



(X) Graduação () Pós-Graduação
() Artigo completo () Relato de prática (X) Resumo expandido

**DESIGN DE SERVIÇOS COMO ÁREA EMERGENTE:
panorama de mercado, competências e oportunidades profissionais**

Letícia Machado Albieiro
Universidade Federal de Santa Maria
leticiamalbieiro@gmail.com

Fabiane Vieira Romano
Universidade Federal de Santa Maria
fabiane.v.romano@ufsm.br

RESUMO

O design de serviços vem ganhando espaço como campo de atuação voltado à articulação entre experiências, processos e ecossistemas de serviço. Diferentemente do UX, essa área considera não apenas a experiência do usuário, mas o conjunto de relações, interações e estruturas que organizam a prestação de um serviço. Este estudo tem como objetivo analisar o design de serviços como área emergente, com foco em seu panorama de mercado, nas competências requeridas e nas oportunidades profissionais associadas. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, desenvolvida a partir de levantamento bibliográfico e documental sobre os fundamentos do design de serviços e sobre o mercado de trabalho na área. Os resultados apontam demanda crescente por design de serviços como disciplina estratégica em escala global, especialmente nos setores público e financeiro, com oportunidades concentradas no Reino Unido, Países Baixos e Estados Unidos, mas ainda com um tímido crescimento nacional que se concentra em centros como São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Curitiba e Belo Horizonte. Entre as competências mais relevantes destacam-se mapeamento de jornada, *service blueprint*, co-criação, pesquisa qualitativa com *stakeholders* e métricas de experiência. Conclui-se que o design de serviços apresenta potencial de expansão, embora ainda demande maior consolidação no contexto brasileiro.

Palavras-chave: Design de Serviços; Mercado de Trabalho; Competências Profissionais; Inovação; Serviços.



1 INTRODUÇÃO

Mais do que projetar interfaces ou produtos isolados, o design de serviços propõe uma abordagem sistêmica orientada à organização integrada das interações que compõem um serviço. Trata-se de uma área relativamente nova dentro do campo do design, resultante de uma mudança de pensamento do mercado, antes centrado no produto e, mais recentemente, voltado também aos usuários e aos sistemas envolvidos na prestação de serviços. Diferentemente do UX, essa abordagem não se restringe à experiência do usuário, mas considera os ecossistemas, as interações e os processos que estruturam um serviço. Entre seus princípios, destacam-se o caráter centrado no ser humano, colaborativo, iterativo, sequencial, real e holístico. Como principal método, adota-se o Método do Processo Iterativo, associado a Stickdorn et al. (2019), aproximado ao modelo do Diamante Duplo do *Design Council*.

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar o design de serviços como área emergente, com foco em seu panorama de mercado, nas competências requeridas e nas oportunidades profissionais associadas. Para isso, a pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, desenvolvida a partir de levantamento bibliográfico e documental sobre fundamentos conceituais, princípios metodológicos e informações relativas ao mercado de trabalho na área.

2 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise do panorama de mercado indica que a expansão do design de serviços está associada a setores que demandam integração entre experiência, operação e inovação. A demanda por profissionais nas áreas de design de serviços, product design e UX é descrita como crescente em escala global, embora o crescimento específico do design de serviços no Brasil ainda apareça como mais restrito. Ainda assim, observa-se que as empresas vêm reconhecendo gradualmente a necessidade de planejar e qualificar seus serviços, o que favorece a expansão desse campo.

No caso do design de serviços, destacam-se como setores com demanda *fintechs*, saúde, setor financeiro e setor público (*Service Design Salary Report, 2026*). Em relação às oportunidades geográficas, o levantamento aponta maior concentração em mercados internacionais como Reino Unido, Países Baixos e Estados Unidos e, no Brasil, em cidades como São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Curitiba e Belo Horizonte. Esses dados

sugerem que a atuação profissional na área se concentra em ecossistemas fortemente ligados à transformação digital, à inovação em serviços e à gestão de experiências complexas.

Quanto às competências, destacam-se mapeamento de jornada, *service blueprint*, facilitação de *workshops*, co-criação, pesquisa qualitativa com *stakeholders*, *design thinking*, métricas de experiência e comunicação com times de produto e operações. Entre as ferramentas mencionadas aparecem Miro, Mural, Figma, Sketch, CAD, diagramas, Google Sheets e ferramentas de *analytics* voltadas a indicadores de serviço. Também são apontadas tendências como orquestração digital de serviços, Design Ops, integração com dados e *analytics* e uso de inteligência artificial. Em conjunto, esses elementos indicam que o design de serviços exige atuação sistêmica, colaborativa e estratégica, voltada não apenas à interface, mas à articulação entre experiência, operação e proposta de valor.

3 CONCLUSÕES

Os achados reforçam que o design de serviços ocupa hoje uma posição emergente no campo do design, com oportunidades crescentes em contextos de transformação digital. Embora seu crescimento no Brasil ainda seja mais restrito do que o de áreas correlatas, o levantamento evidencia possibilidades concretas de atuação em diferentes setores e mercados.

Além disso, observa-se que a inserção profissional nesse campo depende do domínio de competências específicas, da familiaridade com ferramentas de visualização, pesquisa e análise e da capacidade de atuar de forma colaborativa em sistemas complexos. Nesse sentido, o design de serviços tende a ganhar relevância à medida que organizações passem a reconhecer a importância do planejamento integrado de suas experiências e operações.

REFERÊNCIAS

STICKDORN, Marc; HORMESS, Markus Edgar; LAWRENCE, Adam; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é design de serviço na prática**. Porto Alegre: Bookman, 2019.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é design thinking de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

SERVICE DESIGN SALARY REPORT. **Service Design Salary(+)** Report 2026: the global



benchmark. Disponível em: <https://report.servicedesignjobs.com>. Acesso em: 21 fev. 2026.

DESIGN COUNCIL. **The Double Diamond**. Disponível em:

<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>. Acesso em: 28 mar. 2026