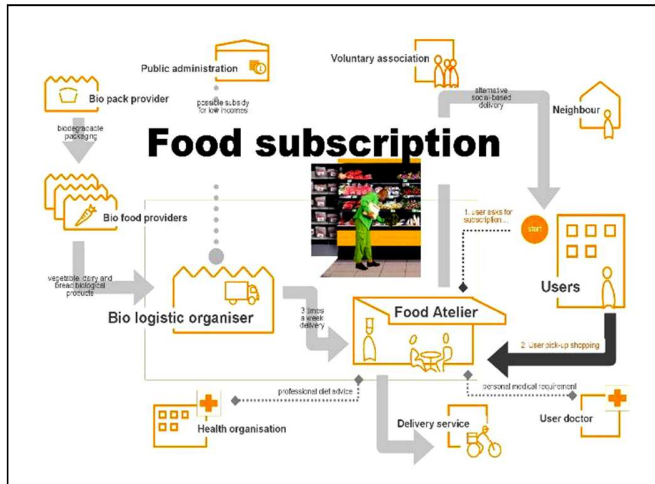


Figura 1: Mapa de Sistemas



Fonte: Manzini, E., Collina, L., Evans, S., 2004

**SDO MEPSS1:** Sustainability Design-Orienting Toolkit é um software online que permite fazer um check-list dos aspectos ambientais, sociais e econômicos do sistema atual ou futuro. [10]

Figura 2: SDO-MEPSS

Fonte: Halen, C. van, Vezzoli, C., Wimmer, R., 2005

Para proposição de melhorias, foram utilizadas as seguintes ferramentas:

**Customer Journey:** é uma técnica que se propõe a investigar e analisar passo-a-passo a experiência do usuário no serviço analisado. [11]

**Matriz de polaridades:** é uma ferramenta de construção de cenários, mais utilizada para brainstorm de novas ideias a partir de polaridades relacionadas à iniciativa e estabelecidas pelo designer.

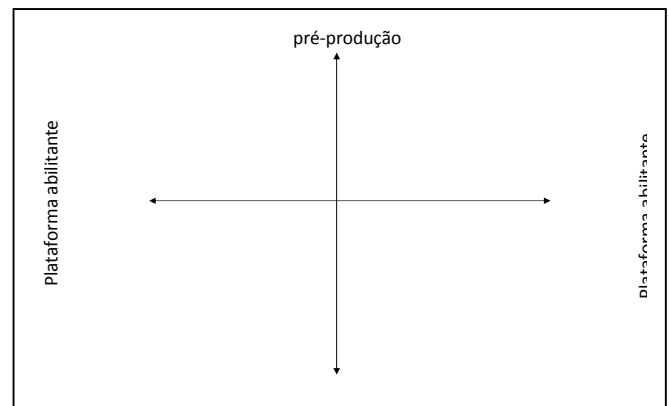


Figura 3: Matriz de Polaridades

Fonte: Elaborada pelos autores, 2015

**Story board:** ilustra, no format de estórias em quadrinhos, as interações do usuário com o serviço. [12]

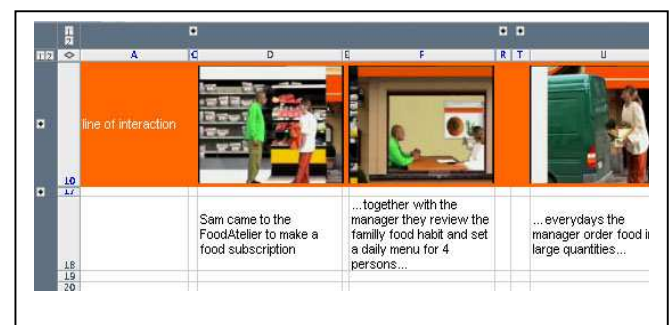


Figura 4: Story board

Fonte: Manzini, E., Collina, L., Evans, S., 2004.

**Tabela dos atores,** com descrição e papel de cada um dos atores (sejam pessoas ou instituições) envolvidos na iniciativa.

**Mapa do sistema** com as modificações realizadas após o uso das ferramentas de análise e desenvolvimento de melhorias.

<sup>1</sup> SDO MEPSS software desenvolvido durante o Projeto MEPSS (Methodology for Product Service System), financiado pela

Comissão Europeia em 2001 está disponível no endereço: <http://www.mepss-sdo.polimi.it/mepss/website/mepss.html>