se fez necessário o estudo dos conceitos presentes no teatro, desde a história de sua origem à formalização de métodos e técnicas teatrais. Por meio de pesquisas foi possível mapear diversas ferramentas de design e técnicas teatrais utilizadas atualmente e encontrar seus pontos em comum. A partir desses pontos, foram selecionadas 6 ferramentas de design para serem potencializadas com o pensamento teatral. O conjunto de ferramentas proposto não deve ser considerado algo fechado, o conjunto pode ser organicamente adaptado, alterado ou modificado de acordo com às necessidades do contexto do projeto no qual virá a ser aplicado. Algumas ferramentas foram testadas e implementadas em projetos, mas será necessária a validação das demais.

PALAVRAS-CHAVE: Design de serviço, Teatro, ferramentas, métodos, técnicas.

ABSTRACT

The present project aims to develop a set of tools applied in service design enhanced through the use of theatrical methods. To this end, it was necessary to study the concepts present in the theater, from the history of its origin to the formalization of theatrical methods and techniques. Through research it was possible to map several design tools and theatrical techniques currently used and find their common points. From these points, 6 design tools were selected to be enhanced with theatrical thinking. The proposed set of tools should not be considered closed, the set can be organically adapted, altered or modified according to the needs of the project context in which it will be applied. Some tools have been tested and implemented in projects, but it will be necessary to validate the others.

KEYWORDS: Service design, theater, tools, methods, techniques.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01. Objetivo geral.

Figura 02. Vista superior de um palco.

Figura 03. O serviço no teatro.

Figura 04. Design Thinking Conference 2019.

Figura 05. Design Thinking Conference, 2019.

Figura 06. Explorando as interações de produto com teatro de objetos.

Figura 07. Os 6 princípios da teoria da carga cognitiva.

Figura 08. Duplo diamante.

Figura 09. Ferramentas de design de serviço.

Figura 10. Técnicas teatrais.

Figura 11. Card de criação de cenários X card de recusa do texto.

Figura 12. Duplo diamante do design de serviço.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01. Comparativo das ferramentas design de serviço X técnicas teatrais

Quadro 02. Quem é você?.

Quadro 03. Personalidades & Características | Signos.

Quadro 04. Imagem: Vestuário.

Quadro 05. Imagem: Casa.

Quadro 06. Imagem: Gostos & Hobbies.

Quadro 07. Imagem: Voz.

Quadro 08. Imagem.

Quadro 09. Mapa de empatia.

Quadro 10. Quem é você?.

Quadro 11. Personagem.

Quadro 12. Perfil do instagram.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1. A Temática.....	14
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo Geral.....	15
1.2.2. Objetivos Específicos.....	15
1.3. Justificativa.....	16
1.4. Processo de Design.....	17
2. CONHECENDO O TEATRO E O DESIGN.....	19
2.1. O Teatro.....	19
2.2. Sobre Stanislavski E O Seu Sistema.....	21
2.3. O Design De Serviço.....	23
3. O OLHAR DO DESIGN PARA O TEATRO.....	27
3.1. Design Thinking Conference.....	28
3.2. Theatre Lab.....	30
4. EXPLORANDO PROCESSOS DE APRENDIZAGEM.....	33
4.1. Teoria Da Carga Cognitiva.....	33
4.2. A Ludicidade Dentro Do Processo De Aprendizagem.....	35
4.3. Os Cenários No Design.....	37
5. A SÍNTESE.....	39
5.1. Os Métodos De Atuação Paralelos Com O Design.....	39
5.2. Mapeamento Das Ferramentas De Design De Serviço.....	42
5.3. Mapeamento Das Técnicas Teatrais.....	44
5.4. Ferramentas Vs. Técnicas.....	46
6. O CONJUNTO DE FERRAMENTAS.....	49
6.1. Investigação Do Serviço.....	49
6.2. A Jornada E Suas Emoções.....	51
6.3. Criação De Personagens.....	52
6.4. Construção De Hipóteses.....	54
6.5. Atuação Do Serviço.....	55
6.6. Construção De Narrativas.....	56

6.7. Interpretação Do Serviço.....	57
7. APLICAÇÃO DA 'CONSTRUÇÃO DE PERSONAS'.....	59
8. CONCLUSÃO.....	73
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
10. ANEXOS.....	78

1. INTRODUÇÃO

O design e o teatro são dois mundos relativamente distintos, apesar disso existem ligações claramente visíveis. O design pode ser visto nos figurinos, cenários ou peças gráficas para divulgação, como cartazes. Como descrito anteriormente, talvez, fique mais evidente o que o design entrega ao teatro. Design e teatro, o que essas duas áreas do conhecimento têm em comum? Se eu pudesse dar um palpite, talvez não tenhamos extrapolado nosso pensamento muito além dos exemplos que citei acima, porque em um primeiro momento nossa mente cria associações com o que é mais comum, convencional.

Mas, se pararmos para pensar em uma definição sobre o que o ator executa em sua profissão? Simplesmente interpretar. E o que o designer executa em sua profissão? Simplesmente projeta soluções para problemas. Seria tudo tão simples assim... E se, um ator fosse designer ou um designer fosse ator? Será que ele enxergaria se essas áreas são de fato tão distintas?

Se pararmos para refletir um pouco, tal qual o ator constrói um personagem, um designer interpreta uma solução. O designer reconhece e compreende os personagens do mundo, buscando interpretar a realidade para propor uma melhor solução para os diversos e diferentes personagens existentes. Por outro lado, o ator parte da sua própria interpretação do mundo para construir um personagem. Seria o ator uma espécie das múltiplas características do designer? E o próprio designer uma das multifacetadas do ator?

Podemos ser designer/ator ou ator/designer, são escolhas complementares, cheias de múltiplas características e facetas, que trazem diferencial ao modo de olhar uma peça de teatro ou um projeto de design. É possível usar duas áreas do conhecimento distintas, que se correlacionam de forma única trazendo diferentes perspectivas, instigando a geração de novas ideias, explorando a imaginação e a criatividade para alcançar a realização.

O encantamento comum a essas duas áreas é o fato de estarem abertas para explorar constantemente os diversos universos de campos do conhecimento, para

que possam compreender melhor o todo. Assim percebi o quão similares o design e o teatro poderiam ser.

1.1. A Temática

Esse projeto nasceu do meu grande desejo de imergir nos conhecimentos e contextos presentes na área do teatro que por muito tempo e talvez por falta de coragem ou muito planejamento permaneceu adormecido.

O Trabalho de Conclusão de Curso de Design pareceu uma grande oportunidade de unir todo o aprendizado e conhecimento que obtive durante a graduação em design ao teatro. Unindo os dois universos que me movem no desenvolvimento de um projeto indo muito além de um estudo sobre as áreas e proporcionando algo aplicável e que fizesse sentido. O foco do projeto nunca foi buscar uma inovação extraordinária, e sim por uma conexão que pudesse expandir os pensamentos, olhares e horizontes explorando o poder do teatro dentro do design.

O design é uma área com diversas vertentes e tive a oportunidade de experimentar e aprender sobre algumas. Entretanto, escolhi trabalhar neste projeto com o design de serviço, pois foi uma das vertentes do design que mais estudei e me dediquei no decorrer do curso, e ao começar os estudos sobre teatro automaticamente percebia conexões que me remetiam ao design de serviço. Além disso, o design de serviço é uma área que me atrai, instiga e inspira pela sua versatilidade, adaptabilidade e foco na experiência do usuário.

1.2. Objetivo

Na exploração e pesquisa acerca do teatro, em todo o universo de veiculação atual dessa arte, na experimentação e na análise das técnicas e aprendizados que obtive ao fazer cursos de teatro, percebi a existência de diversas oportunidades de aproximação com o design. Desenvolver um projeto que relacionasse o teatro e o design, me levou a identificar a possibilidade de buscar soluções utilizando as

técnicas e os cenários dos dois campos de conhecimento. Seguindo essa lógica, foram traçados o objetivo geral e os específicos.

1.2.1. Objetivo geral

Criar um conjunto de ferramentas utilizando a interação dos métodos e técnicas teatrais como potencializadores no processo de design.

Fonte: Desenvolvido por Liliane Gomes

Criar um conjunto de ferramentas utilizando a interação dos métodos e técnicas teatrais como potencializadores no processo de design.

Figura 01 - Objetivo geral

1.2.2. Objetivos Específicos

- Investigar aplicações de técnicas do teatro empregados no design;
- Estudar os métodos e técnicas teatrais;
- Analisar os pontos em comum entre ferramentas de design e técnicas teatrais;
- Investigar os princípios e nuances do sistema de Stanislavski;
- Investigar a aplicação de ferramentas no design de serviço;
- Pesquisar sobre os processos de ensino-aprendizagem presentes na área da educação e do design;
- Projetar um conjunto de ferramentas permissível e adaptável.

1.3. Justificativa

O Design é uma área com uma quantidade de vertentes e especializações em sua maioria são complementares e permeáveis de acordo com o projeto a ser gerido.

Com toda essa diversidade presente nas vertentes do design, surgiu o design thinking, uma sistematização não linear que trouxe uma perspectiva de inovação e assertividade buscando solucionar problemas com foco nas necessidades do usuário e o trabalho em co-criação. O grande problema da proporção que a disseminação do design thinking tomou é a falta de um conhecimento aprofundado sobre o momento e o como usar a abordagem, portanto qualquer pessoa que conheça o passo a passo do sistema se torna um potencial solucionador de problemas.

Na matéria da Fast Company em 2011 - "*Design Thinking Is A Failed Experiment. So What 's Next?*", em tradução livre "Design Thinking é um experimento fracassado. Então, qual o próximo?", Bruce Nussbaum afirma que, "A década do Design Thinking está terminando", na mesma matéria ele descreve, "O Design Thinking deu à profissão de design e à sociedade em geral todos os benefícios que ela oferece e está começando a ossificar e realmente prejudicar." Tais afirmações são reflexo do que vivenciamos atualmente, muitas empresas, órgãos públicos e pessoas absorveram o design thinking como um processo empacotado, uma receita de bolo com passo a passo que pode ser aplicável a quase todos os tipos de problemas de uma organização. E foi nesse instante que a abordagem perdeu sua essência e se tornou modismo. Pois, o conhecimento necessário para entender se faz sentido para um determinado problema o uso do design thinking e a própria aplicação da abordagem se tornou algo superficial e sem direcionamento adequado, sendo que o uso consciente e assertivo da abordagem traz muito impactos positivos na hora de se pensar a solução de um problema.

Sendo assim, o projeto não tem a intenção de propor um novo pensamento do processo de design, mas trabalhar as abordagens das ferramentas utilizadas no design thinking e no design de serviço somado a abordagem das técnicas teatrais como um diferencial. O teatro se soma ao projeto como uma oportunidade de potencializar os resultados ao juntar o olhar de uma área externa ao design.

Portanto, torna-se relevante o desenvolvimento de um sistema que abarque a conexão entre técnicas teatrais e ferramentas utilizadas em processos de design, como maneira de: facilitar o processo de ensino-aprendizagem; trazer novas perspectivas no andamento de um projeto; possibilitar que o usuário final tenha poder a usufruir de um projeto; ampliar, evoluir e repensar a forma que são aplicadas as ferramentas existentes; e como isso pode impactar no resultado esperado.

1.4. Processo de Design

O processo de design aplicado à execução deste projeto não ocorreu de maneira linear. A princípio o processo foi desempenhado por meio de uma pesquisa investigativa. No decorrer de todo o projeto cada nova descoberta desencadeou uma constante investigação em busca de mais informações que relacionassem as duas áreas do conhecimento - o design e o teatro.

No caminho metodológico do projeto, houve 5 ciclos bem definidos, sendo eles: exploração, reflexão, criação, prototipação e aplicação.

- **Exploração:** tinha como finalidade a busca por mais conhecimento e informações acerca do teatro e do design de serviço, quais as principais referências, o que existia de conteúdo. Toda informação mesmo que ampla era válida nesse momento.
- **Reflexão:** momento de aglutinar as informações coletadas, entender o que se fazia necessário para a continuidade do projeto e também

pesquisar o que já existia que conectava o teatro com o design, sendo ou não design de serviço.

- **Criação:** o objetivo era mapear as ferramentas de design e técnicas teatrais, entender quais eram suas conexões para visualizar como o teatro poderia potencializar essas ferramentas. Também foi o momento de pesquisar um pouco sobre os processos de aprendizagem.
- **Prototipação:** com base no trabalho executado na criação, foi sendo desenvolvido o conjunto de ferramentas que abarcasse mais o teatro.
- **Aplicação:** com intuito de aplicar as ferramentas do conjunto e entender como funcionaria a dinâmica na vida real, uma ferramenta foi validada e adaptada após o uso.

Todos os ciclos aconteceram de forma simultânea, menos o ciclo da validação que ainda está em andamento. Mas, para cumprir o objetivo geral deste projeto se faz necessário ir apenas até a etapa de prototipação.

2. CONHECENDO O TEATRO E O DESIGN DE SERVIÇO

Apresentando um conjunto de ferramentas que tem como diferencial o universo do teatro e como essa área pode ser incorporada ao design, principalmente ao design de serviço, se faz necessária a busca por teóricos do teatro, do design e até mesmo referências de métodos de ensino-aprendizagem da educação e do design.

Para desenvolver um conjunto de ferramentas que abordam os conceitos do teatro e do design é importante analisar e considerar alguns métodos e processos de aprendizagem. Visto que, para a aplicação do conjunto de ferramentas é inevitável e natural que quem esteja aplicando ou estudando para aplicar tenda a percorrer uma curva de aprendizagem.

Tendo em vista a melhor compreensão da leitura deste projeto, é importante alinhar a definição de alguns termos que serão citados:

- **Teatro:** ao ser citada a palavra carrega consigo os conceitos de atuação, independente de qual seja a sua forma de apresentação, no espaço físico teatro, em palco, na rua, no cinema, na televisão, no streaming, na internet ou qualquer outro meio de veiculação da arte.
- **Design de serviço:** o termo engloba os princípios de design thinking e do design thinking de serviços. Não existe um grande diferencial claro sobre as abordagens, mas podemos considerar que o design de serviço é o campo de atuação que busca entender de forma holística o funcionamento de um serviço; design thinking preza pela empatia, colaboração e experimentação; o design thinking de serviços trabalhava os dois conceitos. O design de serviço em sua natureza traz os aspectos do design thinking, entretanto ele se permite a alinhar conhecimentos de outras áreas para propor soluções mais relevantes.

2.1. O Teatro

O teatro é uma das três vertentes das artes cênicas, as outras são a dança e a música. Se considerarmos o Manifesto das Sete Artes e Estética da Sétima Arte, de Hegel em 1912, temos o cinema como a sétima arte que utiliza a captura de imagens em movimento transmitidas por meio de uma tela. A dança, música, arquitetura, escultura e poesia são reconhecidas como parte das sete artes. Apesar de duas das vertentes das artes cênicas fazerem comporem as sete artes, a terceira vertente que é o teatro não entrou, pois o teatro combina diversas linguagens artísticas que compõem as sete artes, como a música, dança, literatura, entre outras.

Como citado anteriormente, neste projeto vamos considerar o teatro e o cinema como complementares, mesmo um sendo ao vivo e o outro usando câmeras para fazer imagens. Os processos que os atores passam para construir seus personagens até chegar na realização da atuação, são os mesmos variando de acordo com os requisitos do trabalho a ser desenvolvido e algumas questões sobre o relacionamento com a câmera. Então, independente do veículo de comunicação, será empregado o termo teatro.

É unânime o pensamento que o termo "teatro" surgiu na Grécia. Apesar das divergências de significados ainda existentes, no site da Enciclopédia Britânica vemos que o termo deriva do grego *theaomai* que descreve olhar com atenção, percepção e contemplação, existe também o termo grego *théatron* que significa o local, espaço físico do espetáculo. A palavra teatro em português, também carrega consigo ambos os significados.

A origem da arte teatral ainda é incerta, existem muitas especulações e teorias que não possuem evidências concretas. Mas, em escolas de formação de atores contam que essa expressão artística foi sendo desenvolvida na Grécia, os gregos eram politeístas e festejavam Dionísio (conhecido como o deus Baco - deus do vinho) anualmente no final do inverno (morte), para ressuscitar a primavera (vida). Esses rituais primitivos misturavam danças, jogos, imitações e carregavam até um cunho

sexual, pois o sexo era a solução para algo positivo. Segundo o histórico da humanidade ocorreu há 2.500 anos atrás.

Por volta dos 600 AC, começa a invenção da filosofia, do pensamento científico e crítico. Nesse momento os filósofos começam a questionar os rituais existentes e o antropocentrismo entra em voga. Com isso, os gregos passam a perceber que não existe um deus e os motivos que levam eles a festejar é outro, começam a aproveitar a festa para narrar histórias e os rituais perdem o caráter religioso e passam a ser artísticos.

E é então que surge Téspis, ao invés de subir ao palco e narrar uma história como todos faziam, ele começou a atuar. Téspis fingiu ser Dionísio, agiu para que as pessoas presentes vissem a história acontecendo ao contrário de apenas imaginarem, substituindo a narração pela ação. Surge então o primeiro ator e a primeira apresentação de teatro. Contudo, o termo teatro escrito só surge de fato na obra Poética de Aristóteles.

O teatro tem diferentes vertentes, são elas: auto, comédia, drama, ópera, monólogo, revista, musical, stand-up comedy, esquetes, melodrama, farsa, romance, entre outros. Além disso, possui variadas vertentes que se transformaram ao longo dos anos como, teatro de arena, teatro de rua, teatro das sombras, teatro de objetos, dramatização radiofônica, rádio novelas, novelas, filmes, séries, webséries e demais representações teatrais.

Atualmente, o teatro não é visto somente como uma arte de representação, a aplicabilidade de seus métodos, técnicas e estudos já vem se ampliando e sendo estudadas por diversas áreas do conhecimento como, o próprio design, a neurociência, a educação, a psicologia, os negócios, entre outras.

2.2. Sobre Stanislavski E O Seu Sistema

Um dos métodos mais conhecidos no teatro foi desenvolvido por Constantin Stanislavski, o primeiro a sistematizar as técnicas e métodos de atuação, elaborando um conteúdo que deu origem a uma coletânea de livros que perpetuam o seu sistema e ainda permanecem atuais inspirando escolas de teatro e atores, mesmo com o seu primeiro livro sendo datado de 1924. O sistema também pode ser chamado de Método das Ações Físicas.

O russo denominado como o pai do teatro, começou seu trabalho de observação, exploração e coleta de informações para o desenvolvimento do sistema, em meados de 1909 durante o seu trabalho no Teatro de Arte de Moscou (T.A.M.).

O sistema foi montado com base no estudo das relações entre a psicologia e o teatro, buscando na arte uma interpretação verdadeira, sem formas mecânicas e sem clichês. Onde a inspiração se tornaria um estado sendo acessado por mecanismos psíquicos conduzindo ao inconsciente, onde se teria a chave para a criação do papel.

É preciso compreender o Sistema também sob esse ângulo. “Stanislavski tinha por objetivo chegar a um ator-criador, que possibilitaria ao espectador a vivência espiritual da arte.” (VÁSSINA & LABAKI. p.46, 2015)

Stanislavski não queria criar um sistema que prendesse e limitasse a criatividade dos atores, porque isso não traria a verdade em cena. Toda a construção do seu sistema é visando o ator-criador que busca dentro de si mesmo seu material de criação, tornando sua interpretação algo que vem da natureza e assim proporcionando ao espectador um envolvimento maior e uma melhor experiência.

A construção desse sistema se deu devido aos questionamentos e inquietações de Stanislavski que começou a buscar respostas de como os atores que ele admirava conseguiam transmitir tamanha veracidade. Enquanto ele estava vivo o seu sistema permaneceu vivo também, cada nova descoberta, cada teste com

determinada técnica gerava novas possibilidades e ele voltava a se debruçar sobre o seu sistema.

Não é fácil definir o que é o sistema. Mas, podemos dizer que é a compilação de técnicas e descobertas que o Stanislavski fez ao longo do seu processo de observação. O sistema foi formalizado em uma trilogia descritiva que conta como as técnicas foram aplicadas dentro de uma sala de aula e como foi esse processo. Entretanto, os livros possuem críticas quanto à tradução, mesmo porque deveria existir apenas dois livros, mas antes de morrer o autor acabou entregando a primeira parte do primeiro livro que foi lançada ao público. Posteriormente Stanislavski faleceu, e a editora buscou em suas anotações conteúdo para lançar mais dois livros. E isso também foi uma problemática porque muitas informações são de difícil compreensão.

O estudo do sistema desenvolvido por Stanislavski foi fundamental para a concepção deste projeto, visto que sua obra é referência na construção de técnicas e métodos teatrais que pautaram a maior parte do conhecimento levantado na construção deste projeto. Pois ele consolida inúmeras técnicas teatrais que são consideradas atuais, e também inspirou a criação de muitos métodos e técnicas que foram elaborados recentemente, considerando que o primeiro livro de Stanislavski é datado de 1924.

Um dos maiores receios de Stanislavski era que o seu sistema fosse visto como a fórmula mágica para alguém se tornar ator, e que as pessoas usassem sem consciência da importância da aplicação do método. E esse é um problema detectado principalmente no chamado design thinking, um método variante do design de serviço que passou a ser utilizado como uma fórmula, existe a fórmula de ensinar, a fórmula de aplicar, como se fosse algo simples e que soluciona todos os problemas possíveis.

2.3. O Design De Serviço

O termo "design de serviço" surgiu em 1982 no artigo "*Designing Services That Deliver*", em tradução livre "Projetando Serviços que Entregam", publicado na revista Harvard Business Review e escrito por G. Lynn Shostack, na época vice-presidente do Citibank, a premissa era trazer um novo olhar sobre as metodologias de desenvolvimento e avaliação de um serviço, no mesmo artigo ela propõe o uso ferramenta denominada blueprint que busca identificar problemáticas e oportunidades antes que elas aconteçam.

Mas, o que de fato é design de serviço? Um processo iterativo, que agrega características de diversas áreas do conhecimento se tornando interdisciplinar. A abordagem vem se destacando pela eficiência no desenvolvimento de soluções que prezam pela melhor experiência de todos os envolvidos no serviço.

Atualmente, a abordagem do design de serviço vem sendo implementada em órgãos públicos nos processos internos e externos, em hospitais repensando a experiência dos pacientes dentro do serviço, como disciplinas de escolas no Reino Unido e na Áustria para adolescentes e diversas outras aplicabilidades. Esses diferentes usos do design de serviço vem ocorrendo pois a abordagem tem uma grande capacidade de transformação e reestruturação **que gera impacto positivo para todos os envolvidos no serviço**, sejam eles usuários, funcionários, parceiros ou qualquer outra pessoa que esteja envolvida em algum momento do funcionamento do serviço. Como citado anteriormente, o design de serviço está sendo uma disciplina em escolas para que alunos saiam com uma visão ampla sobre a importância de pensar nas etapas que compõem um serviço e entregar uma melhor experiência no desenvolvimento.

É importante esclarecer que existem algumas vertentes derivadas do próprio design de serviço, são elas: design thinking de serviços e design thinking. Na verdade a base das 3 abordagens é a mesma e até as ferramentas, não existe um grande diferencial. O design thinking de serviços e o design thinking são modos diferentes de escrever, mas que possuem convergência. Afinal, design thinking traz o

como fazer a partir de um método que está embutido no design thinking de serviços e no design de serviços, que já traz um olhar mais sistêmico sobre como determinada solução irá funcionar.

Buscando uma maneira de facilitar a compreensão sobre o que seria design de serviço, apresento quatro definições retiradas do livro *Isto é Design Thinking de Serviços* escrito por Marc Stickdorn e Jakob Schneider de 2010, o livro serviu de base para várias etapas do desenvolvimento deste projeto. As definições visam dar significado sobre o que de fato significa design de serviço.

Essa prática interdisciplinar combina inúmeras habilidades de design, gestão e engenharia de processos. Desde os tempos imemoriais, os serviços sempre existiram e vêm sendo organizados de diversas maneiras. Entretanto, serviços conscientemente projetados por designers, que incorporam novos modelos de negócios, são empáticos às necessidades do usuário e buscam criar um novo valor socioeconômico. O design de serviços é essencial para uma economia baseada no conhecimento. (THE COPENHAGEN INSTITUTE OF INTERACTION DESIGN, 2008)

Para o *The Copenhagen Institute of Interaction Design*, o design de serviço é interdisciplinar, também ressalta o caráter empático aos usuários, focado em pensar novas soluções que de fato supram as necessidades dos mesmos.

“A ideia do design de serviços é transformar o serviço entregue em algo útil, utilizável, eficiente, eficaz e desejável.” (UK DESIGN COUNCIL, 2010). Essa citação, esclarece o que o design de serviço valoriza para executar uma proposta de solução que vise uma melhoria na experiência do usuário.

O design de serviços é uma especialidade dentro do design que ajuda a desenvolver e a entregar bons serviços ou serviços de qualidade (“*great services*”). Os projetos de design de serviços

melhoram fatores como facilidade de uso, satisfação, lealdade e eficiência, atuando em variados contextos, como ambientes, comunicações e produtos – incluindo as pessoas responsáveis pela entrega do serviço. (ENGINE SERVICE DESIGN, 2010)

O *Engine Service Design*, acredita que o design de serviço é um meio de ajudar no desenvolvimento de melhores serviços, considerando fatores de usabilidade e facilidade, independente do contexto que se está inserido. Também, destaca o papel dos responsáveis pela entrega do serviço, como usuários que devem ser levados em consideração na construção de um projeto. Entretanto, é importante considerar a definição trazida por Richard Buchanan, “Honestamente, uma das maiores forças do design é o fato de que não chegamos a uma única definição”.

Dessa forma, conclui-se que todas as citações apresentadas que tentam definir o que é design de serviço apenas expõe o significado do design para si próprias, considerando os contextos que estão inseridas. Isso não quer dizer que estejam erradas, pelo contrário, todas as definições trazem uma imensa carga de veracidade que se complementam ao tentarem descrever o que é o design de serviço. Nota-se também uma ênfase grande das 3 definições na melhoria da entrega do serviço e da experiência do usuário, o que podemos definir como foco dessa área do design.

Para mim, o design de serviço tem uma peculiaridade, que é a interdisciplinaridade e a multidisciplinaridade. O que quer dizer que ele compila diversos conhecimentos de outras áreas e traz uma visão holística de todos os conteúdos. Sempre tendo como foco uma melhor experiência para o usuário, considerando todos os atores envolvidos no serviço, tanto quem usufrui do serviço, quanto quem oferece o serviço, causando um impacto positivo em todo o ecossistema do serviço.

O design é uma área do conhecimento que possui diversas áreas de atuação, e todas elas têm algo em comum, que vai além do pensamento de design (design thinking) e suas metodologias. O design em si tem o poder de dar autonomia às pessoas, e essa é a maior força do design gerando impacto por meio de seus

projetos. No decorrer de uma rotina, acabamos não percebendo qual o verdadeiro valor do-que é projetado por nós designers.

Um exemplo: um idoso com sua bengala. A bengala aumenta a área de base, dá mais equilíbrio, serve como rastreador do ambiente e diminui a carga dos membros inferiores. Pode parecer um artefato simples, mas dependendo do nível de dificuldade de locomoção que um idoso tenha, a bengala se torna um objeto indispensável, porque é ela que traz a liberdade e poder do idoso andar sem o auxílio de outras pessoas e isso na vida de alguém tem um impacto muito valioso.

3. O OLHAR DO DESIGN PARA O TEATRO

O olhar do design para o teatro começa com aspectos simples, como a analogia difundida no design de serviço que busca no teatro um meio para explicar como funciona um serviço, conforme demonstra a figura 02.

Pode-se visualizar o funcionamento do serviço do teatro em quatro partes. A primeira é onde o público (*customer*) fica alocado, o palco (*front stage*) onde acontece o espetáculo, a parte dedicada à produção (*backstage*) é o local onde a “magia acontece” e a pré-produção (*organization behind the scenes*) que são todos os processos que ocorrem antes da peça como: preparação de atores, locação do teatro, compra de figurino, seleção do elenco, entre outras necessidades que precisam ser pensadas para que a apresentação da peça possa acontecer.

Fonte: Illustration courtesy of Erik Flowers and Megan Miller at Practical Service Design

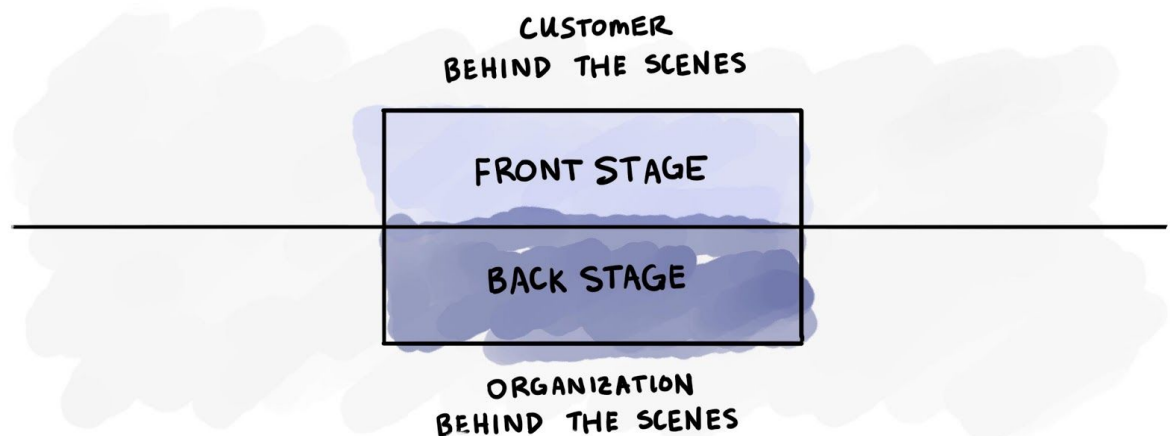


Figura 02 - Vista superior de um palco

Na figura 03 é possível, por meio do detalhamento da representação do serviço oferecido no teatro, fazer uma análise comparativa com um restaurante, por exemplo. O público pode ser substituído pelos clientes que tem a necessidade de fazer uma refeição, no lugar do palco onde ficam os atores teríamos os garçons (ambos são pontos de interação direta do usuário com o serviço), a cozinha é a parte

invisível do serviço e toma o lugar da produção, e a pré-produção seria o pré-serviço que dentro do restaurante é o momento de pensar no estoque, pagamento de contas, contratação de funcionários, instalação de maquinários e outras possíveis necessidades do serviço.

Fonte: Illustration courtesy of Erik Flowers and Megan Miller at Practical Service Design

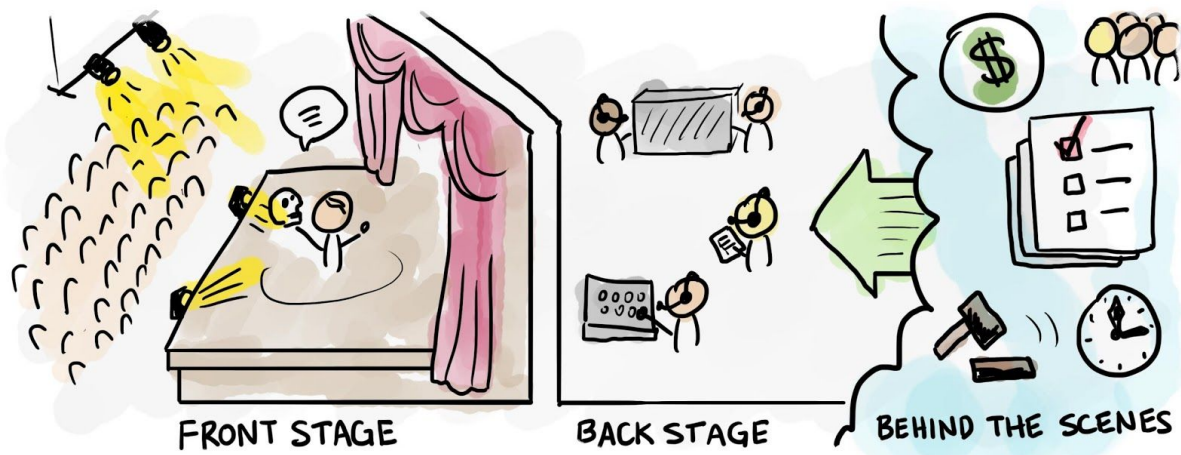


Figura 03 - O serviço no teatro

Então podemos perceber que a maioria dos objetos, peças de roupa, acessórios, utensílios, produtos, instrumentos prestam algum tipo de serviço, seja uma cadeira, um cartaz, um espetáculo ou um restaurante, todos tem a função de sanar as necessidades de alguém (usuário/público-alvo).

3.1. Design Thinking Conference

O olhar do design para o teatro vai muito além dessa analogia didática para explicar o funcionamento de um serviço e suas características. O teatro pode ser aplicado ao design até mesmo na concepção de um evento de design para designers. E é exatamente o que a Design Thinking Conference realiza, um evento de design para designer inspirado no teatro. *"The Design Thinking Conference is not a traditional conference, but highly inspired by theatre"* (DESIGN THINKING CONFERENCE, 2020),

em tradução livre "A Design Thinking Conference não é uma conferência tradicional, mas altamente inspirada no teatro". Para compor o cenário propício, o local escolhido para sediar a conferência é o *Tobacco Theater Amsterdam*.

Fonte: Design Thinking Conference



Figura 04 - Design Thinking Conference 2019

Trazer o teatro para compor a experiência de todo o evento foi algo inovador que estimula os palestrantes, carinhosamente chamados de "atores" e ao público chamados de "atores coadjuvantes" a se desafiarem, saírem da zona de conforto, se desprender dos seus conceitos preexistentes e ultrapassar os limites da temática do design thinking, ampliando suas perspectivas e olhares, permitindo novas ideias a partir de cada nova experimentação.



Figura 05 - Design Thinking Conference, 2019

Com isso, a Design Thinking Conference promovida pela *Design Thinkers Academy Amsterdam* alcança sua missão de manter o design thinking em constante avanço e expandindo os limites sobre a temática ao máximo.

3.2. Theatre Lab

Outro exemplo relevante em que as técnicas teatrais são exploradas dentro do design pode ser visto na figura 06. Na Universidade do Sul da Dinamarca (SDU), o Departamento de Design possui um Laboratório de Teatro na pós-graduação para explorar por meios de técnicas de improvisação e do teatro de objetos, a relação dos objetos com as pessoas. Eles viram no teatro uma oportunidade de compreender melhor as relações com os objetos, pois acreditam que o teatro é sobre relacionamentos humanos, comunicação verbal e corporal, onde novas ideias somente acontecem por meio de interações improvisadas com pessoas que têm diferentes perspectivas.

O objetivo é vivenciar as técnicas teatrais com produtos do cotidiano, produtos de designers famosos e produtos criados pelos alunos na própria Universidade, proporcionando um olhar ampliado em relação à experiência entre usuário e produto.

Fonte: Theatre Lab in University of Southern Denmark



Figura 06 - Explorando as interações de produto com teatro de objetos

O Laboratório de teatro também levanta a hipótese de que o design possibilita perspectivas visuais para a interação e a experiência do usuário, e os métodos de teatro entram como forma de projetar a partir de um cenário (onde está acontecendo?), uma situação (o que está acontecendo?) ou objeto.

A técnica de improvisação tem grande importância para o entendimento da experiência do usuário em relação ao uso de um produto físico. A improvisação, além de propor cenários, situações e objetos, trabalha o “quem?”. Quem está envolvido neste momento? Se imagine em um estádio de futebol, existem vários envolvidos que podem impactar na sua ação: os jogadores, os torcedores, o juiz, entre outros. Ou podemos pensar em quem está executando a ação, um idoso, um cadeirante, um jogador de golf, as possibilidades de “quem?” são infinitas de acordo com a proposta do improviso.

Ao considerarmos um cenário, uma situação, um quem e um objeto, teremos um determinado objetivo a ser alcançado, e ao tentar chegar a esse objetivo descobriremos a existência de um obstáculo, e isso gerará um conflito (problema) a ser solucionado para atingir este objetivo. Dessa maneira, é possível perceber quais os problemas devem ser solucionados para que o produto seja eficiente e a experiência do usuário se torne positiva.

O *Theatre Lab* é um exemplo de como o design focado em pensar na experiência do usuário e no serviço entregue pelo produto, alinhado às técnicas teatrais, no caso, principalmente as de improvisação, pode atingir resultados mais eficientes e positivos para os usuários. Considerando esta perspectiva, se pode perceber que o raciocínio pensado de harmonizar o teatro como potencializador nos processos de design se faz válida e efetiva.

4. EXPLORANDO PROCESSOS DE APRENDIZAGEM

Buscando explorar outras perspectivas que pudessem se interligar com a temática, embasar o projeto, facilitar a compreensão e ser também aplicada futuramente no momento de se pensar no suporte (físico ou digital) do conjunto de ferramentas a ser desenvolvido, foram feitas análises de alguns textos e livros que não necessariamente tinham a intenção de ter ligação com o design ou teatro, mas sim processos da educação, do próprio design, da psicologia educacional e da pedagogia que podem facilitar o processo de ensino-aprendizagem.

4.1. Teoria Da Carga Cognitiva

A teoria da carga cognitiva parte do princípio de que quando o ser humano precisa pensar em soluções para problemas ou tem a necessidade de processar muitas informações ao mesmo tempo, isso demanda um alto esforço cognitivo e uso dos recursos psicológicos como: memória, atenção, percepção, criatividade, imaginação, ou inspiração, para atingir um determinado objetivo. Além disso, esse alto esforço está diretamente ligado à estrutura cognitiva, que possui três sistemas de memória, são eles: memória sensorial (capta todos os acontecimentos do meio externo e tem uma duração efêmera); memória curta (é a parte central do processo do cérebro, tem a capacidade de discernir o que vai para a memória sensorial e de acessar o que está na memória de longa duração); e a memória de longa duração (armazena todas as informações e conhecimentos).

Em 1956, o psicólogo George Miller lança um livro com o título “ O mágico número sete, mais ou menos dois” descrevendo que o ser humano tem a capacidade de processar entre 5-9 informações de forma simultânea, a partir do momento que esse limite é ultrapassado o processo de aprendizagem se torna debilitado.

Considerando as informações descritas acima, o psicólogo educacional John Sweller cita seis princípios que não sobrecarregam a estrutura cognitiva, facilitando o

processo de aprendizagem e otimizar o desempenho intelectual na solução de problemas, conforme a figura 07. São eles:

- **1. Princípio multimédia:** A partir de palavras e imagens, do que só de palavras.
- **2. Princípio de contiguidade espacial:** Quando palavras e imagens correspondentes são apresentadas próximas, em vez de longe.
- **3. Princípio da contiguidade temporal:** Quando as palavras e imagens correspondentes são apresentadas simultaneamente, ao invés de sucessivamente.
- **4. Princípio da coerência:** Quando palavras estranhas, imagens e sons, são excluídos.
- **5. Princípio da redundância:** A partir de uma animação com narração do que com uma animação, narração e texto.
- **6. Princípio das diferenças individuais:** Os efeitos dos desenhos são mais fortes para os alunos com conhecimentos mais baixos do que para os de conhecimentos mais elevados e para os alunos com maior nível espacial do que para os alunos com um nível espacial baixo.

Fonte do texto: John Sweller | Ilustração: Desenvolvido por Liliane Gomes

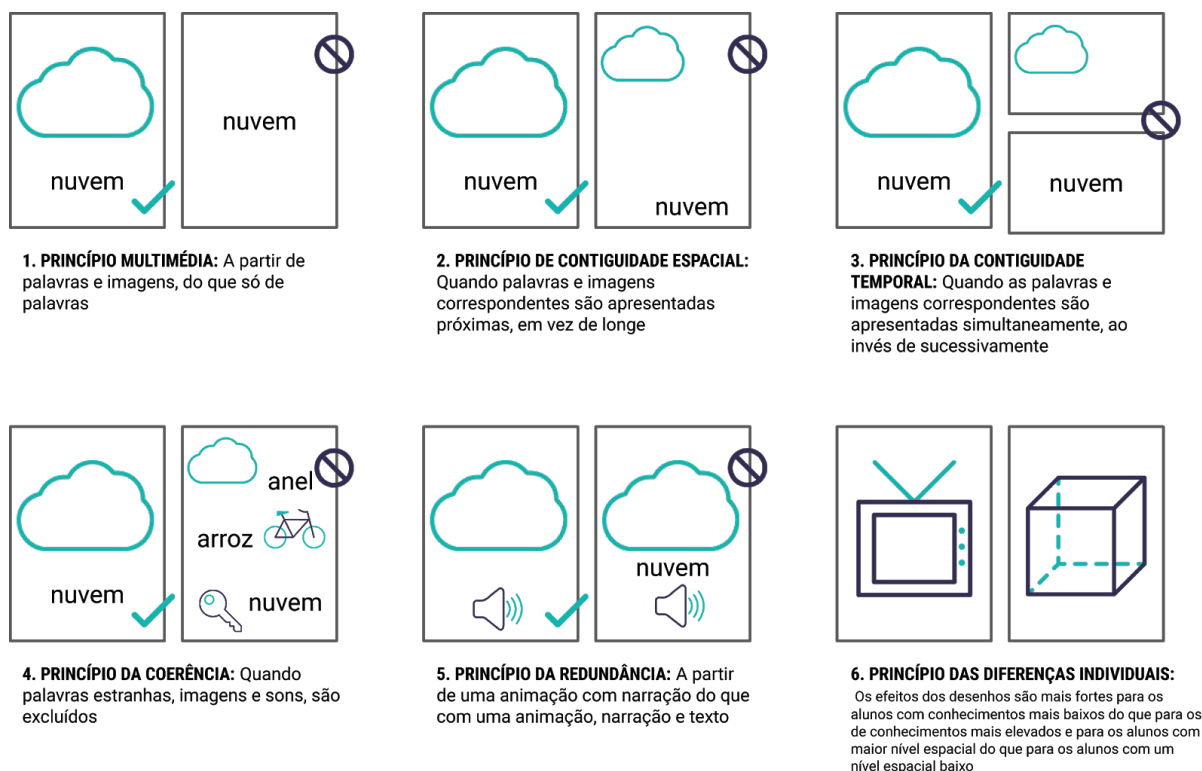


Figura 07 - Os 6 princípios da teoria da carga cognitiva

Portanto, as características aplicadas na teoria da carga cognitiva e nos seis princípios citados são importantes para o desenvolvimento textual do conjunto de ferramentas e também no suporte (físico ou digital) a ser aplicado, prezando pelo baixo esforço cognitivo para manter um alto nível de compreensão da proposta.

4.2. A Ludicidade Dentro Do Processo De Aprendizado

A aprendizagem é um processo muito individual e diferente de pessoa para pessoa, por isso as características individuais dos alunos devem ser respeitadas, bem como o seu tempo. Considerando isso, alguns autores como Vygotsky (1989) citado no artigo de Claudia Piscinini Adona e Christine Lima Vargas, levantam o conceito de que o processo de aprendizagem, na verdade, é um processo de ensino-aprendizagem.

Onde ocorre uma via de mão dupla entre docente e discente e o ensino-aprendizagem se torna uma troca, mudando a ideia de que o professor é o único e exclusivo detentor do conhecimento no processo de aprendizagem, e levantando a importância do aluno na facilitação dessa troca.

Partindo da relação entre professor e aluno dentro do conceito de ensino-aprendizagem, é importante ressaltar a necessidade do professor de buscar o aluno para dentro desse processo. Com isso, a ludicidade vem se mostrando cada vez mais importante no processo de aprendizagem, pois o lúdico tem influência direta na formação das características do indivíduo, como sua personalidade, suas percepções, opiniões, ideias e conceitos.

Muitas vezes a atividade lúdica é vista com caráter infantil e de fácil aplicação em séries iniciais para crianças. Mas, atualmente com os conceitos de gamificação e novas metodologias de aprendizagem, o lúdico vem se expandindo e sendo inserido em escolas de nível médio, faculdades, eventos, consultoria para órgãos públicos e até grandes e pequenas empresas.

O conceito de ludicidade segundo o dicionário, diz “Característica ou propriedade do que é lúdico, do que é feito por meio de jogos, brincadeiras, atividades criativas.” (*DICIO - DICIONÁRIO ONLINE DE PORTUGUÊS*). A partir desse conceito podemos analisar o que Stanislavski diz sobre a imaginação.

— Vocês agora sabem que o nosso trabalho numa peça principia com o uso do se, como alavanca para nos erguer da vida cotidiana ao plano da imaginação. A peça e seus papéis são invenções da imaginação do autor, uma série inteira de ses e de circunstâncias dadas, cogitadas por ele. A realidade fatural é coisa que não existe em cena”...”O ator deve ter por objetivo aplicar sua técnica para fazer da peça uma realidade teatral. Neste processo o maior papel cabe sem dúvida, à imaginação. (STANISLAVSKI, 2018).

Traçando um paralelo entre ludicidade e imaginação podemos identificar que ambas têm o caráter inventivo em que a ação de criação e de exploração da criatividade ganha força para inspirar e transformar o que está ao redor. A ludicidade pode ser vista como o “e se”, a pílula de estímulo da imaginação, pois ela cria um contexto propício para instigar a criação e momento criativo.

A ludicidade pode ser aplicada no projeto tanto na concepção do conjunto de ferramentas, como no desenvolvimento do futuro suporte seja ele físico ou digital.

4.3. Os Cenários No Design

O design é percebido como "solução de problemas", nesse contexto um projeto de design busca propor soluções para resolver problemas dando forma, desenvolvendo e tangibilizando o problema para se ter clareza de quais estratégias serão necessárias para alcançar a solução.

Partindo desse princípio, o design ganha um papel estratégico de ação, com uma visão holística sobre o todo a sua volta, onde as perspectivas de dimensão temporal são ampliadas e significam uma contínua transformação em diferentes contextos que é focada no futuro. Mas, o futuro é cercado de incertezas, então entramos em um ciclo de causa e efeito, os acontecimentos ocorridos causam efeitos que levam a outros eventos. Todos esses acontecimentos caem no conceito de sistema aberto ou efeito dominó onde pode-se prever os cenários de acordo com o curso da ação, por isso estão em constante modificação e transformação. Com base nisso, podemos analisar a perspectiva trazida por David Ball sobre ação.

Então o que é ação? Na análise de texto, a ação é uma entidade muito especial. A ação ocorre quando acontece algo que faz com que, ou permite que, uma outra coisa aconteça. A ação são “duas coisas

acontecendo”; uma conduzindo à outra. Alguma coisa causa a ação ou permite que outra coisa aconteça. Eu solto meu lápis (metade de uma ação); ele cai no chão (a outra metade da ação). Juntos, esses dois eventos relacionados constituem uma ação. (BALL, 2019).

A ação de soltar o lápis e ele cair no chão pode desencadear uma série de consequências, que são novas ações. Essa consequência de um futuro hipotético tem infinitas possibilidades. Eu solto o lápis ele cai no chão e eu me abaixo para pegar, eu solto o lápis ele cai no chão e o meu cachorro pega, eu solto o lápis ele cai no chão e quebra, então precisarei de um novo lápis. Os cenários futuros a serem experimentados a partir de uma única e simples ação são infinitos.

A criação de cenários no design é determinada a partir de uma série de ações que têm a capacidade de atuar sobre o todo, e ganha forma na imagem que é a concepção da realidade, e não apenas uma representação. Essa concepção é trazida pela teoria da imaginação bachelardiana, que traz a imagem como um ato presente e criativo.

A primeira imagem aciona a memória curta desencadeando uma capacidade inventiva e a torna operativa. Mas, isso só acontece quando a percepção dessa primeira imagem é buscada na memória de longa duração onde todas as informações estão organizadas, por meio do processo de construção desse ato perceptivo.

A imaginação é a concepção de todas essas características, passando a ser qualificada como uma imagem em ação, é o início da ativação do movimento criativo e desencadeia a etapa final que é a realização. Além disso, a imaginação é uma das técnicas utilizadas no teatro, portanto a abordagem dos cenários no design trazem características importantes para a concepção do conjunto de ferramentas.

5. A SÍNTESE

A síntese das informações coletadas foi feita ao longo das pesquisas que geraram os tópicos deste relatório. Como o projeto não busca criar uma inovação disruptiva, mas sim abrir espaço para um novo olhar percebendo que o teatro já vem sendo usado no design de serviço até mesmo em ferramentas que não são esperadas, e demonstrar que a consciência e aprofundamento do teatro pode ter um impacto assertivo na elaboração de um serviço.

A partir disso, foi preciso identificar os paralelos entre o design e o teatro, e posteriormente adentrar na etapa mais importante para o desenvolvimento do projeto que foi o mapeamento feito por meio de um levantamento dos tipos de ferramentas de design de serviço e técnicas teatrais para buscar encontrar conexões entre o que já existe e é utilizado em ambas as áreas.

5.1. Os Métodos De Atuação Paralelos Com O Design

A ação tem grande importância para uma representação que transmite a arte de maneira viva, mas uma ação sem objetivo definido, sem propósito, não pode ser considerada ação. Stanislavski descreveu a importância do objetivo de cada ação, até porque cada ação tem a capacidade de gerar uma nova.

— ou sentar com um objetivo definido, mesmo que esse objetivo seja apenas o de esperar que alguma coisa aconteça? Isto, por si só, pode carecer de interesse intrínseco, mas é a vida, ao passo que a auto exibição os afasta dos domínios da arte viva.

Em cena, vocês têm sempre de pôr alguma coisa em ação. A ação, o movimento, é a base da arte que o ator persegue. (STANISLAVSKI, 2018).

Dentro do design de serviço o primeiro passo a ser tomado para o desenvolvimento do projeto é entender qual o objetivo, para que possam ser criadas estratégias de ação. Como diria Stanislavski “Quando uma ação carece de fundamento interior, ela é incapaz de nos prender a atenção.” (STANISLAVSKI, 2018), ação no teatro só pode ocorrer com o objetivo bem definido, e no processo de design não é diferente um objetivo estruturado ocasiona em tomadas de decisão assertivas. Sem um objetivo claro o foco se perde.

O duplo diamante representado conforme a figura 08 traz a definição do processo de design segundo a UK Design Council. O processo é dividido em quatro fases que abrem e fecham. A primeira consiste na descoberta, é um momento de ideias iniciais, pesquisas e vários caminhos amplos. Na segunda parte o diamante se fecha, então de todo aquele mundo de possibilidades e ideias, ocorre uma ação onde o objetivo do problema é definido. No terceiro momento o diamante se abre, por ser uma etapa de ideação do desenvolvimento do projeto de fato, onde são aplicadas pesquisas e ferramentas com foco no objetivo, até a chegada de possíveis soluções para serem testadas. A fase quatro é quando ocorre a refinação da proposta de solução adequada, bem como sua implementação.

Fonte: UK Design Council

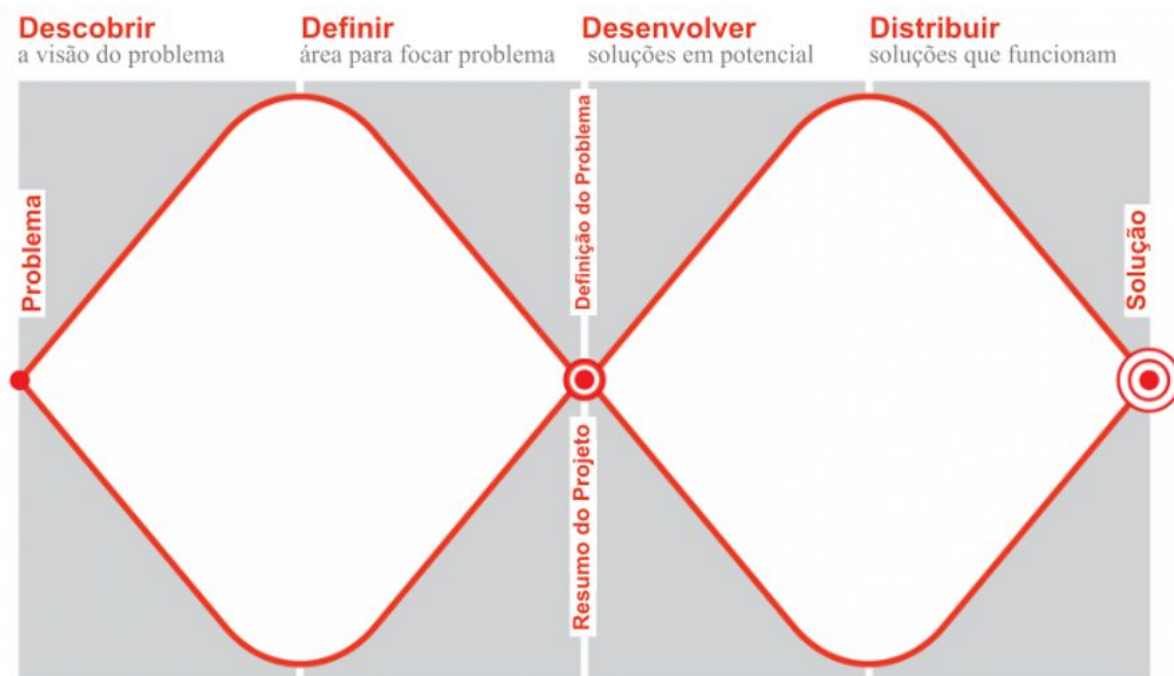


Figura 08 - Duplo diamante

No terceiro momento do diamante é gerada inúmeras soluções que podem ser aplicáveis ou não, é nesse momento que o designer tem que concentrar sua atenção e reaprender a olhar para fazer uma validação das alternativas que podem ser úteis para o projeto.

Quanto mais atraente for o objeto, mais se concentrará nele a atenção. Na vida real, há sempre muitos objetos que focalizam a nossa atenção, mas no teatro as condições são outras e interferem com a vida normal do ator, fazendo necessário um esforço para fixar a atenção. É preciso reaprender a olhar as coisas, no palco, e vê-las. (STANISLAVSKI, 2018).

O trecho acima transformado para a perspectiva do design ressalta a importância do designer validar o seu projeto, definir quais as melhores soluções a

partir das condições dadas pelo projeto e centrado no seu objetivo, considerar o contexto no qual o projeto será inserido e principalmente os envolvidos no serviço.

Stanislavski diz que “— O ator deve ser observador” (STANISLAVSKI, 2018) o designer também deve ser um observador de tudo o que está acontecendo ao seu redor, filtrando as coisas mais importantes e que mais lhe chamam atenção.

Entre o terceiro e quarto momento do duplo diamante muitas mudanças podem acontecer e afetar toda a construção do projeto, “ Cada mudança de circunstâncias, ambiente, campo de ação, tempo acarreta um correspondente ajustamento.” (STANISLAVSKI, 2018) às vezes fazendo até com que seja necessário retroceder algumas etapas. Nesse momento o designer, assim como, o ator deve está pronto para a adaptar-se a qualquer cenário, situação e preparado para improvisar em possíveis imprevistos.

5.2. Mapeamento Das Ferramentas Do Design De Serviço

Para mapear as ferramentas de Design de Serviço, foi utilizado como referencial o livro já citado anteriormente dos autores Marc Stickdorn e Jakob Schneider de 2010. Apesar das ferramentas serem adaptáveis a situação e contexto, este livro apresenta uma compilação de maneira objetiva, clara e compreensível.

Nesse processo de levantamento no universo do design e conhecimento sobre as ferramentas, a pesquisa foi voltada para as ferramentas mais conhecidas e utilizadas por empresas design, e que tivessem relação com os aspectos teatrais, como, criatividade, entendimento do outro, exploração de diferentes contextos, mapeamento da jornada do usuário, entre outras.

Após este levantamento, foram selecionadas 9 ferramentas utilizadas para o de design de serviço, são elas:

- Criação de cenários;

- Dramatização do serviço;
- Encenação do serviço;
- Personas;
- Safari de serviços;
- Shadowing;
- Storyboard;
- Storytelling;
- Um dia na vida.

Após o aprofundamento sobre como funciona a ferramenta e porque ela é utilizada, foi desenvolvido um *card* individual, como forma de sintetizar e especificar os objetivos principais das ferramentas (figura 09), no *card* é descrito do que se trata a ferramenta, e um comentário ressaltando a relevância, importância ou porque ela é interessante para um projeto que leva em consideração o teatro.

Fonte: Card desenvolvido por Liliane Gomes



Figura 09 - Ferramentas de design de serviço

5.3.Mapeamento Das Técnicas Teatrais

Seguindo o mesmo princípio do mapeamento de ferramentas do design de serviço também foram levantadas técnicas teatrais e estruturado os *cards* sobre todas as ferramentas (figura 10).

A peculiaridade do mapeamento das técnicas teatrais é que não havia o conhecimento dos conceitos e autores da área, portanto foi uma pesquisa mais profunda e extensa. Então, o primeiro passo foi buscar técnicas teatrais existentes, que fossem diferenciadas e que fosse possível entender qual a importância do uso na preparação de um ator. Ao contrário das ferramentas de design de serviço, que foram definidas conforme sua fácil associação com o teatro, nas técnicas teatrais não foi

possível repetir o processo de identificação imediata com os aspectos relacionados ao design de serviço.

Diferentemente do design de serviço, não foi possível encontrar um livro específico que já tivesse um mapeamento prévio de inúmeras técnicas, apesar da existência da trilogia do Stanislavski (1924) que descreve sobre o seu sistema, foi preciso buscar mais informações sobre o funcionamento de diversas técnicas. Algumas das técnicas levantadas são de preparadores de atores, mas é possível detectar a inspiração no sistema de Stanislavski.

Ao todo foram levantadas 15 técnicas teatrais, entre elas, algumas antigas de autores reconhecidos, outras nacionais de preparadores de atores, algumas inspiradas no sistema de Stanislavski e outras não foi encontrada referência histórica, mas que existem e são utilizadas. São elas:

- Aquecimento;
- Caracterização (Constantin Stanislavski);
- Escuta (Sanford Meisner);
- Exaustão (Jerzi Grotowski);
- Imaginação (Constantin Stanislavski);
- Improvisação;
- Impulsos físicos;
- Inteligência emocional (Andrea Cavalcanti);
- Laboratório;
- Memória emocional (Constantin Stanislavski);
- Memória sensorial (Lee Strasberg);
- Observação (Denis Diderot);

- ¹Recusa do texto (Constantin Stanislavski);
- Respiração (Jerzi Grotowski);
- Workshops.

Fonte: Card desenvolvido por Liliane Gomes


 <p>The logo consists of a dark purple diamond shape with the word 'Teatro' in white serif font above the word 'TÉCNICAS' in white sans-serif font. The diamond is overlaid on a light purple, multi-pointed star-like shape.</p>	<h2 style="text-align: right;">Improvisação</h2> <p>Descrição:</p> <p>O improviso é uma técnica de desenvolvimento de pensamentos, sensações e espontaneidade, onde o ator desenvolve um personagem, com pouco ou nenhum conhecimento prévio sobre o assunto a ser abordado.</p> <p>Comentário:</p> <p>A improvisação estimula o ator a pensar e criar, se aprofundando nos limites de si mesmo ao propor a invenção de algo inesperado, que criou forma no calor da ação, de maneira espontânea.</p>
---	---

Figura 10 - Técnicas teatrais

¹ A técnica de recusa do texto, não tem uma origem clara sobre quando ou como surgiu a nomenclatura, mas se sabe que Constantin Stanislavski em sua trilogia propõe que os atores trabalhem se desprendendo do texto para explorar novas possibilidades.

5.4. Ferramentas Vs. Técnicas

Após todo o levantamento, análise e categorização dessas ferramentas e técnicas, foi necessário compará-las para identificar se realmente existem aspectos (motivação, dinâmica, descrição, funcionamento, resultados por mais que com objetivos e focos diferentes, entre outros...) das técnicas teatrais que se assemelham às ferramentas de design de serviço. Ressalta-se que as ferramentas de design e as técnicas de teatro não são iguais, mas possuem similaridades na sua estrutura.

A sintetização das técnicas e ferramentas em *cards* facilitou esse processo. A partir da leitura dessas sínteses pude comparar com clareza porque a ferramenta de criação de cenários tem haver com a técnica de recusa do texto, conforme a figura 11. Ambas propõem um processo a partir de um conhecimento prévio sobre o serviço ou sobre o texto permitindo com que as pessoas possam explorar outras perspectivas e propor novas intenções de como pode ser construído o personagem ou o funcionamento do serviço, até chegarem em um nível de detalhamento e aprofundamento da proposta. Portanto, a recusa do texto pode sugerir para a criação de cenários que a equipe de projeto ou as pessoas que estiverem trabalhando nesse processo possam abdicar de si mesmas e estar abertas a se colocar no lugar do usuário de forma empática e trazendo uma visão que quem vivencia e sente as dores ou ganhos que esse serviço proporciona.

Criação de cenários

Descrição:

É uma criação de narrativas hipotéticas, com um certo grau de detalhamento onde se consegue explorar um aspecto específico da oferta do serviço.

Comentário:

A criação de cenários é importante para entender uma área problemática particular, para examinar, analisar e propor novas ideias para a solução dos problemas encontrados.

Recusa do texto

(Constantin Stanislavski)

Descrição:

É uma técnica usado pelo preparador. O ator apenas tem conhecimento da argumentação central da história e das circunstâncias na qual o personagem está envolto. Guiado pelo preparador, o ator se torna capaz de criar as situações presentes no roteiro, mesmo sem ter tido qualquer contato com o texto.

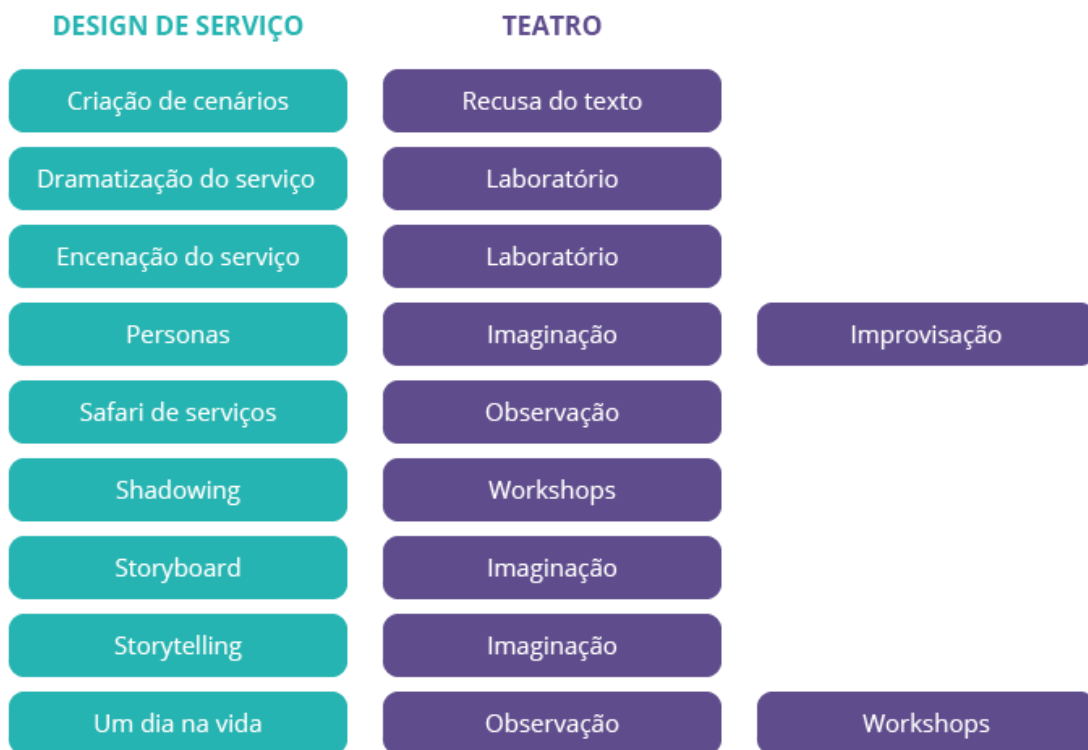
Comentário:

O objetivo da técnica é levar o ator a abandonar a si próprio e passar a pensar como o personagem, é um momento de fusão entre os dois, gerando um trabalho orgânico e possibilitando com que o ator conhecimento suficiente para evoluir o personagem no decorrer da trama.

Figura 11 - Card de criação de cenários X card de recusa do texto

A partir desse processo de comparação para entender como as técnicas e ferramentas poderiam se conectar, o resultado foi um quadro comparativo entre as 9 ferramentas de design e as 15 técnicas teatrais, conforme apresentado no quadro 01. Que se tornou um dado importante para a continuidade do processo deste projeto.

Fonte: Desenvolvido por Liliane Gomes



Quadro 01 - Comparativo das ferramentas design de serviço X técnicas teatrais

6. O CONJUNTO DE FERRAMENTAS

A partir de todas as pesquisas, aulas de teatro e design, comparativos desenvolvidos, percepções, anotações e *insights* percebidos no decorrer do processo de desenvolvimento deste projeto e considerando a intenção de propor uma junção do teatro como forma de potencializar as ferramentas utilizadas no design de serviço, e até mesmo ativar as conexões já existentes.

O próximo passo foi olhar para o comparativo do quadro 01 e entender como as combinações poderiam ser aplicadas num processo de design de serviço. Para tal, foi utilizada as etapas do design de serviço em um duplo diamante para facilitar a visualização.

Fonte: Desenvolvido por Liliane Gomes

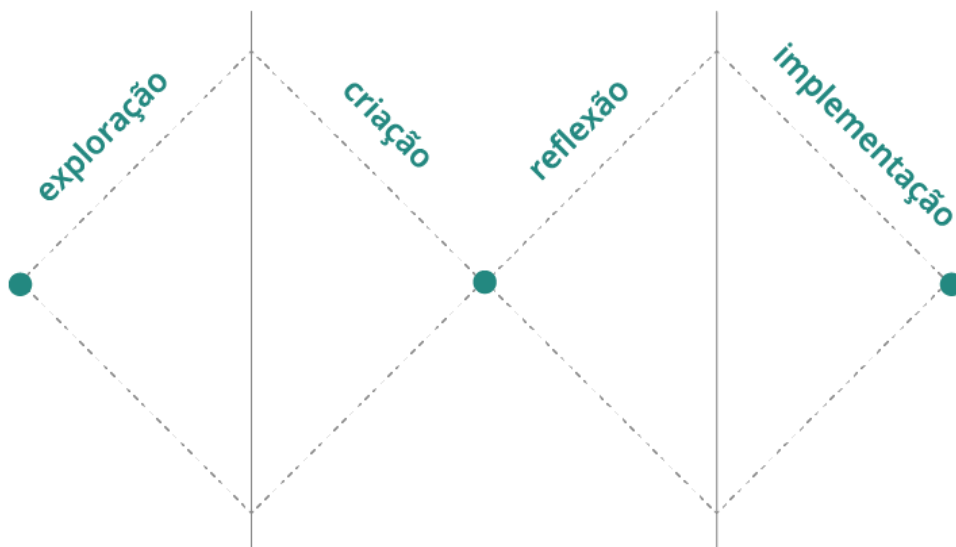


Figura 12 - Duplo diamante do design de serviço

Portanto, das 10 combinações foram selecionadas seis para serem desenvolvidas. Que resultaram nas seguintes ferramentas:

- Investigação do serviço (exploração);
- Criação de personas (criação e reflexão);
- Construção de hipóteses (criação e reflexão);
- Atuação do serviço (criação e reflexão);
- Construção de narrativas (implementação);
- Interpretação do serviço (implementação).

6.1. Investigação Do Serviço

O que é?

A **investigação do serviço** une atributos das ferramentas safari de serviços, shadowing e um dia na vida com as técnicas teatrais de observação e workshop. É uma imersão no ambiente real que permite o contato, exploração e observação de diversos pontos do serviço, como atendimento, funcionários, usuários, entre outras pessoas envolvidas. Captando como funciona a interação entre os envolvidos no contexto real e cotidiano. Abrindo espaço para o olhar empático permitindo que o investigador do serviço se coloque de fato no lugar de um dos envolvidos.

Qual a ação?

A primeira etapa é um olhar observador que não deve interferir no comportamento natural dos envolvidos no serviço e deve ser o menos invasivo possível. Ao mesmo tempo registre suas percepções, indagações, potenciais problemas e soluções, e pontos positivos e negativos por meio de textos, anotações, fotos, vídeos, desenhos ou gravações de áudios.

Embora a equipe de projeto registre pontos importantes dos envolvidos, com a execução da primeira etapa, na segunda, o foco são as pessoas envolvidas. Escolha um envolvido essencial para o objetivo do projeto, registre e analise seus movimentos, comportamentos, atitudes, fala, descubra o que ele pensa, como age, quais os sentimentos que ele transmite, coisas que vão além da interação com o serviço.

Na terceira etapa, a proposta é internalizar os registros feitos, se colocar no lugar do envolvido escolhido e vivenciar um dia normal na vida dele, cumprindo as tarefas, interagindo com as outras pessoas envolvidas no serviço. Mantenha a consciência ativa para perceber quais os sentimentos que se passam, o que você pensa ao lidar com determinadas situações, como tomar decisões, levantando o máximo possível de *insights*.

Compile todos os registros feitos para entender como foi vivenciar o cotidiano desse envolvido, é fundamental um momento de reflexão. Na quarta etapa, a equipe do projeto deve se reunir para compartilhar seus aprendizados, experiências e vivências de todo o processo de investigação desse serviço. Aglutine fatos em comum, entendam quais são as áreas mais sensíveis e que demandam mais atenção, quais são os pontos positivos e quais precisam de melhoria. Nesse momento podem ser levantadas sugestões que futuramente serão validadas.

Qual objetivo?

A **investigação do serviço** compreende o seu funcionamento em seu contexto cotidiano, por isso é importante colocar as pessoas envolvidas no centro como parte vital e observá-las. Esses insumos propõem à equipe de projeto um verdadeiro momento de empatia ao olhar para os envolvidos e de fato se colocar no lugar deles experimentando e vivenciando os lados positivo e negativo de ser uma pessoa envolvida nesse serviço. Essa forma de exploração traz a percepção necessária para futuramente propor soluções centradas nas pessoas envolvidas.

6.2. Criação De Personas

O que é?

A **criação de personas** associa a ferramenta personas do design, com as técnicas teatrais de improvisação e imaginação. É uma forma de mimetizar os diferentes usuários existentes e concentrar os seus interesses comuns, com base em situações possíveis.

Qual a ação?

A primeira etapa é a busca pelo autoconhecimento de cada membro da equipe de projeto. Cada um começará respondendo questões sobre: quem é você? Como por exemplo, quantos anos possui, signo, qual suas formações, principais interesses, hobbies, o que não gosta, algo que ninguém sabe, como é a sua rotina, suas principais habilidades e afins.

Em sequência, na segunda etapa, a equipe se utilizará dos *insights* coletados em pesquisas, entrevistas, conversas informais, acompanhamentos, respostas que vieram da aplicação de outras ferramentas que foram executadas durante o projeto. Para identificar quais são as personalidades e características mais comuns e marcantes desses usuários e como isso reflete em seu comportamento.

Na terceira etapa é necessário valer-se da imaginação da equipe e da sua capacidade de improvisação e criatividade. Ao criar um personagem estamos criando um ser humano, então é preciso descobrir o que ele veste, o que compra, bebe, come, os seus gostos, como é a sua voz, sua casa, sua aparência, qual seu gênero e outras características do dia a dia que compõem essa pessoa. Para realizar essa atividade a equipe de projeto deve se inspirar em um ator e usar o seu próprio corpo como ferramenta para improvisar e explorar a voz desse personagem, o seu andar, trejeitos, manias etc. Também é possível trabalhar com painéis visuais para compor a aparência e os gostos do personagem.

Para a realização da quarta etapa a equipe deve aplicar o mapa de empatia do usuário. E responder às seguintes perguntas: o que ele pensa e sente? O que ele vê? O que ele escuta? O que ele fala e faz? Quais são suas dores? Quais são os seus ganhos?

Em seguida, retome as perguntas que foram utilizadas na primeira etapa (quem é você?) para descrever quem é essa pessoa, quantos anos tem, qual o seu signo... A equipe deve usar a imaginação e os *insights* traçados nas etapas anteriores para desenvolver esta etapa.

A sexta etapa é a concepção final do personagem, a equipe adquiriu dados suficientes para escrever um perfil sobre o personagem. Neste momento, a equipe deve colocar o nome, idade e descrever uma mini biografia que compile os principais *insights* levantados com as ferramentas anteriores.

Qual objetivo?

Ajudar a equipe de projeto a abstrair de si mesma para vivenciar a experiência dos personagens a partir do olhar deles mesmos. Sendo estimulados a pensar e criar com a cabeça do personagem, auxiliando a equipe a propor ideias de forma espontânea, abrindo espaço para novas possibilidades e invenções. A imaginação tem um grande papel nesse processo, permitindo a veracidade e autenticidade na interpretação dos personagens e possibilitando que a equipe encontre semelhança em si mesmos e nos personagens. Futuramente no momento de geração de ideias isso fará com que a equipe tenha um olhar mais empático e consiga realmente se colocar no lugar do usuário, criando alternativas que melhorem a experiência dele.

6.3. Construção De Hipóteses

O que é?

A **construção de hipóteses** associa atributos da ferramenta de design criação de cenários e da técnica teatral de recusa do texto. É uma criação de histórias, realidades e circunstâncias possíveis e hipotéticas, que permitem uma construção suficientemente minuciosa sobre as dimensões do serviço.

Qual a ação?

Essa ferramenta é aplicada para construir narrativas hipotéticas, em que cada ação gera uma consequência que desencadeia outras ações, a partir dos dados de pesquisa, da argumentação central do projeto e das circunstâncias na qual o personagem da narrativa está envolvido. A proposta é que todas essas informações orientem a situação que está sendo construída ao redor do personagem. O personagem será o único que não terá conhecimento da narrativa a ser desenvolvida, apenas da argumentação central para que suas ações não sofram influência.

O resultado pode ser concretizado por meio de um *storyboard* (quadros de desenhos), com uma encenação presencial ou gravada e até mesmo vivenciando a experiência dentro do próprio serviço, o que torna o processo mais rico.

Qual objetivo?

Para que a equipe de projeto possa visualizar com clareza quais são as problemáticas envolvidas no serviço. Seja no serviço existente ou no momento de testar quais os pontos negativos e o que poderia dar errado em uma nova ideia e como solucioná-los. Toda essa vivência serve para que a equipe possa revisitar, repensar, entender, analisar quais são os motivos principais para a entrega de uma melhor experiência do serviço.

6.4. Atuação Do Serviço

O que é?

A **atuação do serviço** utiliza princípios da encenação do serviço do design com a técnica teatral de laboratório. A proposta é que a equipe de projeto e outras pessoas envolvidas no serviço encenem suas experiências com o serviço.

Qual a ação?

Uma das coisas mais importantes para o desenvolvimento dessa ferramenta é criar um ambiente confortável para todos os presentes, propiciando uma maior interação. Alguma dinâmica de quebra-gelo no início pode auxiliar.

A primeira etapa é realizar uma roda de conversa, para que as pessoas envolvidas no serviço possam compartilhar quem são, o que gostam de fazer, o que fazem em seu trabalho e qual o papel delas para o serviço.

Na segunda etapa, a equipe e as pessoas devem desenhar e escrever sobre suas experiências e vivências no serviço: o que é bom, o que não funciona, histórias engraçadas ou inesquecíveis. Em um segundo momento todos têm oportunidade de falar e expor como foram essas experiências.

A terceira etapa é o momento de olhar para todas as histórias e identificar quais trazem questões mais relevantes. Em seguida, cada pessoa ganha um papel e o grupo deve colocar em prática o seu lado ator e encenar as histórias escolhidas.

Qual objetivo?

É um processo imersivo e construído em conjunto com as pessoas que fazem parte do serviço. Possibilitando um crescimento para a equipe de projeto no momento de idealizar propostas, porque eles passam a ter uma visão ampliada dos aspectos principais para a entrega da experiência do serviço.

6.5. Construção De Narrativas

O que é?

A **construção de narrativas** utiliza o *storytelling* juntamente com a técnica teatral de imaginação. É a construção de histórias para todos os pontos de contato do serviço, como, o cotidiano dos usuários, funcionários, experiências com o serviço, como a empresa enxerga o serviço.

Qual a ação?

Nesse momento a proposta é alocar o serviço dentro de uma narrativa envolvente, com base nas novas ideias e considerando dados levantados anteriormente. Pense quais os personagens que fazem parte dessa história e o que eles fazem, como o serviço pode gerar valor para essas pessoas e quais as ideias que podem melhorar o serviço a longo prazo, quais consequências as ações dos personagens encadeiam. Se aproprie da imaginação e da criatividade desenvolvendo uma narrativa que necessariamente terá início, meio e fim bem definidos, aproveite todas as ideias que surgirem para melhorar o serviço e ao longo da história desenvolva as ações que podem acontecer. No processo as ideias vão sendo repensadas e refinadas de acordo com a intenção a ser alcançada naquela na narrativa.

Qual objetivo?

Ao criar uma narrativa a equipe tem a clareza do efeito dominó presente no serviço, quais os pontos que as novas ideias solucionaram, que buracos ficaram abertos e até mesmo como a parte invisível do serviço influencia na parte visível.

Os princípios dessa ferramenta também podem ser utilizados para a criação de uma apresentação de projeto.

6.6. Interpretação Do Serviço

O que é?

A **interpretação do serviço** foi desenvolvida com base na ferramenta de dramatização do serviço e na técnica teatral de laboratório. Uma experimentação da implementação do novo modelo de serviço.

Qual a ação?

A primeira etapa é realizar um treinamento para alinhar o funcionamento da nova proposta do serviço. Esta etapa deve envolver algumas das pessoas que atuam na entrega do serviço. A partir disso, estas pessoas são convidadas a encenar uma nova proposta, cada um tem um papel definido, como, funcionário, gestor, usuário e demais cargos que se fizerem necessários. As pessoas também podem trocar seus cargos no decorrer da experimentação e novas ideias podem ser simuladas à medida que surgirem.

É importante que a equipe de projeto registre esse momento, por meio de vídeo, anotações, fotos ou desenhos. Para que esse material possa ser revisitado junto ao grupo de envolvidos na entrega do serviço.

Qual objetivo?

É um processo imersivo que possibilita a interação entre os envolvidos no serviço e desenvolve a empatia, pois cada pessoa tem a oportunidade de vivenciar cada cargo do serviço. Amplia o olhar dos envolvidos sobre as responsabilidades e questões uns dos outros, e trazendo integração. As pessoas envolvidas no serviço passam a sentir que podem ser ouvidas e propor ideias inovadoras que podem vir a ser implementadas.

7. APLICAÇÃO DA ‘CRIAÇÃO DE PERSONAS’

Com o intuito de complementar toda a construção do raciocínio por trás deste projeto e entender como se daria a aplicação de uma das propostas de ferramenta. Tive a oportunidade de aplicar a ferramenta de “criação de personas” na Peli, uma empresa de encadernação artesanal de Brasília. Por conseguinte, neste capítulo irei descrever como ocorreu esse processo.

Após os sócios conseguirem definir o propósito da empresa, eles perceberam que precisavam ir além e pensar no “quem?”. Para quem a Peli existe? A resposta pode parecer um pouco óbvia: para o seu público-alvo e colaboradores. Mas, na verdade, tem muitos detalhes que compõem a pessoa denominada público-alvo ou colaborador que não são olhados com atenção, e são extremamente importantes para a entrega de uma boa experiência do serviço.

A Peli queria desenvolver uma persona para a marca, que dialogasse diretamente com o público gerando conexão, e não necessariamente precisasse ter uma imagem física (exemplo: Lu, da Magazine Luiza) e que transmitisse pro usuário que ele estava conversando com uma pessoa real que teria a capacidade de compreender suas demandas, mas que na verdade é um persona.

Buscando sanar a demanda requisitada pela empresa, foi proposto a aplicação da ferramenta de ‘criação de personas’, na primeira etapa foi dedicado um tempo ao autoconhecimento dos sócios, cada um anotava as respostas concedidas pelo outro sobre as seguintes questões:

- Nome que prefere ser chamado?
- Idade?
- Qual o seu signo? (o que dizem sobre ele, o que você vê do seu signo em você, ascendente, lua, vênus...)
- Onde mora? (Estado, casa ou apartamento...)
- Conte como é a sua rotina?

- Paixões e gostos? (hobbies, preferências, amores...)
- Principais habilidades?
- O que gostaria de fazer, mas não faço?
- Áreas do conhecimento que tem interesse?
- Relação com a encadernação?
- Fale sobre você?
- Conte algo que ninguém no recinto sabe?

A primeira etapa tem o objetivo de começar pelo autoconhecimento para que os envolvidos possam entender a imensidade de detalhes que compõem uma pessoa, como cada detalhe traz informações importantes e permitindo também que eles consigam se abrir para o processo.

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli

2 Personalidades & Características

Olhar para os pilares e arquétipos escolhidos e levantar quais os traços de personalidade e características marcantes desse personagem

Paixão por fazer acontecer	Prazer nos detalhes	Interesse em histórias	Ressignificar papéis
Defende as liberdades individuais	Adora compartilhar conhecimentos, dicas etc.	Adora viajar, experimentar coisas novas.	Comunicativo
Sabe tratar as pessoas e ser o que elas precisam que seja	O poder do feminino	"Somadas" Garancioso, Ambicioso. Don't have dreams, have goals.	"E sensual, apaixonado, desperta o desejo nos outros."
Faltava. Sempre emerge uma oportunidade de aprender e conquistar algo novo.	Gosta de aprender. Mística. Tudo tem seu lugar e momento.	"Lidar. Polêmico, não aceita deslizes, privilegia quem precisa, cobra quem precisa."	"E sensual, apaixonado, desperta o desejo nos outros. Não aceita traição, não aceita decepção."

- **Liberdade**
- **ser você mesmo**
- **gosta das coisas certinhas**
- **faz acontecer**
- **sensualidade**
- **única**
- **comunicativo**

- **sempre a disposição para ajudar**
- **leveza**
- **livre**
- **Podem**
- **Reconhecimento**
- **Experiência**
- **Coisas novas**

Signos

 Aries (21/03 a 19/04) Quem nasce com o astro-reino de Aries pode se identificar com características como a independência e a coragem. Aries é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.	 Touro (20/04 a 20/05) Quem nasce com o astro-reino de Touro, se sente atraído a explorar um plano se identifica com características como a paciência, a boa gestão e a sensibilidade. Tópicos como valores e poder e a justiça. Grande amor a um plano de trabalho podem ser suas motivações.	 Gêmeos (21/03 a 21/04) Quem nasce com o astro-reino de Gêmeos, se sente atraído a explorar um plano se identifica com características como a curiosidade, a inteligência e o amor de verdade. Características de inteligência para quem nasceu a favor novas ideias, mas também pode ser impetuoso.	 Câncer (22/04 a 22/05) Quem nasce com o astro-reino de Câncer pode se identificar com características como a sensibilidade e o cuidado. Características e determinação física podem ser uma ótima motivação, além de um forte vínculo com seus familiares. A sua conexão por empatia também é bem presente.
 Leão (23/07 a 22/08) Quem nasce com o astro-reino de Leão pode se identificar com características como a criatividade e a coragem. Leão é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.	 Virgem (23/08 a 22/09) Quem nasce com o astro-reino de Virgem pode se identificar com características como a paciência e a organização. Virgem é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.	 Libra (23/09 a 22/10) Quem nasce com o astro-reino de Libra, se sente atraído a explorar um plano se identifica com características como a justiça, a delicadeza e o amor de verdade. Características de inteligência para quem nasceu a favor novas ideias, mas também pode ser impetuoso.	 Escorpião (23/10 a 21/11) Quem nasce com o astro-reino de Escorpião pode se identificar com características como a criatividade e o poder de transformação. Escorpião é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.
 Sagitário (22/11 a 21/12) Quem nasce com o astro-reino de Sagitário pode se identificar com características como a coragem e o amor de verdade. Características de inteligência para quem nasceu a favor novas ideias, mas também pode ser impetuoso.	 Capricórnio (22/12 a 19/01) Quem nasce com o astro-reino de Capricórnio pode se identificar com características como a paciência e a responsabilidade. Capricórnio é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.	 Aquário (20/01 a 18/02) Quem nasce com o astro-reino de Aquário pode se identificar com características como a criatividade e a inteligência. Aquário é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.	 Peixes (19/02 a 20/03) Quem nasce com o astro-reino de Peixes pode se identificar com características como a sensibilidade e a intuição. Peixes é a única Signo nascido no seu forte equino (dia e noite de igual duração). Sabem que a vida é uma aventura e não garantem por nada.

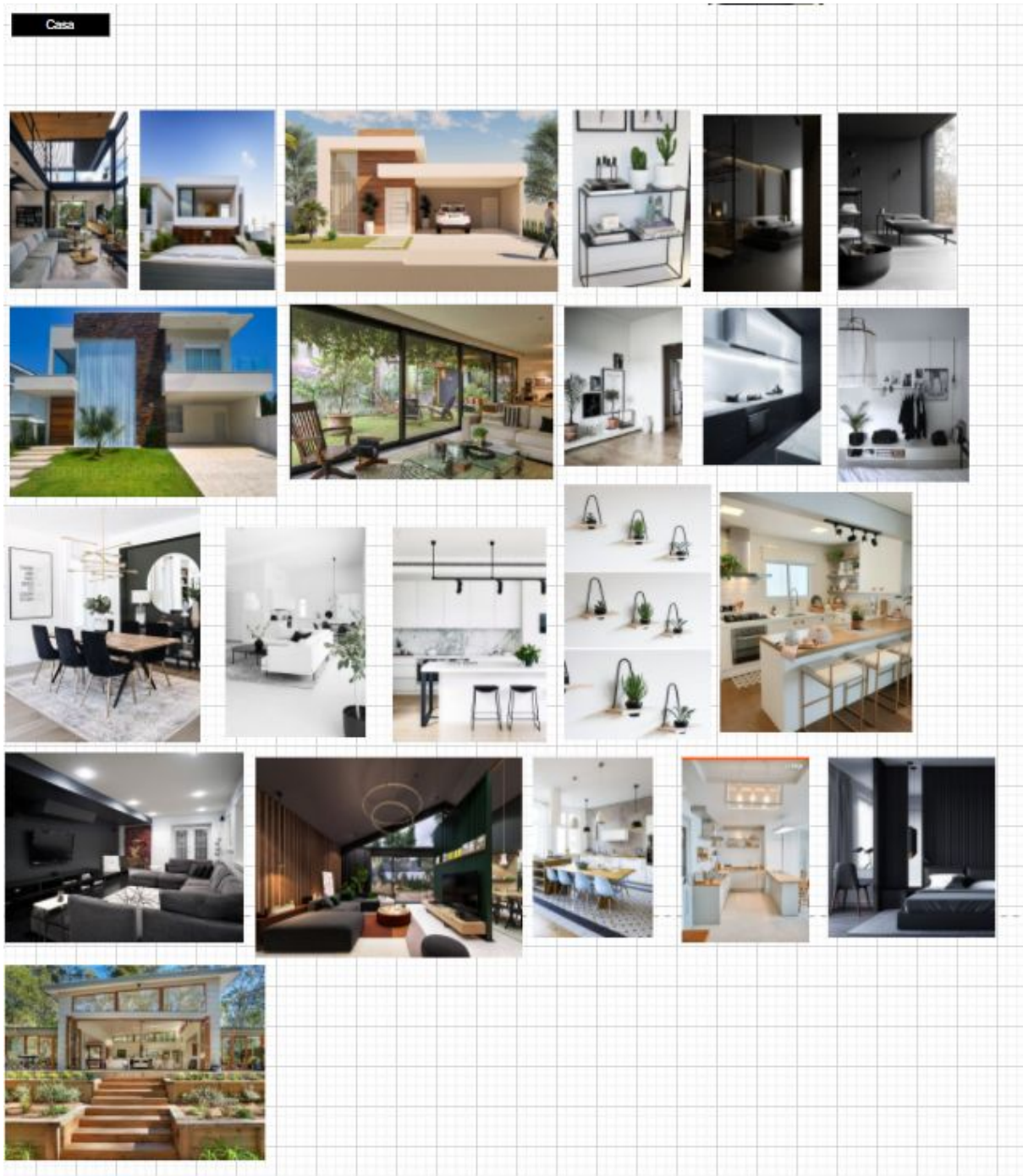
Quadro 03 - Personalidades & Características | Signos

Após a definição da personalidade e características, os sócios foram instigados a analisar quais as definições de cada signo, e identificar nos signos quais se alinhavam com as personalidades e características determinadas. Juntos chegamos ao resultado de que a marca possui sol em capricórnio (persistência, responsabilidade e forte relação com o trabalho), ascendente em aquário (desejo por inovar e independência) e lua metade em virgem (organização, perfeccionismo e detalhismo) e a outra metade em gêmeos (curiosidade, inteligência e boa comunicação). Possivelmente esse resultado não segue a lógica e princípios da astrologia, mas foi fundamental para entendermos com maior profundidade esse personagem que estava sendo criado.

A escolha de usar signos veio porque uma parte da sociedade gosta, tem conhecimento, acredita, e coincidentemente os usuários da empresa tem uma relação próxima com o tema. Mas, o grande diferencial é que os signos têm essa particularidade de determinar de forma bem marcada uma característica e personalidade. E como a empresa tinha características bem definidas que gostariam de transparecer, os signos conseguiram ampliar o entendimento sobre como se dá a personalidade de uma pessoa que tem determinadas características. O uso dos signos veio em decorrência das necessidades do processo sobre o que forma uma pessoa, sem o conhecimento prévio se existe alguma referência teórica que estude esse tipo de aplicação.

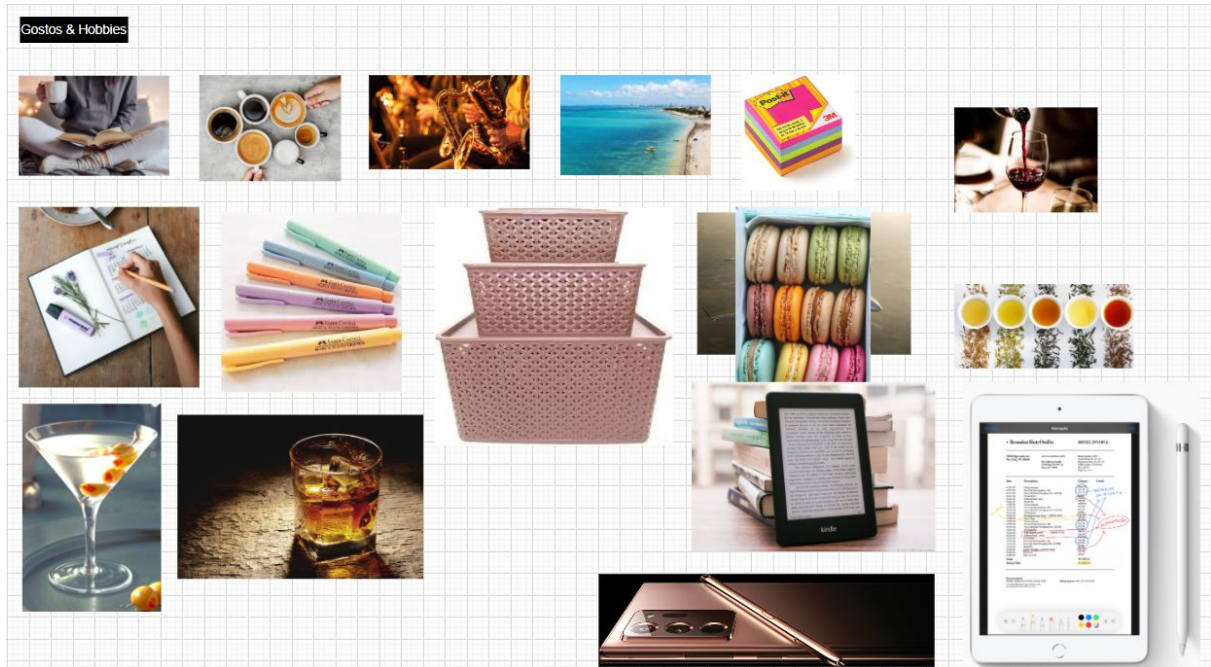
Na terceira etapa foi o momento de explorar a criatividade e imaginação dos sócios para fantasiarmos como esse personagem é na “vida real”. O que ele gosta? O que ele bebe? Como ele se veste? (quadro 04) Como é a sua casa? (quadro 05) Onde ele faria suas compras? Quais os seus hobbies? (quadro 06) Como poderia ser sua voz, doce, delicada, grossa, firme, aguda...? (quadro 07). Todas essas questões resultaram em um painel visual dividido em quatro partes, são elas: vestuário, casa, gostos e hobbies, e voz.

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



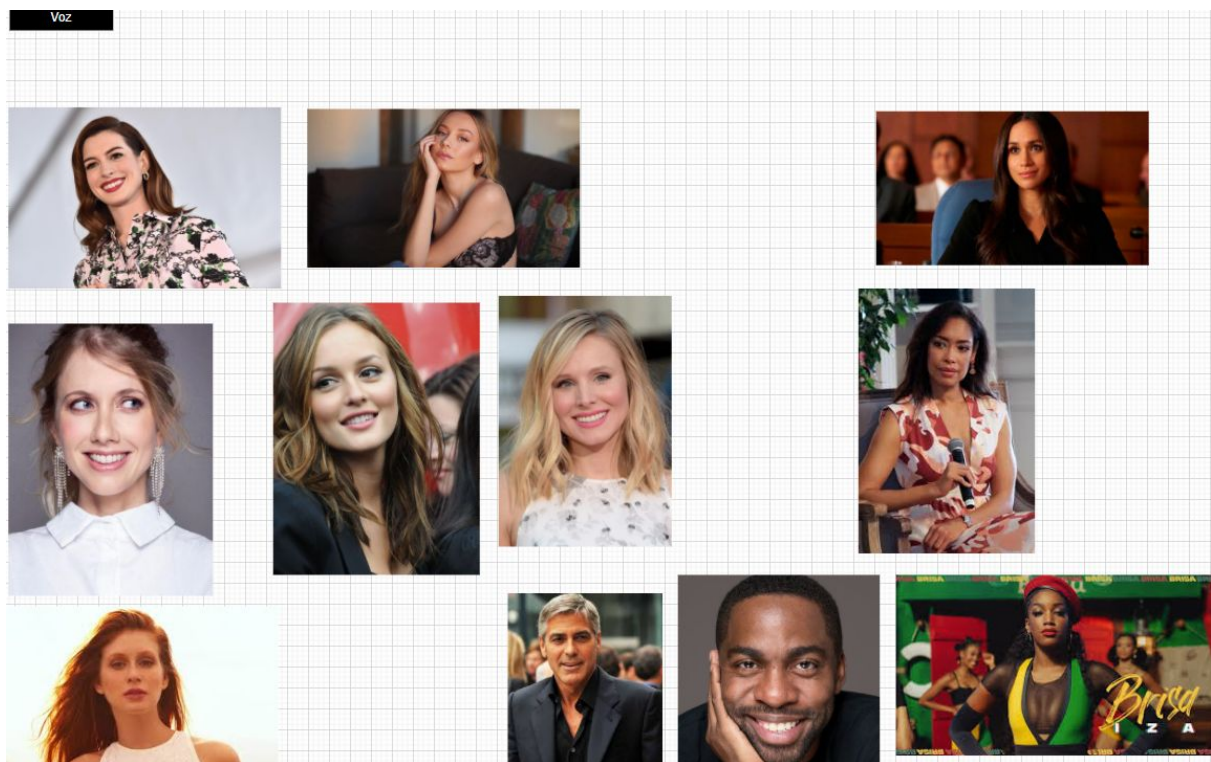
Quadro 05 - Imagem: Casa

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



Quadro 06 - Imagem: Gostos & Hobbies

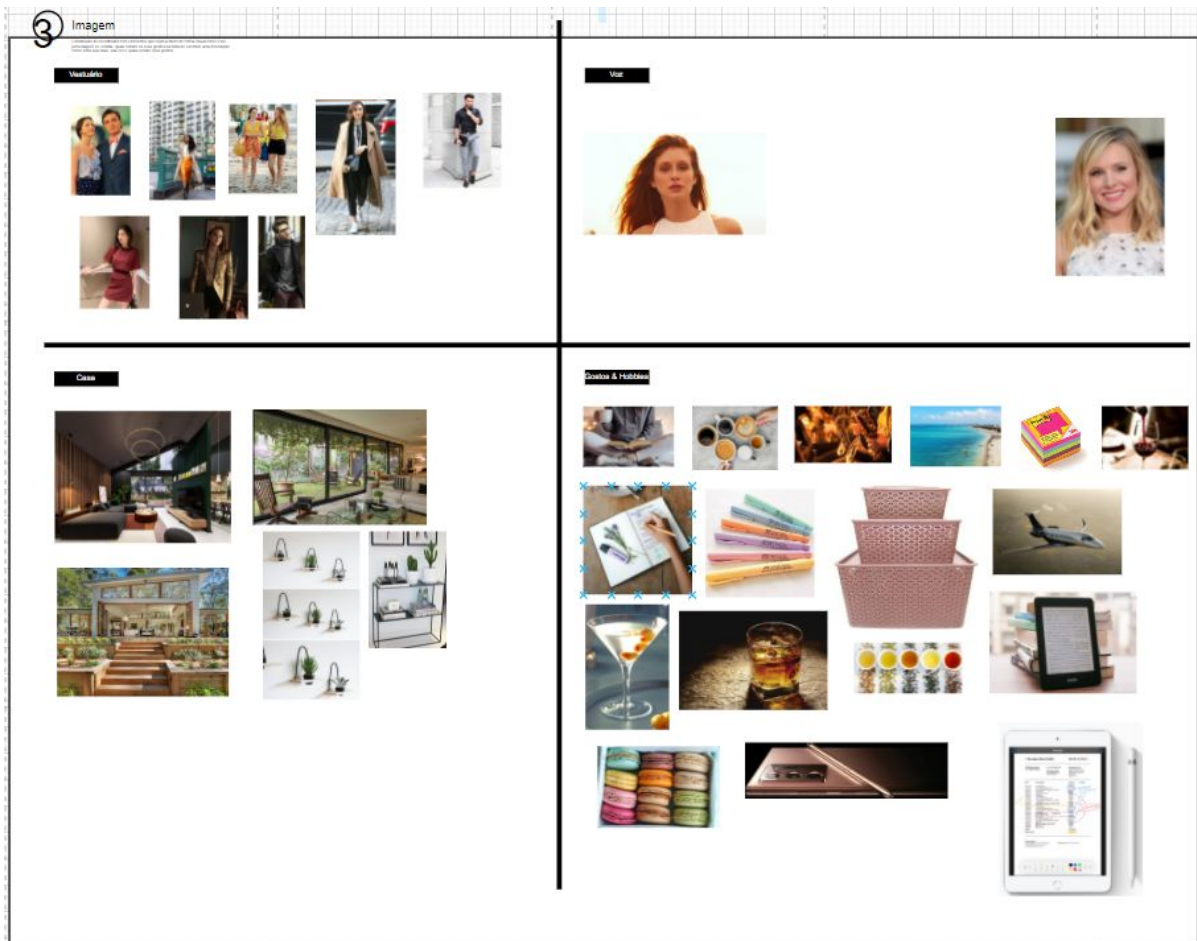
Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



Quadro 07 - Imagem: Voz

Nessa etapa foi necessário passar por um momento de reflexão e refinamento, reduzindo as alternativas do painel visual para gerar mais clareza e alinhamento sobre o que viria a ser transmitido por esse personagem que seria criado.

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



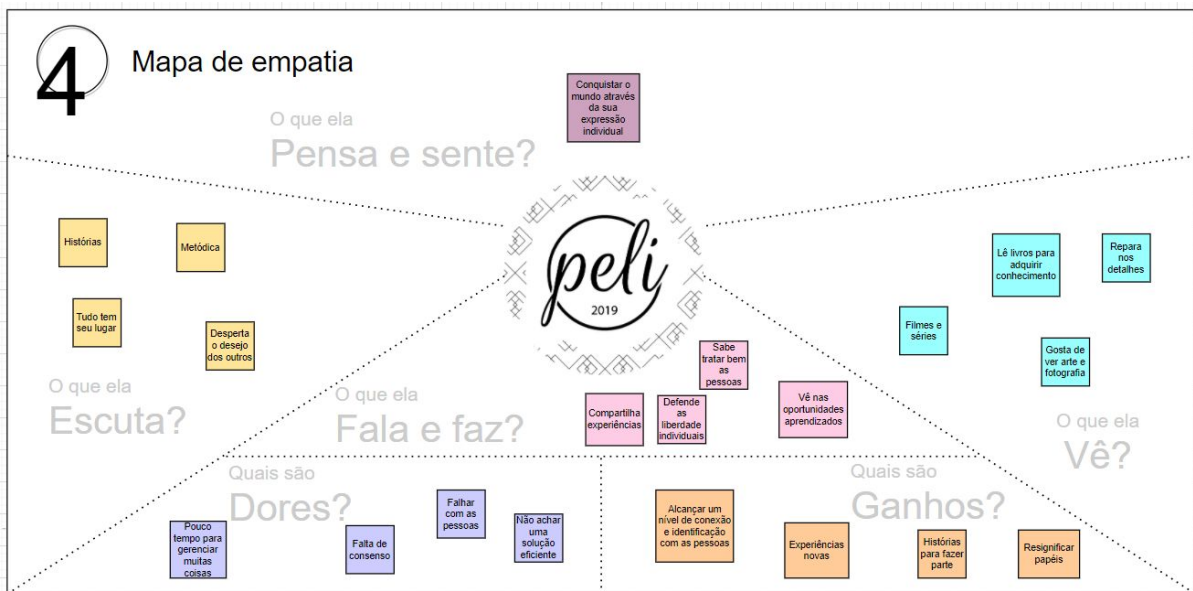
Quadro 08 - Imagem

Após conseguir visualizar como seria esse personagem na vida real (externamente) com ajuda da terceira etapa, na quarta etapa, focamos em entender melhor quem era esse personagem internamente e qual o impacto que esses elementos externos do mundo físico causariam internamente nele, utilizando a ferramenta de mapa de empatia. Foram feitas as seguintes questões:

- O que esse personagem pensa e sente?
- O que esse personagem fala e faz? O que esse personagem escuta?

- O que esse personagem vê?
- Quais são as dores desse personagem?
- Quais são os ganhos desse personagem?

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



Quadro 09 - Mapa de empatia

Após todas essas informações definidas nas etapas anteriores, a quinta etapa sugere algo similar com o que foi concebido na primeira etapa, mas ao invés de fazer um autoconhecimento dos sócios, é o momento de fazer um autoconhecimento do personagem, pois temos informações suficientes sobre quem ele é internamente e o que ele quer transmitir externamente. Portanto, foram realizadas as mesmas questões citadas na primeira etapa, e acrescentada uma pergunta sobre qual o gênero desse personagem. Conforme demonstrado no quadro 10.

5 Quem é você?

Peli 25

Capricorniana, a persistência, dedicação, responsabilidade são pontos muito forte que me conectam com o meu signo, além de metas bem definidas porque tenho um foco muito grande no trabalho.

Studio em São Paulo

O ascendente meio em virgem me faz ser uma pessoa bem organizadinha e um pouco metódica, a outra metade geminiana traz meu lado de comunicação e boas relações.

Tudo o que me faz crescer profissionalmente.

A lua em aquário é liberdade total, mas com direito a muita inovação.

Dorme, acorda, dá uma atualizada nas mídias sociais pra ficar antenada. Organiza as tarefas do dia, trabalha muito e programa um tempo só pra ver netflix e relaxar.

Paixões: empresa, detalhes, doces, café, viagens e novas aventuras
Gostos: um bom vinho a noite, mas às vezes troco por um Whisky ou martini, roupas que misturem o elegante com o dia a dia e jazz

Organização
Bom gosto
Comunicação
Dedicada
Comprometida
Habilidades manuais
Atenta aos detalhes
Pessoa Firme
Objetividade

Atividade física. Hoje por causa da rotina não consigo mais praticar atividade física intensa, no máximo uma Yoga e meditação, mas faz falta me sentir exausta de tanto se exercitar, sabe?

Na adolescência fui atleta de ????. Quería me profissionalizar, mas descobri o Design e me apaixonei.

Organizada, metódica ao extremo, mas SUPER dispersa!

Minha relação com encarnação? É o que me representa, me mantém sã na rotina louca que é minha vida

Comecei na faculdade de Design, sabe. Depois de desistir de ser jogadora profissional de 777. Queria trabalhar com modas e eletrônicos, associar as duas coisas. No curso descobri que odiava projetar produtos e que o que eu gostava mesmo era de entender o impacto que as escolhas de design tinham na empresa e na vida dos usuários. Foi aí que descobri o Service. Com o tempo percebi que gostava muito de gerir e decidi fazer pós em Gestão e Administração. Foi na pós que eu consegui entender como o Design entrega o muito para negócios, e como era importante entender pessoas. Foi quando decidi fazer teatro, para entender como funciona o processo de criação de personagens para conseguir entender melhor sobre pessoas e como internalizar seus sentimentos e como elas funcionam, para criar projetos adequados aos usuários. Hoje, depois do teatro quero estudar psicologia e Data Science. Quero entender a psique humana e como podemos metrificarla. Porém para o meu negócio preciso entender mais de comunicação e marketing.

Feminino


Quadro 10 - Quem é você?

Algumas questões foram fáceis de responder, pois já tinham ficado claras e bem definidas por meio das etapas anteriores. Entretanto, para algumas perguntas foi preciso utilizar os conceitos de imaginação e improvisação para pensar nas histórias que esse personagem teria vivenciado e alguns outros pontos para conseguirem responder às questões de forma alinhada ao que vinha sendo criado com o processo de aplicação da ferramenta.

Na sexta etapa, os sócios tinham informações suficientes para elaborar uma mini bio da personagem Peli. Esse foi o momento mais importante de todo o processo de aplicação da ferramenta. Todo o caminho das etapas desenhado nas atividades estimulou os sócios a abstrair de si mesmos e captarem a essência do personagem, por meio de uma evolução natural que ocorreu no meio do processo,

mas que gerou objetividade, clareza e assertividade na execução da consolidação. Conforme demonstrado no quadro 11.

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



Personagem

Peli, 25

Biografia

Resolvi empreender porque queria me expressar para o mundo. Na encadernação artesanal achei uma maneira de ligar esse sonho com o meu jeito de ser extremamente metódica e organizada.

Não vivo sem um bom cafezinho, um vinhozinho a noite e uma comida de dar água na boca. Você sempre vai me ver programando a próxima viagem e curtindo um jazz nas alturas.

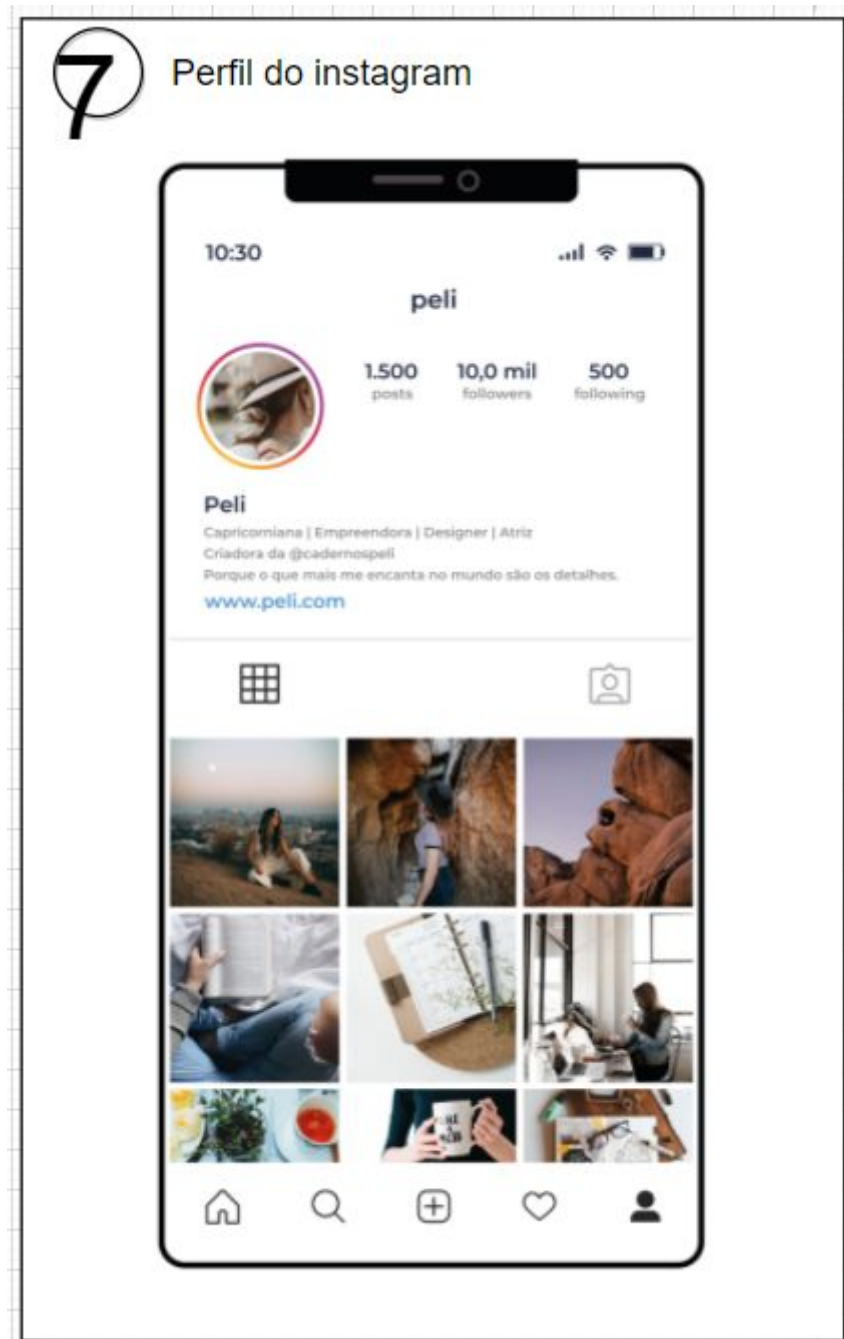
Sou muito focada no meu trabalho e multidisciplinar. Tudo que eu estudo ou pesquisa tem relação com ele, estou sempre em busca de novos aprendizados para impulsionar minha empresa. Por isso, estudo design, gestão, teatro e quero aprender ainda mais sobre Data Science, psicologia, comunicação e marketing.

Na minha empresa faço questão de cuidar de cada etapa: da confecção à entrega. Tudo que quero é proporcionar uma excelente experiência aos meus consumidores.

Quadro 11 - Personagem

Adaptando a ferramenta às necessidades da empresa, os sócios também produziram a página inicial do perfil pessoal do instagram da personagem Peli, não da marca (quadro 12).

Fonte: Quadro desenvolvido por Liliane Gomes para a Peli



Quadro 12 - Perfil do instagram

Ao chegar na consolidação, foi interessante ver como o caminho proporcionou tanta assertividade para o resultado final. Porque agora a empresa tem clareza de quem é esse personagem e como ele deve se comportar como Peli e também como parte de uma empresa. É importante ressaltar que o resultado da aplicação da ferramenta foi muito positivo, destacando-se a fala de um dos sócios.

— Agora, com as redes sociais não basta eu me comparar com o concorrente, defender preço, benefício e etc... Eu preciso me comportar de uma certa maneira, e é por isso que a sua ferramenta é ótima. Porque ela ajuda a entender o comportamento que o personagem que vai transmitir a essência da empresa deve ter, o que ela faz, o que ela acredita. Afinal, pessoas são feitas de comportamento. (FERREIRA, PEDRO. **SÓCIO DA PELI**, 2020).

Posteriormente é importante para a validação desta ferramenta, observar essa personagem atuando no serviço da Peli, e se de fato ela atinge as expectativas da empresa.

A perspectiva e o olhar mais aprofundado no humano que o teatro trouxe para as ferramentas de design de serviço foram se tornando um diferencial na hora de se pensar e repensar a experiência de um serviço. Pois, como citado pelo sócio da Peli anteriormente, hoje em dia não basta bater de frente com o preço, as marcas e os serviços tem que agregar valor e experiência para os seus usuários.

8. CONCLUSÃO

Considerando o objetivo geral do projeto que era criar um conjunto de ferramentas utilizando a interação dos métodos e técnicas teatrais como potencializadores no processo de design e os resultados alcançados como a elaboração de seis ferramentas que foram potencializadas com o uso dos princípios das técnicas teatrais e as percepções após a aplicação da ferramenta “criação de personas” que obteve resultados positivos.

É interessante perceber através dos *cards* usando o quadro 01 para verificar as combinações, a existência de pontos de convergência entre as técnicas e as ferramentas, mas ainda existem outros pontos das técnicas teatrais que podem ser explorados. E foi exatamente esses pontos que este projeto buscou trazer para o conjunto de ferramentas.

A escolha de apresentar o conjunto de ferramentas que é o produto final deste projeto de forma mais descritiva e às vezes mesclada com um passo a passo é intencional. Visto que esse ainda é o primeiro movimento de estudo e de concepção dessa conexão design e teatro. Ainda é preciso realizar testes de aplicação, refinar, entender o que pode ser melhorado, para futuramente o material ser formatado de forma adequada em um passo a passo, colocado em um suporte físico, digital ou ambos para vir a ser implementado, com base nos estudos de ensino aprendizagem também. Os objetivos para o momento atual de primeiro passo foi atingido, mas existe um longo caminho pela frente.

Portanto, o trabalho de conclusão de curso é a pontinha do iceberg para o tema ganhar mais força, principalmente dentro do departamento de design da Universidade de Brasília, e até mesmo no universo do design como um todo, porque ainda é difícil encontrar informações que trabalham as duas áreas. E a associação entre teatro e design pode trazer um impacto muito positivo.

Pressuponho também, que uma das maiores contribuições deste projeto é comprovar que a linha de raciocínio desenvolvida sobre a existência de uma conexão entre o teatro e o design é real, e deve ser explorada com conhecimento, pois pode proporcionar excelentes resultados e impacto em projetos de design.

As referências bibliográficas tiveram um papel importante no embasamento para cada conceituação descrita neste projeto, pois cada nova descoberta, desencadeou outras melhores. Com as aulas de teatro, principalmente as do último mês que precederam a entrega deste projeto trouxeram uma grande clareza sobre o funcionamento das técnicas e métodos teatrais.

Infelizmente, não foi possível ter nenhum contato com especialistas na aplicação de design ou design de serviço associado ao teatro, ainda são poucos os conteúdos dedicados sobre a temática e são todos estrangeiros, como o exemplo exposto do Lab Theatre. Por isso, o projeto se trata muito mais de uma descoberta, mas ainda assim se propõe a uma visão inovadora do modo de pensar o design.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

● Livros, artigos, teses e dissertações

- ADONA, Claudia Piscinini e VARGAS, Christine Lima . **O Quebra-cabeça como Possibilidade de Ensino-aprendizagem na Disciplina de Educação Física**. Paraná, 2013.
- BALL, David. **Para Trás e Para Frente: Um Guia Para Leitura De Peças Teatrais**. 2º edição. Local de edição: Perspectiva, 2019.
- CARNEIROS, Leonel Martins. **A Atenção Em A Preparação Do Ator De Stanislávski**. Universidade de São Paulo, 2012.
- DESIGN ECHOS. **Toolkit - versão free**. Escola Design Thinking.
- DUNDJEROVIC, Aleksandar Sasha . **É Um Processo Coletivo Ou Colaborativo? Descobrindo Lepage No Brasil**. Segundo Capítulo. McGill-Queen's University Press, 2007.
- JÚNIOR, João Carlos Oliveira. **Preparação de Atores Na Ficção Televisiva Seriada: um estudo de caso sobre telenovelas da Globo**. Universidade Federal de Juiz de Fora, 2016.
- OLIVEIRA, Paula Felipe Schlemper De. **Método Icx – Método De Desenvolvimento De Identidades Corporativas Experienciais**. Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.
- PENIN, Lara e TONKINWISE, Cameron. **The Politics and Theatre of Service Design**. Parsons The New School for Design.
- REYES, Paulo. **Construção de cenários no design: o papel da imagem e do tempo**. Universidade do Vale do Rio dos Sinos.
- RYÖPPY, Merja, KNUTZ, Eva e YLIRISKU, Salu. **Exploring Power With Object Theatre**. Universidade do Sul da Dinamarca, 2016.
- SANTOS, Leila Maria Araújo e TAROUCO, Liane Margarida Rockenbach. **A Importância Do Estudo Da Teoria Da Carga Cognitiva Em Uma Educação Tecnológica**. Instituição de Ensino Superior de Porto Alegre, 2007.

- STANISLAVSKI, Constantin. **A Preparação do Ator**. 37ª edição. Local de edição: Civilização Brasileira, 2014.
- STICKDORN, Marc. **Isto é Design Thinking de Serviços**. 1ª edição. Local de edição: Bookman, 2014.
- STICKDORN, Marc. **Jornada do Usuário**. Service Design Thinking, 2013.
- FRIIS, Preben, RYÖPPY, Merja e BUUR, Jacob. **Object Theatre In Design – Workshop**. Universidade do Sul da Dinamarca, 2016.
- VARGAS, Sandra. **O Teatro De Objetos: História, Idéias E Reflexões**. Revista Móin Móin, 2018.
- VIANNA, Maurício, VIANNA, Ysmar, ADLER, Isabel K., LUCENA, Brenda e RUSSO, Beatriz. **Design Thinking Inovação em Negócios**. 1ª edição. Local de edição: MJV Press, 2012.
- VIOLA, Daniele Rocha. **A Jornada De Uma Experiência: Da Improvisação À Máscara Teatral**. Universidade Federal de Santa Catarina, 2016.

- **Internet**

- BERGERON, Bradley. **Organizing For Collaborative Innovation. How To Cast The Right Team**. Disponível em:
<<https://thrivethinking.com/2017/07/18/collaborative-innovation/>>. Visitado em 2019.
- DESIGN THINKING CONFERENCE. **Design Thinking Conference**. Disponível em: <<https://www.designthinkingconference.com/>>. Visitado em 2019.
- ENCYCLOPÆDIA BRITANNICA. **Theatre**. Disponível em:
<<https://www.britannica.com/art/theatre-art>>. Visitado em 2019.
- MADSEN, Peter Sloth. **Embodied “Design Thinking”**. Disponível em:
<<https://www.innoactor.dk/designthinking/>>. Visitado em 2019.
- EVANS, Andrew. **Borrow Principles Of Theater For Better Design**. Disponível em:

- <https://www.ideo.com/blog/borrow-principles-of-theater-for-better-design?utm_source=The+Octopus&utm_campaign=db9ff65bac-The_Octopus_Newsletter_9_19_17&utm_medium=email&utm_term=0_5a800eadc1-db9ff65bac-151058545>. Visitado em 2019.
- GIBBONS, Sarah. **Service Design Improves The Experiences Of Both The User And Employee By Designing, Aligning, And Optimizing An Organization's Operations To Better Support Customer Journeys.** Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>>. Visitado em 23/11/2019.
 - GRANDE, Víctor. **A Improvisación Teatral E O Design Thinking.** Disponível em: <<https://designthinking.gal/gl/a-improvisacion-teatral-e-o-design-thinking/>>. Visitado em 2019.
 - GRANDE, Víctor. **A Improvisación Teatral E O Design Thinking.** Disponível em: <<https://sites.google.com/site/teoriadacargacognitiva/a-contribuicao-dos-principios-da-teoria-da-carga-cognitiva-na-aprendizagem-multimedia/resumo-1>>. Visitado em 20/11/2020.
 - LENINE. **Design de Serviço.** Disponível em: <<https://medium.com/tableless/design-de-servi%C3%A7o-9379a3278d58#:~:text=%C3%89%20usado%20para%20criar%20novos%20servi%C3%A7os%20ou%20melhorar%20o%20desempenho,servi%C3%A7o%20tenha%20um%20impacto%20positivo>>. Visitado em 20/11/2020
 - PLENTZ, Bruna. **Blueprint De Serviços: Entenda O Que É E Por Que Utilizar Essa Ferramenta.** Disponível em: <<https://homadesign.com.br/blueprint-de-servicos/>>. Visitado em 20/11/2020.
 - SEBRAE. **O Que É Design De Serviço?.** Disponível em: <<https://inovacaosebraeminas.com.br/o-que-e-design-de-servicos/>>. Visitado em 20/11/2020.

- SHOSTACK, G. Lynn. **Designing Services That Deliver**. Disponível em: <<https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>>. Visitado em 20/11/2020.
- THE ACCIDENTAL DESIGN THINKER. **A Better Design Thinking Process Through Improv Theater**. Disponível em: <<https://theaccidentaldesignthinker.com/2017/09/24/improving-design-thinking-process-improv/>>. Visitado em 2019.
- UNIVERSIDADE DO SUL DA DINAMARCA. **The Theater Lab**. Disponível em: <<https://sdudesign.sdu.dk/2014/02/20/theatre-lab/>>. Visitado em 2019.
- UNIVERSIDADE DO SUL DA DINAMARCA. **Exploring Design Participation With Theatre**. Disponível em: <https://www.sdu.dk/en/uddannelse/kandidat/it_produkudvikling/forskning_ingen_bag_studiet/theatrelab>. Visitado em 2019.
- UX MATTERS. **What Place Does Theater Have in the Creative Process of Design?**. Disponível em: <<https://www.uxmatters.com/mt/archives/2008/09/what-place-does-theater-have-in-the-creative-process-of-design.php>>. Visitado em 2019.
- WORK PLAY EXPERIENCE. **Work Play Experience**. Disponível em: <<http://www.workplayexperience.com/blog>>. Visitado em 20/11/2020.

10. ANEXOS

Cards do mapeamento das ferramentas de design de serviço



Safari de serviços

Descrição:

Um momento de imersão onde os participantes saem para explorar exemplos de experiências dentro do contexto real e dar suas opiniões positiva ou negativa sobre a experiência.

Comentário:

É um processo onde a pessoa tem que se colocar no lugar do usuário e experimentar uma variedade de serviços, além disso é um método de observação do usuário e do serviço, para análises mais aprofundadas.

Shadowing

Descrição:

Imersão completa em diversos pontos de contato do serviço, como atendimento, funcionário, o próprio usuário, entre outros para observar seus comportamentos e experiências.

Comentário:

Permite uma visão holística do serviço, onde o papel do designer é observar e analisar os problemas perceptíveis e imperceptíveis que podem acontecer no serviço. Entretanto existe um grande cuidado para o designer ao observar não interferir no comportamento natural do funcionários.

Um dia na vida

Descrição:

O objetivo é entender de forma abrangente como é um dia típico de um usuário específico, o que ele pensa, como ele age, o que ele faz, coisas que vão além da interação direta com o serviço.

Comentário:

Tem a intenção de entender as informações secundárias do usuário, toda a parte emocional do usuário enquanto ele interage com determinado ponto de contato. Buscando captar os problemas e soluções cotidianos das pessoas para ter uma visão holística sobre o usuário.

Personas

Descrição:

As personas são a compilação interesses comuns de diferentes usuários, para criar um personagem fictício próximo da realidade, para que a equipe de projeto incorpore o personagem e entenda a realidade dos seus usuários através do olhar e da perspectiva deles.

Comentário:

A equipe de projeto deve abstrair a si mesmo para vivenciar a experiência do personagem sobre os olhos dele, mas com consciência própria para enxergar a perspectiva do usuário e compreender os pontos altos e baixos daquele serviço.

Criação de cenários

Descrição:

É uma criação de narrativas hipotéticas, com um certo grau de detalhamento onde se consegue explorar um aspecto específico da oferta do serviço.

Comentário:

A criação de cenários é importante para entender uma área problemática particular, para examinar, analisar e propor novas ideias para a solução dos problemas encontrados.

Storyboard

Descrição:

A criação de uma série de desenhos ou imagens que retratam uma sequência de eventos e situações na utilização do serviço.

Comentário:

É uma maneira de entender a experiência de utilização do serviço, a partir de diferentes histórias e contextos. O processo de storyboard gera análise, discussões e oportunidades, além de trazer a perspectiva do usuário para o processo.

Storytelling

Descrição:

Construção de narrativas para todos os aspectos do serviços, como, a vida dos usuários, a experiência dos funcionários e a experiência do serviço oferecido.

Comentário:

A proposta é gerar ideias e insights dentro do contexto da narrativa para levar toda a equipe a compreender a relevância dessas ideias.

Protótipo do serviço

Descrição:

Desenvolvimento de protótipo do ambiente do serviço, para simular a experiência do usuário. Pode ser feito através de conversas informais, escala real, participação de usuários, acessórios para compor a cena e pontos de contato físico.

Comentário:

O protótipo mostra para a equipe do projeto de maneira realística, como vai funcionar o serviço, gerando evidências tangíveis das experiências dos usuários, demonstram onde ainda há valha, o que está funcionando bem.

Encenação do serviço

Descrição:

É a encenação de cenários e protótipos, usando a equipe de projeto, funcionários, até mesmo usuários através de uma ambientação teatral para explorar situações.

Comentário:

Ajuda a compreender situações reais de entrega do serviço, criando empatia com os diferentes tipos de usuário por parte da equipe dos projeto, pois é um processo que as emoções do usuário.

Dramatização do serviço

Descrição:

Experiência interativa que proporciona aos funcionários contribuírem com a criação de melhorias para a experiência do serviço.

Comentário:

Permite com que os funcionários obtenham o conhecimento sobre ferramentas e sejam treinados de maneira adequada para atender de forma eficaz às necessidades e demandas dos usuários. Fazendo com que os funcionários também se sintam donos dos processos de inovação dentro da empresa, pois as suas ideias e feedbacks ajudam a criar novas oportunidades.

Improvisação



Descrição:

O improviso é uma técnica de desenvolvimento de pensamentos, sensações e espontaneidade, onde o ator desenvolve um personagem, com pouco ou nenhum conhecimento prévio sobre o assunto a ser abordado.

Comentário:

A improvisação estimula o ator a pensar e criar, se aprofundando nos limites de si mesmo ao propor a invenção de algo inesperado, que criou forma no calor da ação, de maneira espontânea.

Imaginação

(Constantin Stanislavski)

Descrição:

A imaginação é a técnica que possibilita a veracidade e autenticidade no desenvolvimento do ator sobre o personagem, pois ela é baseada em situações possíveis, já que o ator precisa buscar estímulos próprios que despertem a sua imaginação.

Comentário:

A técnica de imaginação, necessita da vivência e experiência do ator para ser empregada e transmitir verdade, é o momento onde o ator descobre suas semelhanças com o personagem.

Memória emocional

(Constantin Stanislavski)

Descrição:

É a reconstrução de experiências pessoais do ator para viver determinadas circunstâncias no contexto da cena.

Comentário:

As emoções pessoais do ator se confundem com a do personagem, a ideia é lembrar as emoções de momentos bons ou ruins para incorporar a cena.

Memória sensorial

(Lee Strasberg)

Descrição:

A técnica ocorre através de estímulos sensoriais que buscam provocar no ator a recordação de sentimentos e emoções que o motive para desenvolver a determinada cena.

Comentário:

O processo de ativação da memória sensorial pode ocorrer por meio de objetos que permitam o estímulo das emoções, a música também é uma estratégia utilizada por essa técnica, seja como ambientação ou como método de tocar o ator.

Aquecimento

Descrição:

É uma etapa que ocorre de forma intuitiva, pode contar com estímulos sensoriais e preparo físico, além de estimular a criatividade. É uma série de exercícios que deixa o corpo disposto para a atuação.

Comentário:

O aquecimento é o momento de relaxamento e preparo, onde o ator se conecta a si mesmo e se desliga do mundo externo, estando aberto a entrega para o personagem.

Workshops

Descrição:

É um processo de preparação do ator para imergir no contexto do personagem que ocorre meses antes das gravações. O ator imerge no ambiente real onde se passa a vida do seu personagem e trabalha comportamentos, códigos corporais de determinadas profissões, estuda a fala e se prepara fisicamente para integrar o personagem.

Comentário:

O intuito dos workshops é o ator conseguir encontrar uma aproximação da essência do personagem através de uma preparação física, comportamental, linguística e de ambientação para transmitir uma história fidedigna.

Recusa do texto

(Constantin Stanislavski)

Descrição:

É uma técnica usado pelo preparador. O ator apenas tem conhecimento da argumentação central da história e das circunstâncias na qual o personagem está envolto. Guiado pelo preparador, o ator se torna capaz de criar as situações presentes no roteiro, mesmo sem ter tido qualquer contato com o texto.

Comentário:

O objetivo da técnica é levar o ator a abandonar a si próprio e passar a pensar como o personagem, é um momento de fusão entre os dois, gerando um trabalho orgânico e possibilitando com que o ator conhecimento suficiente para evoluir o personagem no decorrer da trama.

Exaustão

(Jerzi Grotowsk)

Descrição:

Método de preparação física do ator, são exercícios corporais repetidos até à exaustão. O intuito é romper a resistência da mente para para estimular a imaginação e representação autêntica.

Comentário:

É um processo exaustivo, mas que permite o autoconhecimento e exploração do próprio corpo por parte do ator, pois a parte lógica se desliga e a emocional se aflora.

Inteligência emocional

(Andrea Cavalcanti)

Descrição:

A preparadora descreve situações hipotéticas, mas similares às da cena. O ator toma a descrição como estímulo e busca suas experiências externas para transmitir as emoções que a cena requer.

Comentário:

Esse é um processo que se utiliza de diversas técnicas para acontecer, como observação, imaginação, memória sensorial, tudo para embasar a criação. Com o intuito que o ator adeque suas emoções as circunstâncias presentes.

Observação

(Denis Diderot)

Descrição:

É um processo de observação das pessoas reais, no seu cotidiano e que sejam semelhantes ao personagem. O objetivo é extrair dados concretos para ajudar na constituição do personagem.

Comentário:

A observação leva o ator a um processo de reflexão sobre os dados encontrados, do que pode vir a acrescentar no personagem ou o que talvez não faça sentido. É o momento onde o ator pode olhar de fora e refletir sobre suas próprias percepções e perspectivas.

Caracterização

(Constantin Stanislavski)

Descrição:

A caracterização tem dois processos, o primeiro e mais conhecido é o aporte da indumentária e dos adereços a caracterização física e externa de aparência. A segunda, já a caracterização interna é transmitida externamente, mas o trabalho ocorre em relação aos trejeitos físicos e à composição corporal do ator.

Comentário:

A caracterização tem um papel importantíssimo como mecanismo de estimulação do ator é incorporação do personagem, através de uma entrega de corpo e alma.

Escuta

(Sanford Meisner)

Descrição:

Repetição contínua de uma determinada sentença da cena, a proposta é que o ator esteja presente e aprenda a escutar, ao companheiro de cena, a si próprio, o que acontece ao redor, respeitar o que se escuta e o principal escutar com o sentimento.

Comentário:

É uma técnica que incentiva o ator a se fazer presente e extrair o que é externo, se focando totalmente na cena, no companheiro de cena e no que acontece em volta, absorvendo tudo e colocando sentimento ao que está sendo representado.

Impulsos físicos

Descrição:

É um estímulo exterior, um movimento (ação) físico que tem a capacidade de provocar emoções.

Comentário:

As ações simples feitas pelo ator vão se tornar propulsores de emoções, encontrando a essência do personagem.

Laboratório

Descrição:

É um momento onde o elenco se conhece, começam a conviver, experimentam as cenas. Para que a interação entre os personagens ocorra com organicidade e cada um encontre sua essência.

Comentário:

O laboratório é um processo imersivo, que possibilita a interação com os outros atores que farão parte da trama, é um crescimento em conjunto.

Respiração

(Jérzi Grotowsk)

Descrição:

São 3 tipos de respiração: 1° torácica superior ou peitoral; 2° inferior ou abdominal; 3° total (junção da 1° e 2°). O tipo de respiração varia de acordo com a atuação física exigida, proporcionando uma consciência rítmica do ator.

Comentário:

O controle da respiração é uma técnica que tem relevância não só no estudo da voz, mas do corpo e do equilíbrio emocional, pois o ator condiciona o seu corpo a trabalhar em certos ritmos e a gerar forças motivas internas, que produzem impulsos.