

Rede Refugia: colaboração mútua entre refugiados por meio do Design de Serviços



Estevão Cristian da Silva Leite (Universidade Federal do Rio de Janeiro)
estevao.leite@ifrj.edu.br

Carla Martins Cipolla (Universidade Federal do Rio de Janeiro)
cipolla@pep.ufrj.br

Tharcisio Cotta Fontainha (Universidade Federal do Rio de Janeiro)
fontainha@pep.ufrj.br

Historicamente o processo de migração humana faz parte da dinâmica social do mundo, porém para milhões de refugiados e solicitantes de refúgio são diversas as causas para se deslocar internacionalmente. Nesse contexto, um dos principais serviços prestados a essa população é o processo de acolhimento e ajuda humanitária. O objetivo desse trabalho é analisar a colaboração mútua entre refugiados, solicitantes de refúgio e apátridas no processo de acolhimento de pessoas refugiadas. A pesquisa é conduzida a partir das fases do Design Thinking através de entrevista com a população alvo e documentos de organizações humanitárias. Também são utilizadas ferramentas para o desenvolvimento de serviços, como Personas, Blueprint e o Canvas. Os principais resultados da pesquisa estão relacionados ao desenvolvimento do protótipo de serviço Rede Refugia que busca facilitar o processo de colaboração mútua e de inovação social entre pessoas no processo de acolhimento na chegada ao Brasil. Dessa forma, a pesquisa contribui para o fortalecimento de serviços que aliviam o sofrimento e promovem o bem-estar dos refugiados. Além disso, a pesquisa contribui para as áreas do conhecimento que relacionam o design de serviços à ajuda humanitária. Sugestões de pesquisas futuras incluem a expansão das entrevistas, desenvolvimento e lançamento da Rede Refugia, e avaliação junto aos beneficiários do serviço.

Palavras-chave: Desastres, Design de Serviços, Serviços Colaborativos; Inovação Social.

1. Introdução

De acordo com estimativa feita pela OIM (2019), somente em 2019, tem-se mais de 272 milhões pessoas na condição de migrantes internacionais, representando cerca de 3,5% da população mundial. No Brasil, entre 2011 e 2018 constata-se a existência de 206.737 solicitações de reconhecimento da condição de refugiado (CONARE, 2019). Nesse contexto, destaca-se a crise humanitária na Venezuela e a Operação Acolhida, criada em 2018 e coordenada pelo Governo Federal do Brasil com apoio de mais de 100 organizações humanitárias, a qual estima-se que existem mais de 265 mil pedidos de regularização migratória, 890 mil atendimentos realizados na fronteira e 130 mil solicitações de residência (BRASIL, 2021).

Nesse fluxo de deslocamento forçado, destaca-se a importância do processo de acolhimento e proteção promovido pelas organizações humanitárias e outros *stakeholders*. As parcerias estabelecidas são apontadas pelo ACNUR (2020) como um dos caminhos para a criação de ações inclusivas e inovadoras, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Nesse sentido, tem-se que as pesquisas em Design de Serviços, centradas nos usuários e que estimulem a cocriação de valor, podem contribuir para a inovação em serviços (YU; SANGIORGI, 2018). Contribuição esta que encontra alinhamento às necessidades de alívio do sofrimento e promoção do bem-estar no processo de acolhimento de pessoas refugiadas. Tem-se ainda a indicação de Fontainha et al. (2017) de que os beneficiários das operações humanitárias não podem ser enxergados apenas como recebedores, tendo papel ativo em sua própria recuperação após desastres.

Dessa forma, a presente pesquisa visa analisar a colaboração mútua entre pessoas refugiadas, solicitante de refúgio, apátridas e migrantes no processo de acolhimento de pessoas refugiadas. A pesquisa é desenvolvida por meio de uma abordagem do Design de Serviço e da utilização dos procedimentos metodológicos do *Design Thinking*, de forma a contribuir com o processo de apoio e proteção humanitária.

Após a introdução, o presente artigo segue pela descrição do referencial teórico sobre: (i) refugiados, solicitantes de refúgio, apátridas e migrantes; (ii) serviços e design de serviços; (iii) inovação social e serviços colaborativos; (iv) design de serviços e crise humanitária de refugiados. Em seguida, apresenta-se a metodologia a partir do *Design Thinking*. Na continuidade, são apresentados os principais resultados da pesquisa, incluindo a proposta de uma plataforma para promoção da colaboração no processo de acolhimento das pessoas refugiadas. Por fim, são discutidos os principais resultados e as considerações finais.

2. Referencial Teórico

2.1. Refugiados, solicitantes de refúgio, apátridas e migrantes

São diversas as motivações que levam as pessoas a se deslocarem internacionalmente, dentre elas, destacam-se: as questões políticas e sociais que ameaçam os direitos humanos básicos de pessoas em seus países de residência (ACNUR, 2020); a busca por melhores oportunidades de vida; e o deslocamento motivado por eventos ambientais abruptos, que ameacem a sobrevivência (CLARO, 2020). Contudo, os mecanismos de proteção internacional ainda possuem lacunas significativas para garantir o pleno exercício dos direitos humanos das pessoas migrantes (CLARO, 2020).

Na Convenção da ONU de 1951 (UNITED NATIONS, 1951), relativa ao Estatuto dos Refugiados, uma pessoa pode ser qualificada ao status de refugiada caso tenha sido perseguida por motivo de raça, religião, nacionalidade, grupos sociais ou opiniões políticas, que se encontrem fora do país de sua nacionalidade e que não possa em virtude de seu temor valer-se da proteção desse país. Essa classificação atende também pessoas que não tem nacionalidade (apátridas) e que também estejam fora do país em que residem e por temores, referidos anteriormente, não possam ou não queiram retornar (UNITED NATIONS, 1951). No Brasil, a Lei nº 9.474 (BRASIL, 1997) define os mecanismos da implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951 e cria o CONARE, órgão responsável pela concessão do status à pessoa refugiada. Enquanto aguarda a deliberação, as pessoas são consideradas solicitantes de refúgio, possuindo situação migratória regular em todo o território nacional (CONARE, 2019).

Diferente das pessoas refugiadas, os migrantes são pessoas que vão para o exterior em busca de melhores oportunidades, geralmente econômicas ou educacionais, e podem voltar para seu país de origem em segurança (ACNUR, 2020). Contudo, mesmo as pessoas migrantes possuem desafios relacionados à inclusão social, por meio do acesso à serviços de saúde, à serviços educacionais, à superação das barreiras relacionadas ao idioma, ou mesmo com os procedimentos necessários para a naturalização (OIM, 2019).

2.2. Serviço e Design de Serviços

O serviço é compreendido como trabalho em processo, ou seja, fluxo de trabalho que permite tornar inteligíveis os atributos comumente reconhecidos nas atividades de serviço, como a intangibilidade, a simultaneidade e a inestocabilidade (MEIRELLES, 2006). Os componentes de serviços com frequência não são aspectos físicos, mas sim uma combinação de processos,

habilidades pessoais e materiais que devem ser adequadamente integrados para construção do planejamento e projeto de serviço (GOLDSTEIN et al., 2002).

Nesse sentido, utiliza-se o Design de serviços como uma abordagem interdisciplinar centrada no usuário e na qualidade das interações (STICKDORN et al., 2018), buscando apoiar a jornada dos *stakeholders* envolvidos na arquitetura de serviços. Essa abordagem, centrada na experiência do usuário e na cocriação, frequentemente está relacionada à inovação em serviços (MERONI; SANGIORGI, 2016) e contribui para criação de processos de interação e criação de valor (KARPEN; GEMSER; CALABRETTA, 2017).

2.3. Inovação social e Serviços colaborativos

A inovação social, de acordo com Jégou e Manzini (2008) caracteriza-se por mudanças na maneira como as comunidades resolvem seus problemas e produzem novas oportunidades, sendo pautadas principalmente por mudanças comportamentais e não necessariamente tecnológicas ou de mercado. Além disso, o Design de serviços relacionados às inovações sociais requerem novas conformações da arquitetura de serviços, em especial, as baseadas em fortes interações interpessoais, em que o foco está facilitação da qualidade das relações interpessoais (CIPOLLA; MANZINI, 2009).

Nesse sentido, destacam-se os serviços colaborativos, caracterizados pelo envolvimento profundo do usuário, onde os limites entre produtor e usuário confundem-se, podendo atuar ao mesmo tempo como co-designer e como produtores de serviços (JÉGOU; MANZINI, 2008). Os serviços colaborativos possuem uma característica de convergência dos interesses privados, sociais, ambientais, desafiando as formas tradicionais de pensar e fomentando novas economias, mercadológicas ou não (JÉGOU; MANZINI, 2008).

2.4. Design de Serviços e Crise de Refugiados

As experiências de serviços de uma pessoa refugiada muda durante a jornada em busca de proteção internacional e as necessidades ora podem ser de alimentação, ora de transporte, de telecomunicações ou mesmo de segurança (BOENIGK et al., 2020). De acordo com Boenigk et al. (2020) na maioria das vezes o acesso aos serviços é inadequado, podendo ser rotulado como sistemas hostis de serviços aos refugiados, o que leva a experiências de sofrimento.

As pesquisas recentes que relacionam o Design de Serviços com a crise de refugiados destacam-se pelas abordagens de colaboração em pesquisa em serviços pra redução do sofrimento humano e melhoria do bem-estar e da qualidade de vida (FISK et al., 2020). Nesse

contexto o Design de Serviço é abordado como um impulsionador de serviços com impacto social (ALKIRE et al., 2019). Para Trischler e Charles (2019, p. 22), esses sistemas de serviços envolvem o processo de inclusão de vários atores ao complexo sistema de cocriação de valor, onde cada um vincula seus recursos para benefícios mútuos. Há também pesquisas que destacam a importância dos prestadores de serviços para aliviar o sofrimento de refugiados por meio de *Transformative Service Research* (KABADAYI, 2019). Uma das lacunas apontadas é o baixo conhecimento sobre as necessidades e experiências de serviços aos refugiados, considerando as fases da jornada dos refugiados (BOENIGK et al., 2020).

3. Procedimentos metodológico

O projeto utiliza-se do *Design Thinking*, como método para condução da pesquisa em serviço, passando pelas fases de descoberta, interpretação, ideação, experimentação e evolução (EUCHNER, 2012).

Na fase de descoberta define-se o referencial teórico por meio de uma construção teórica sobre Serviço e Design de Serviço, identificando definições que mais se adequam às questões de pesquisa. Nessa etapa, também é realizada uma construção teórica sobre ajuda humanitária prestada a refugiados, solicitantes de refúgio, apátridas e migrantes. Esses temas encontram-se discutidos na Seção 2 deste artigo.

Ainda na fase de descoberta, considerando as orientações em Euchner (2012), realiza-se a pesquisa de campo, que é preparada por meio da elaboração de um protocolo de pesquisa, composto por roteiro e questionário de pesquisa semiestruturado. Nesse sentido, é realizado contato com uma organização humanitária de apoio aos refugiados, que recomenda o contato de uma pessoa para a entrevista. A entrevista é realizada no dia 22 de julho de 2020 virtualmente, sendo transcrita e em algumas partes traduzidas do espanhol pelo autor. Além disso, são realizadas consultas a relatórios nacionais e internacionais sobre o tema.

Na fase de interpretação das informações obtidas na fase de descoberta, considerando as orientações em Euchner (2012), as evidências são analisadas e as principais percepções são sistematizadas em de cartões de *insights*, seguindo estrutura proposta por Vianna et al. (2012), os quais são compostos pelos fatos, fontes de evidência e o desafio relacionado ao tema. Os cartões são organizados de acordo com suas similaridades temáticas e são representados por meio de um diagrama de afinidades, utilizando a estrutura proposta por Vianna et al. (2012).

Na fase de ideação, a primeira atividade é o *brainstorming*, onde são pensadas as soluções para o desafio de pesquisa, considerando as orientações de Euchner (2012). Nessa etapa há a

participação de duas pessoas, uma graduada em Desenho Industrial, mestre e doutora em Engenharia de Produção e a outra formada em Pedagogia, especializada e com atuação na Educação Profissional. Após o *brainstorming*, as ideias são selecionadas de acordo com os critérios teóricos. A partir da definição da ideia, utiliza-se a ferramenta *canvas*, desenvolvida por Osterwalder e Pigneur (2011) para modelar a solução, numa perspectiva serviço para a inovação social, conforme apontado por Cipolla e Manzini (2009). Ainda nessa fase, é construída uma *persona*, para representar a narrativa de um usuário e apresentar a jornada do usuário por meio de um *blueprint*, baseado em Vianna et al. (2012).

Já na quarta fase, a experimentação, envolve o desenvolvimento de protótipo, testes-piloto e coleta de *feedback* que servem de material para a revisão do protótipo. O protótipo da solução é construído a partir de uma solução de tecnológica centrada no usuário, de acordo com Stickdorn et al. (2018). Apesar disso, os testes-piloto e coleta de feedback não são apresentadas nesse artigo e sugeridas como pesquisas futuras.

4. Resultados

4.1. Descoberta e interpretação

A etapa de descoberta se inicia com a entrevista de uma mulher colombiana refugiada no Brasil após sofrer perseguições em seu país. Após esse relato inicial da motivação para a migração, ela indica ter passado dificuldades em identificar que tipo de apoio era prestado pelas organizações humanitárias imediatamente ao chegar ao país (Figura 1).

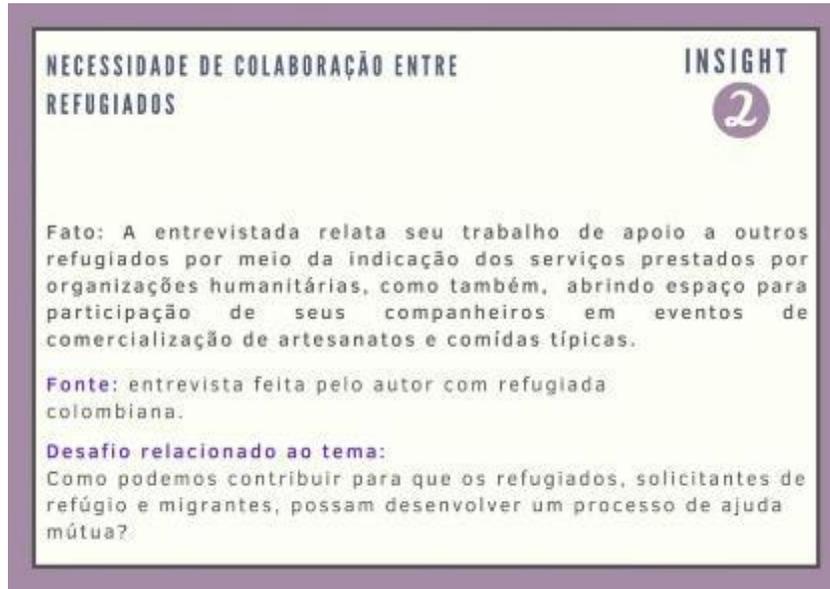
Figura 1 – Primeiro cartão de insight, elaborado a partir da entrevista 1



Fonte: elaborado pelo autor.

Ela explica ainda sobre sua inserção no mercado de trabalho no Brasil, inicialmente como recepcionista bilíngue no aeroporto e posteriormente como trabalhadora autônoma de artesanatos e comidas típicas. Prossegue com a explicação que, após seu período de adaptação, inicia um trabalho de apoio a outros imigrantes. Esse apoio é oferecido na forma de orientações sobre como buscar ajuda nas organizações humanitárias e também por meio da organização de feiras que possuem objetivo de inserção social e geração de renda para as pessoas refugiadas. Dessa forma, identifica-se como central a colaboração entre pessoas refugiadas (Figura 2).

Figura 2 – Segundo cartão de insight elaborado a partir da entrevista



NECESSIDADE DE COLABORAÇÃO ENTRE REFUGIADOS **INSIGHT 2**

Fato: A entrevistada relata seu trabalho de apoio a outros refugiados por meio da indicação dos serviços prestados por organizações humanitárias, como também, abrindo espaço para participação de seus companheiros em eventos de comercialização de artesanatos e comidas típicas.

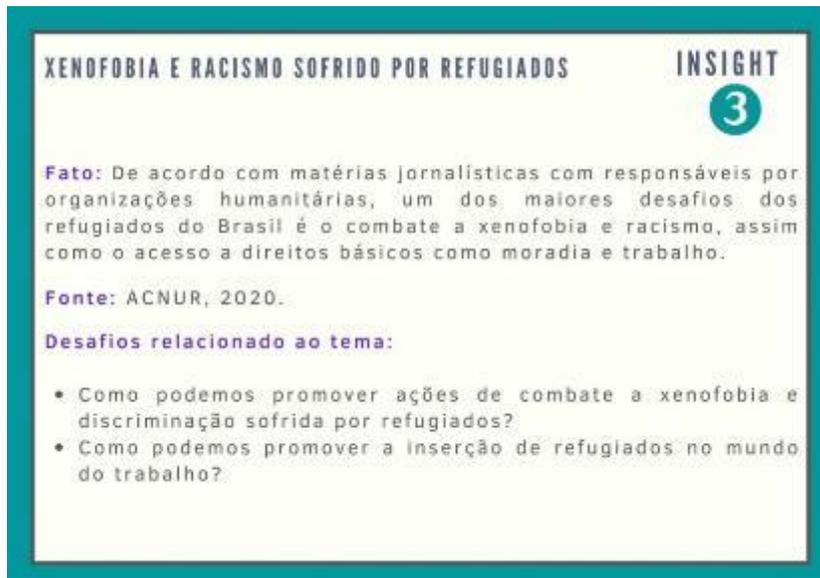
Fonte: entrevista feita pelo autor com refugiada colombiana.

Desafio relacionado ao tema:
Como podemos contribuir para que os refugiados, solicitantes de refúgio e migrantes, possam desenvolver um processo de ajuda mútua?

Fonte: elaborado pelo autor

Considerando a limitação do número de pessoas entrevistadas, a pesquisa utiliza também outras evidências, como documentos, matérias jornalísticas e entrevistas com relatos de refugiados e gestores de organizações humanitárias. A análise desses documentos, como ACNUR (2020), traz evidência de que um dos principais desafios para os refugiados no Brasil é o combate à xenofobia e ao racismo, além do acesso a direitos básicos, como moradia e trabalho (Figura 3).

Figura 3 – Terceiro cartão de insight elaborado a partir de documentos



XENOFOBIA E RACISMO SOFRIDO POR REFUGIADOS **INSIGHT 3**

Fato: De acordo com matérias jornalísticas com responsáveis por organizações humanitárias, um dos maiores desafios dos refugiados do Brasil é o combate a xenofobia e racismo, assim como o acesso a direitos básicos como moradia e trabalho.

Fonte: ACNUR, 2020.

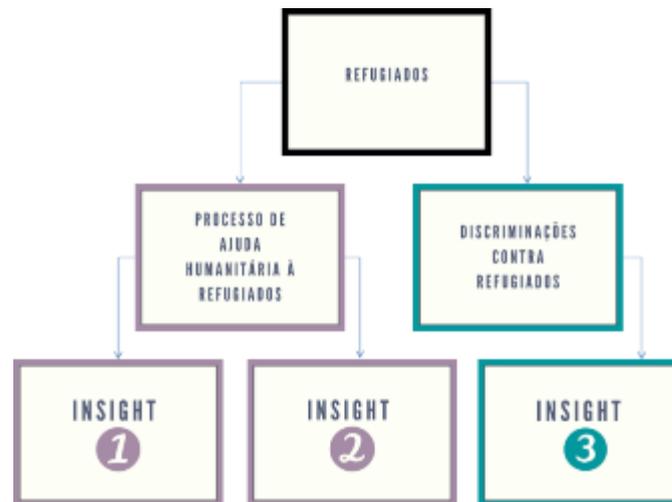
Desafios relacionado ao tema:

- Como podemos promover ações de combate a xenofobia e discriminação sofrida por refugiados?
- Como podemos promover a inserção de refugiados no mundo do trabalho?

Fonte: elaborado pelo autor

Ainda na fase de interpretação, os cartões de *insight* são organizados conforme a proximidade e similaridade das temáticas, sendo assim, os cartões de *insight* 1 e 2 possuem maior proximidade com a temática de ajuda humanitária. Já o cartão de *insight* 3 tem relação com a temática principal, porém uma menor proximidade com os demais cartões. Dessa forma, tem-se o diagrama de afinidades conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4 – Diagrama de afinidades



Fonte: elaborado pelo autor

Dessa forma, a partir dos desafios secundários apresentados nos cartões de *insight* 1, 2 e 3, define-se como desafio principal a seguinte: “como contribuir para que refugiados, solicitantes de refúgio, migrantes e outros *stakeholders* envolvidos no processo de acolhimento e ajuda humanitária, possam fortalecer o processo de colaboração mútua?”.

4.2. Ideação

A fase de ideação utiliza como principal ferramenta o *brainstorming*. As proposições de soluções para o desafio de pesquisa são registradas, conforme apresentado a seguir:

- Criar/facilitar/aprimorar os canais de comunicação entre as pessoas refugiadas;
- Criar uma comunidade de colaboração para pessoas refugiadas, solicitantes de refúgio, organizações humanitárias e outros envolvidos no processo.

Na sequência, para seleção e refinamento das ideias, são levantadas as seguintes questões:

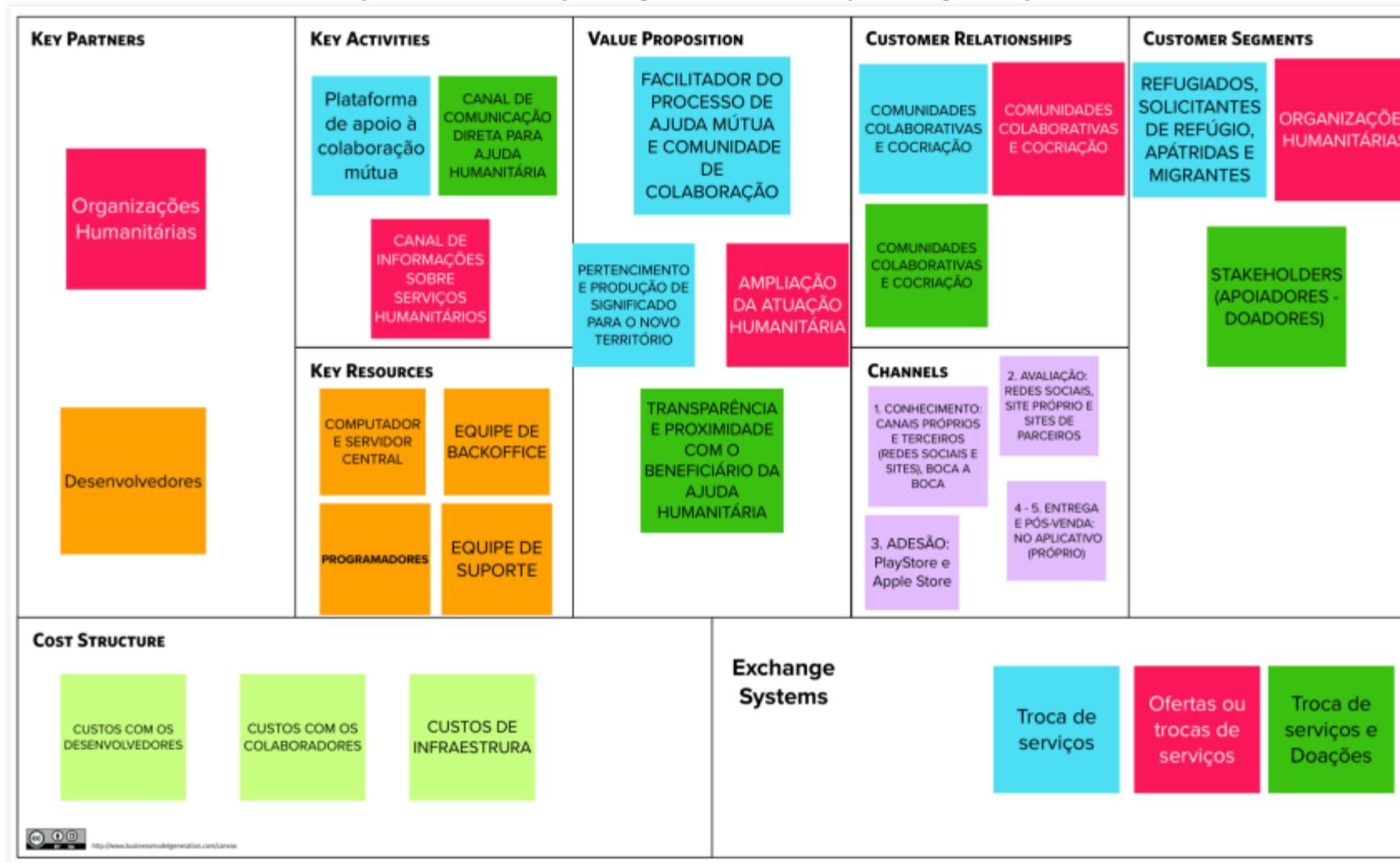
- Quais são os canais de comunicação que já são utilizados para interação entre pessoas refugiadas?
- Há alguma comunidade ou plataforma de interação para as pessoas envolvidas processo de proteção internacional de refugiados?

Nessa etapa realiza-se uma busca por plataformas existentes para refugiados nos aplicativos *PlayStore* e *AppleStore* com o termo “*refugee*” e “refugiados”. Identifica-se uma plataforma de apoio com informações de serviços básicos para pessoas refugiadas no Brasil, porém a plataforma não promove a interação, sendo caracterizada por um serviço “eu-isso” e não como uma relação “eu-tu”, conforme discutido por Cipolla e Manzini (2009).

A partir dessas reflexões, propõe-se a criação de uma plataforma virtual de integração e colaboração comunitária entre refugiados, que facilite ao máximo as relações interpessoais, construindo um processo de aprendizagem social (CIPOLLA; MANZINI, 2009), além de facilitar o acesso às informações sobre o acolhimento, serviços públicos ou mesmo de ajuda humanitária promovida por organizações não governamentais. Considerando as características dessa solução, propõe-se o desenvolvimento de um modelo de negócio de uma plataforma multilateral, onde existe mais de um segmento de cliente/usuário, mas que sejam interdependentes, ou seja, possuam interesses em comum.

Nesse sentido, o modelo de negócios é proposto com três segmentos de clientes, a saber: (i) pessoas refugiadas, solicitantes de refúgio, apátridas e migrantes; (ii) organizações humanitárias nacionais; (iii) *stakeholders* que tenham interesse em colaborar e ou realizar doações à refugiados. Para cada segmento de clientes apresenta-se uma proposta de valor, conforme apresentado pela Figura 5. Além disso, o relacionamento entre os usuários dá-se majoritariamente por meio das comunidades colaborativas e de cocriação,

Figura 5 – Modelo de negócio de plataforma de colaboração mútua para refugiados



Fonte: elaborado pelo autor, baseado no *Business Model Generation*

Além do modelo de negócios, busca-se apresentar o serviço onde a centralidade esteja nos usuários da plataforma. Dessa forma, decide-se por construir uma persona para representar os atributos, necessidades, desafios e oportunidades dos usuários centrais (refugiado, solicitante de refúgio, migrantes ou outros *stakeholders*), conforme apresentado na Figura 6.

Figura 6 – Persona criada para representar o usuário refugiado



Soledad
 MULHER, 50 ANOS,
 EMPREENDEDORA
 E REFUGIADA NO BRASIL

NASCIDA NA COLÔMBIA, MARIA PIEDAD TEM DOIS FILHOS E VEIO PARA O BRASIL APÓS SOFRER PERSEGUIÇÕES POLÍTICAS EM SEU PAÍS DE ORIGEM. CHEGANDO AQUI, TRABALHOU COMO RECEPCIONISTA BILÍNGUE E DEPOIS COMEÇOU A EMPREENDER NO RAMO DE ALIMENTOS. ALÉM DISSO, BUSCA FORMAS DE APOIAR OUTROS COMPANHEIROS.

Necessidades

- Adaptação no país de acolhimento;
- Acesso a informações sobre serviços de Organizações Humanitárias;
- Colaboração entre pessoas refugiadas, solicitantes de refúgio e migrantes;

Desafio

- Colaborar mutuamente com outros refugiados, solicitantes de refúgio e migrantes;

Oportunidades

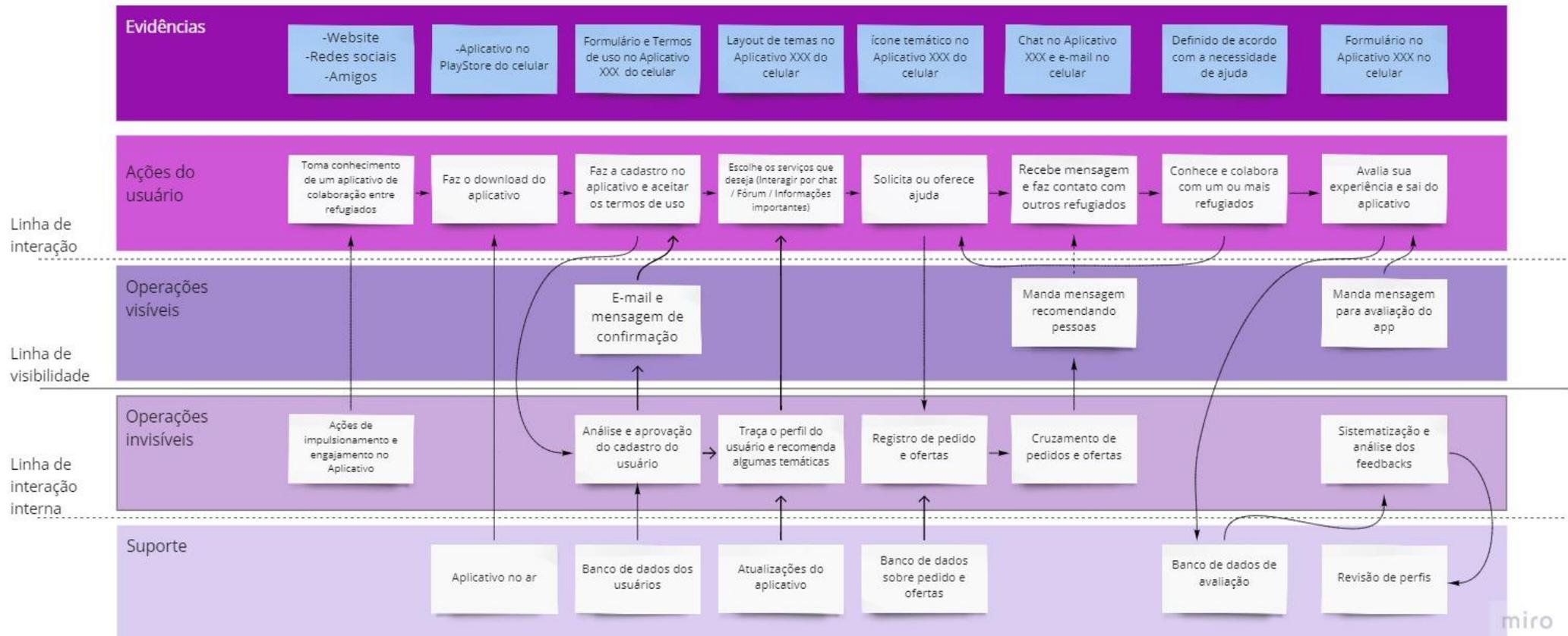
- Estabelecer redes de apoio e colaboração com outras pessoas;
- Acessar serviços públicos e políticas públicas com mais facilidade.

Baseado na ferramenta service design tools

Fonte: elaborado pelo autor, baseado em *service design*.

Após a criação da persona, inicia-se o processo de desenho da jornada do usuário. Nessa etapa é criado o *blueprint* da plataforma de apoio mútuo entre pessoas refugiadas, considerando aspectos como: evidências, ações dos usuários, operações visíveis, operações invisíveis para o usuário e o suporte. O resultado dessa criação é apresentado no Quadro 1.

Quadro1 – *Blueprint* da plataforma de colaboração mútua entre refugiados

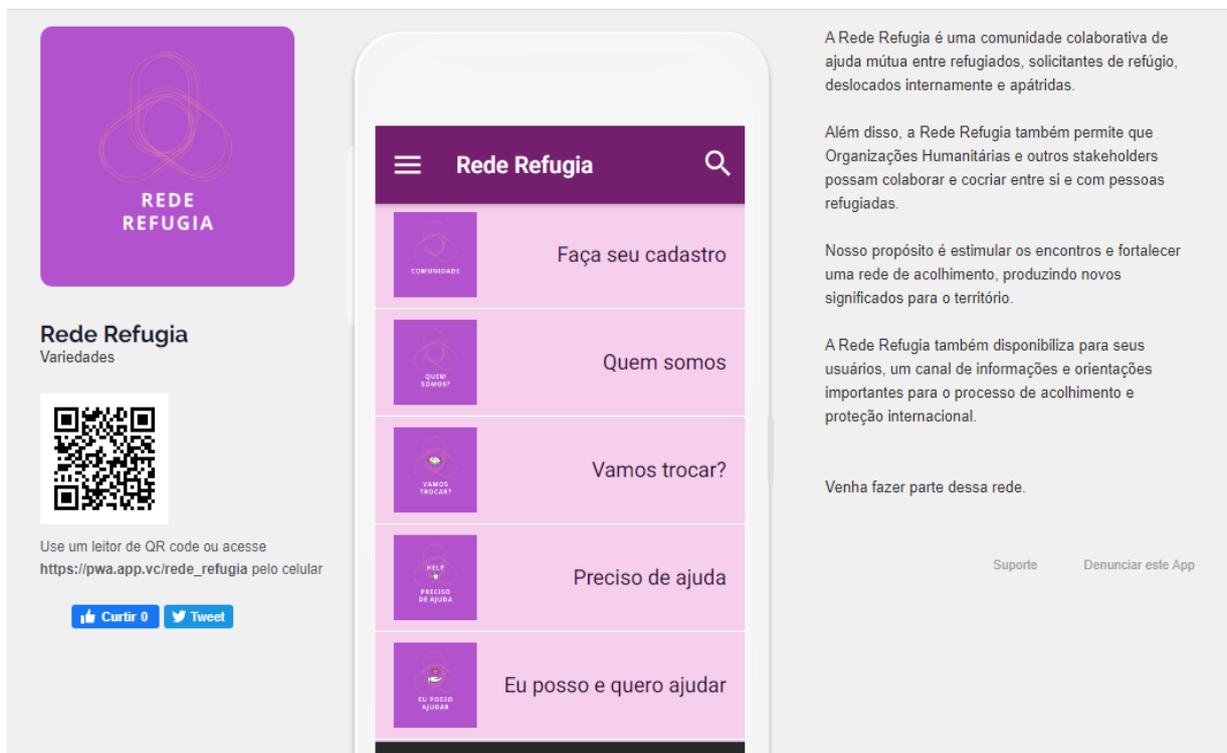


Fonte: elaborado pelo autor

4.3. Serviço Colaborativo Rede Refugia

Após a construção do modelo de negócios e da utilização das ferramentas *persona* e *blueprint* para “projetar” a jornada do usuário, a pesquisa é direcionada para o desenvolvimento do serviço por meio de um *software*. O aplicativo é batizado como Rede Refugia e se caracteriza como uma comunidade colaborativa de ajuda mútua entre refugiados, solicitantes de refúgio, deslocados internamente e apátridas, permitindo também que organizações humanitárias e outros *stakeholders* possam colaborar e cocriar entre si e com pessoas refugiadas. O aplicativo é desenvolvido nas versões *mobile* e *desktop*, utilizando a plataforma *maker* Fábrica de Aplicativos (FabApp), conforme apresentado na Figura 7.

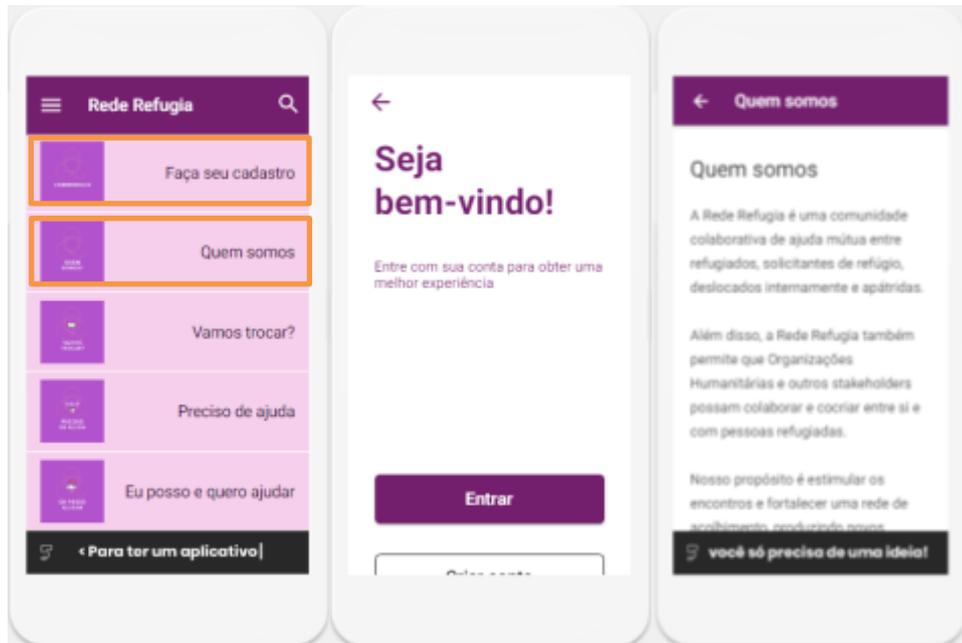
Figura 7 – Página de apresentação da Rede Refugia hospedado na Plataforma Fábrica de Aplicativos



Fonte: elaborado pelo autor, baseado na Fábrica de Aplicativos.

Na tela inicial do aplicativo aparecem os principais tópicos de serviços, iniciando pelo cadastro do usuário, onde os usuários incluem suas informações básicas e aceitam os termos de uso do aplicativo. O segundo campo é o “quem somos”, onde é apresentada uma descrição do serviço, conforme apresentado na Figura 8.

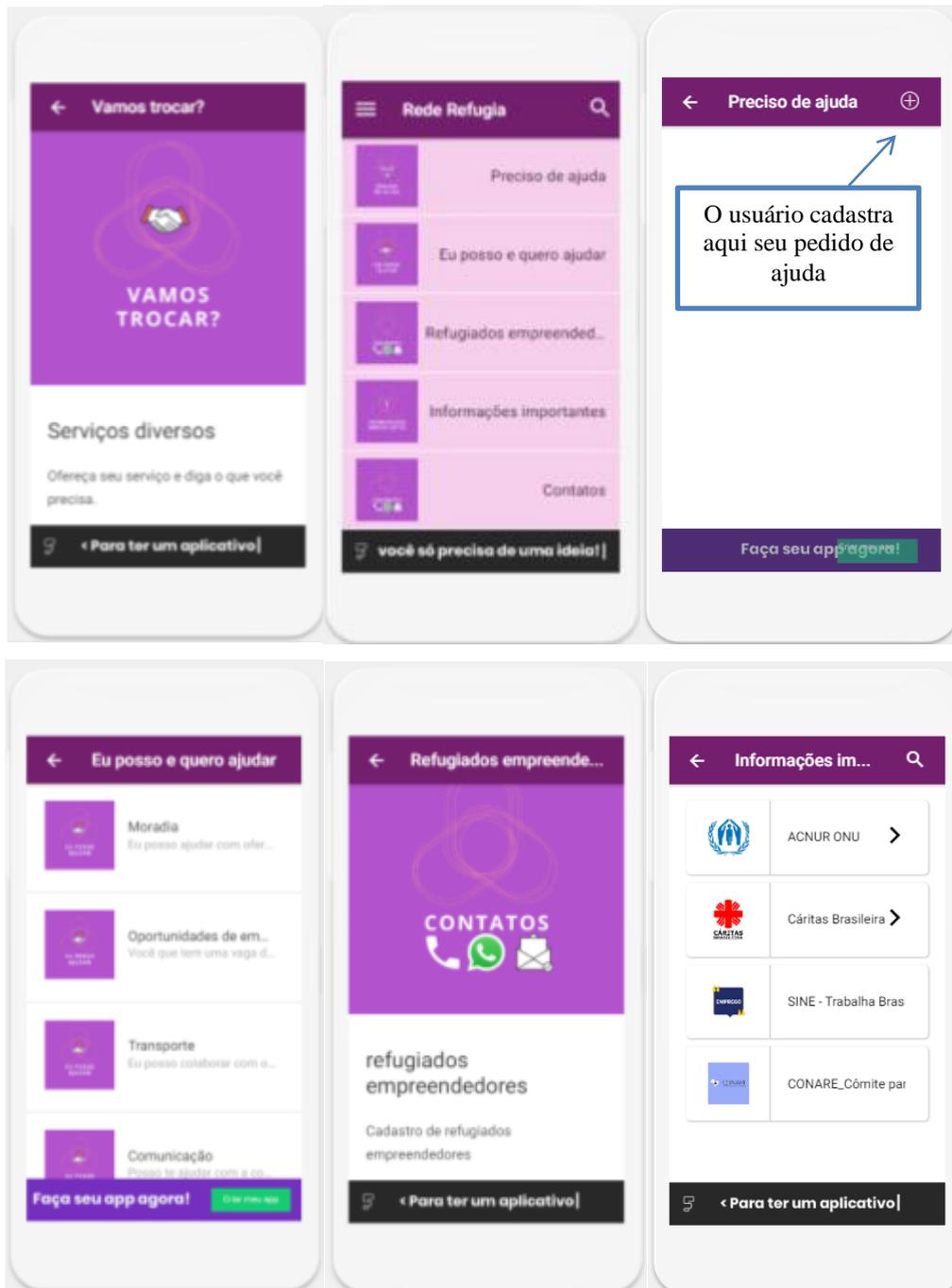
Figura 8 – Cadastro e descrição da Rede Refugia



Fonte: elaborado pelo autor, baseado na Fábrica de Aplicativos.

O terceiro campo é o serviço identificado como “Vamos trocar?”, sendo um convite para que as pessoas refugiadas possam dizer o tipo de serviço que oferecem e do que estão precisando, constituindo-se como um sistema de trocas de serviços. Além disso, considerando que durante a jornada dos usuários suas necessidades podem mudar, a plataforma inicialmente possui as categorias: alimentação; moradia; transporte; trabalho e comunicação, permitindo ainda criar outras categorias a partir da demanda dos usuários. Também é possível realizar pesquisas com palavras-chaves, facilitando o processo de busca. Na medida em que são identificados serviços compatíveis, os usuários podem manter contato por meio de chat, ou mesmo por meio de outros canais de comunicação externos a plataforma. O serviço “preciso de ajuda” é destinado para os usuários que eventualmente não podem oferecer algum serviço, mas que ainda assim precisam de ajuda. Já o campo “eu posso e quero ajudar” é justamente para pessoas ou organizações que não necessariamente precisam de um serviço, mas que podem oferecer ajuda. O próximo campo é um cadastro para refugiados empreendedores que queiram dar visibilidade para seus empreendimentos. Há também o campo “Informações Importantes”, onde os usuários podem acessar sites de organizações que prestam serviços às pessoas refugiadas. Por fim, tem-se o campo “contato”, onde os usuários podem entrar em contato com os responsáveis pela plataforma. Todos esses campos são apresentados na Figura 9.

Figura 9 – Serviços da Rede Refugia



Fonte: elaborado pelo autor, baseado na Fábrica de Aplicativos.

5. Discussão dos resultados

A pesquisa parte da análise do processo de acolhimento e proteção internacional de pessoas refugiadas (ACNUR, 2019), identificando que esse processo pode ser fortalecido por meio de serviços baseados em relações interpessoais intensas (CIPOLLA; MANZINI, 2009). Além disso, a pesquisa também aponta para possibilidade de fortalecer serviços colaborativos entre

refugiados que não necessariamente estão permeados por uma relação financeira ou comercial (FONTAINHA et al., 2017). As trocas podem ser pautadas por experiências, competências e habilidades. Nesse sentido, os estímulos aos serviços colaborativos contribuem para o processo de inovação social, assim como apontado por (JÉGOU; MANZINI, 2008).

A abordagem do Design de Serviços (KARPEN; GEMSER; CALABRETTA, 2017), especialmente por meio da aplicação das ferramentas *canvas* (OSTERWALDER; PIGNEUR, 2011), *persona* e *blueprint* (VIANNA et al., 2012), são utilizadas na proposição de novos serviços de apoio e facilitação do processo de acolhimento e de ajuda humanitária. Os resultados apresentados, utilizando o *canvas*, indicam a possibilidade de construir modelos de serviço baseados em um sistema de trocas, doação e acesso a informações de ajuda humanitária. Contudo, somente o modelo de negócios não é suficiente para desenhar a jornada do usuário e o sistema de trocas entre pessoas refugiadas. Dessa forma, a jornada do usuário é construída por meio das ferramentas *persona* e *blueprint*. Os resultados reforçam ainda a impossibilidade de projetar as relações interpessoais entre refugiados, mas indicam caminhos para apoiar e facilitar os encontros, podendo fazer uso de meio digitais, como canais, para tomar conhecimento e agendar experiências de troca.

6. Considerações finais

A colaboração mútua entre refugiados, solicitantes de refúgio e migrantes é um processo que já acontece em maior ou menor grau de acordo com as relações interpessoais estabelecidas entre os sujeitos. Ao realizar uma análise sobre ajuda mútua entre refugiados, utilizando ferramentas do Design de Serviços, é possível identificar algumas das principais necessidades e desafios das pessoas refugiadas no Brasil e propor caminhos para a elaboração de serviços que buscam facilitar e apoiar a colaboração e conseqüentemente o processo de acolhimento e proteção internacional.

A pesquisa detalha o desenvolvimento do protótipo da Rede Refugia. Apesar disso, reconhece-se que uma das limitações da pesquisa é o baixo número de entrevistados. Sugere-se a expansão da consideração de outros refugiados locais, assim como de outros países e regiões que estejam em processo de proteção e acolhimento de pessoas refugiadas, de forma a contribuir para a fundamentação das categorias de serviços propostos dentro da Rede Refugia. Além disso, tem-se como passos futuros dessa pesquisa o completo desenvolvimento da Rede Refugia e lançamento junto às organizações humanitárias e outros *stakeholders* envolvidos nas ações de acolhimento de refugiados, e ainda junto aos próprios refugiados.

REFERÊNCIAS

ACNUR. **Perfil socioeconômico dos refugiados no Brasil - subsídios para elaboração de políticas**, 2019.

Disponível em: <<https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/07/Pesquisa-Perfil-Socioeconômico-Refugiados-ACNUR.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

ACNUR. **Protegendo refugiados no Brasil e no mundo** Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados, 2020. Disponível em:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/Publicacoes/2018/Cartilha_Protegendo_Refugiados_No_Brasil_2018.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2021.

ALKIRE, L. et al. Transformative service research, service design, and social entrepreneurship: An interdisciplinary framework advancing wellbeing and social impact. **Journal of Service Management**, v.31, n.1, p.24–50, 2019.

BOENIGK, S. et al. Rethinking Service Systems and Public Policy: A Transformative Refugee Service Experience Framework. **Journal of Public Policy and Marketing**, v.39, n.3, p.1–19, 2020.

BRASIL. **Lei Nº 9.474, de 22 de Julho de 1997. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências**. Brasília, DF, 1997.

BRASIL. **Operação Acolhida**. Disponível em: <<https://www.gov.br/acolhida/historico/>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

CIPOLLA, C.; MANZINI, E. Relational Services. **Knowledge, Technology & Policy**, v.22, n.1, p.45–50, 2009.

CLARO, C. de A.B. A proteção jurídica dos “refugiados ambientais” nas três vertentes da proteção internacional da pessoa humana. **REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana**, v.28, n.58, p.221–241, 2020.

CONARE. **Refúgio em Números - 4a Edição**, 2019. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/anexos/RefugioemNmeros_2018.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2021.

EUCHNER, J. **Design Thinking para Educadores**. 1.ed.Recur:Educadigital,2012.v.55

FISK, R. P. et al. Elevating the human experience (HX) through service research collaborations: introducing ServCollab. **Journal of Service Management**, v.31, n.4, p.615–635, 2020.

FONTAINHA, T.C.; LEIRAS, A.; BANDEIRA, R.A.M.; SCAVARDA, L.F.R.R. Public-private-people relationship stakeholder model for disaster and humanitarian operations. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 22, p. 371–386, 2017.

GOLDSTEIN, S. M. et al. The service concept: The missing link in service design research? **Journal of Operations Management**, v.20, n.2, p.121–134, 2002.

JÉGOU, F.; MANZINI, E. **Collaborative Services: social innovation and design for sustainability**. Milano: Edizioni POLI.design, 2008.

KABADAYI, S. Understanding employee sabotage while serving refugees: the case of Syrian refugees in Turkey. **Journal of Services Marketing**, v.31, n.7, p.946–958, 2019.

KARPEN, I.O.; GEMSER, G.; CALABRETTA, G. A multilevel consideration of service design conditions: Towards a portfolio of organisational capabilities, interactive practices and individual abilities. **Journal of Service Theory and Practice**, v.27, n.2, p.384–407, 2017.

MEIRELLES, D.S. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, v.26, n.1, p.119–136, 2006.

MERONI, A.; SANGIORGI, D. **Design for Services**. Surrey: Routledge, 2016.

OIM, Organização Internacional para as Migrações. **Informe sobre las migraciones en el mundo 2020**. Ginebra: OIM, 2019.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business Model Generation - Inovação em Modelos de Negócios**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

STICKDORN, M. et al. **This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World**. Sebastopol: O’Reilly Media, Inc., 2018.

TRISCHLER, J.; CHARLES, M. The Application of a Service Ecosystems Lens to Public Policy Analysis and Design: Exploring the Frontiers. **Journal of Public Policy and Marketing**, v.38, n.1, p.19–35, 2019.

UNITED NATIONS. **Convenção Relativa Ao Estatuto Dos Refugiados**, 1951. Disponível em: <http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugiados.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2021.

VIANNA, M. et al. **Design thinking: inovação em negócios [recurso eletrônico]**. 2. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.

YU, E.; SANGIORGI, D. Service Design as an Approach to Implement the Value Cocreation Perspective in New Service Development. **Journal of Service Research**, v.21, n.1., p.4–58, 2018.