

## DESIGN DE SERVIÇO: PROJETANDO UMA EXPERIÊNCIA GASTRONÔMICA

**Marcelo Pereira Demilis,  
Me.**

Universidade do Estado de  
Santa Catarina  
Florianópolis, Santa Catarina,  
Brasil  
marcelodemilis@gmail.com

**Giselle Schmidt Alves Diaz  
Merino, Dra.**

Universidade Federal de Santa  
Catarina  
Florianópolis, Santa Catarina,  
Brasil  
gisellemerino@gmail.com

**Eugenio Andrés Díaz Merino,  
Dr.**

Universidade Federal de Santa  
Catarina  
Florianópolis, Santa Catarina,  
Brasil  
eugenio.merino@ufsc.br

### RESUMO

O presente artigo tem como objetivo apresentar o processo de desenvolvimento de um modelo de negócio voltado para o setor alimentício sob a perspectiva do Design focado na experiência do usuário. Para delimitar e orientar o projeto, esse, foi dividido em duas fases: sendo a primeira fase de levantamento da literatura; e a segunda o desenvolvimento de modelo de negócio orientado pelo Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP). Foram desenvolvidas seis das oito etapas propostas pelo guia. Durante a projeção, adotaram-se metodologias do Design Experiencial, bem como de Design de Serviço de forma complementar, possibilitando determinar dados de coleta e direcionar as fases de criação. Por meio da junção dos métodos adotados, foi possível identificar os requisitos de projeto necessários para elaboração de um modelo de negócios de um serviço voltado para a experiência gastronômica, e projetar um serviço focado na experiência do usuário.

**PALAVRAS CHAVES:** Design Experiencial. Design de Serviços. Gastronomia. Modelo de Negócios

### ABSTRACT

This article aims to present the process of developing a business model facing the food industry in the design perspective focused on user experience. To define and guide the project, this was divided into two phases: the first phase

being a literature survey; and the second the development of business model driven by Guidance for Project Development (GODP). Six of the eight steps proposed by the guide were developed. During the project development were adopted methodologies of Experience Design and Service Design complementarily, enabling determine collects data and target the creation phases. Through the junction of the methods adopted, we could identify the design requirements necessary for development of a business model of a service facing the gastronomic experience, and design a service focused on the user experience.

**KEYWORDS:** Experience Design. Service Design. Gastronomy. Business model

### INTRODUÇÃO

O terceiro setor, o setor de serviços, tem crescido continuamente na economia mundial, tendo grande ênfase nos países desenvolvidos, contudo vem despontando também em grande parte dos países em desenvolvimento, e gerando um crescente número de empregos. Segundo o Relatório de Economia Criativa [1], durante o período de 2000 a 2005, o comércio de bens e serviços criativos cresceu a uma taxa média anual, como nunca visto antes, de 8,7%. Exportações mundiais de produtos criativos foram avaliadas em US\$ 424,4 bilhões em 2005, comparado a US\$ 227,5 bilhões em 1996, de acordo com dados preliminares [1]. Esta tendência positiva ocorreu em todas as regiões e grupos de países, crescendo e intensificando a