

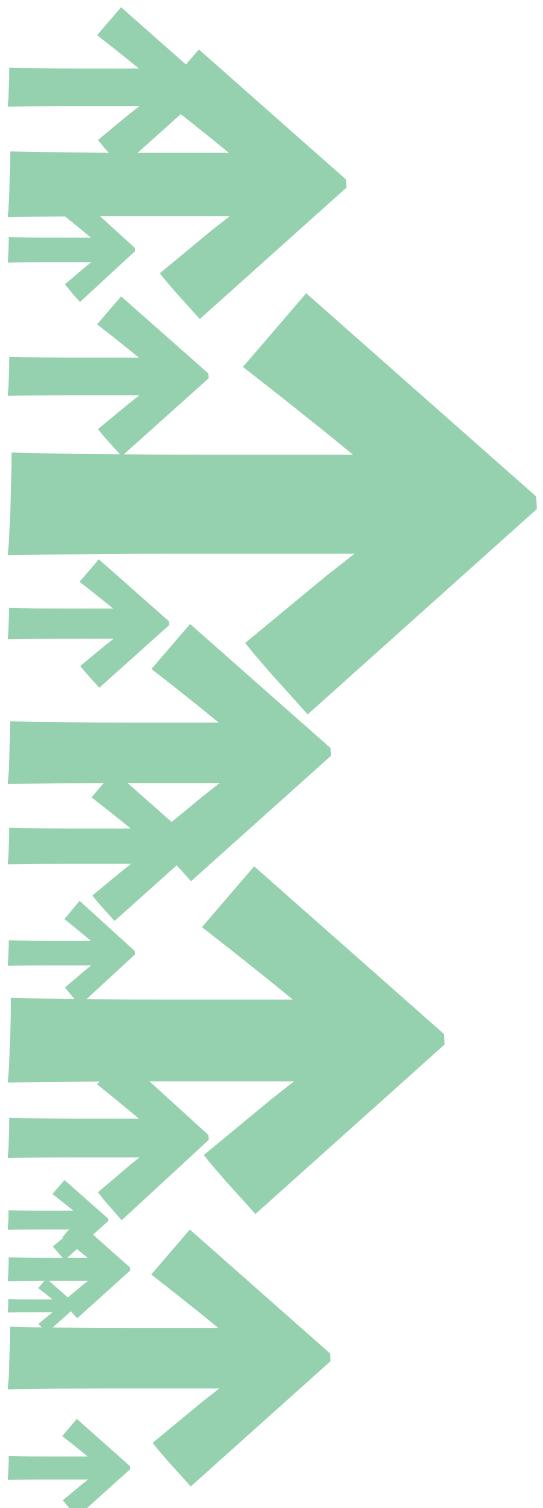


5



# **Jornada de Inovação em Serviços para a Maturidade**

[Artigo 5, páginas 78 a 88]



**Michele Bittencourt Silveira**

*Mestra em saúde e desenvolvimento humano, especialista em gerontologia e coordenadora técnica do Trabalho Social com Idosos (TSI) do Sesc Rio Grande do Sul.  
mbsilveira@sesc-rs.com.br*

**Aline Bianca Godoi da Silveira**

*Tecnóloga em gerontologia e agente de cultura e lazer do Sesc Viamão/RS.  
agodoi@sesc-rs.com.br*

**João Manuel Gayer de Oliveira**

*Licenciado em educação física, licenciado B da CBF e agente de cultura e lazer do Sesc Camaquã/RS.  
joao.oliveira@sesc-rs.com.br*

**Smaichel de Ávila Teixeira**

*Bacharel em educação física e agente de cultura e lazer do Sesc Chui/RS.  
sateixeira@sesc-rs.com.br*

**Uilian Lima Machado**

*Licenciado em educação física e agente de cultura e lazer do Sesc Bagé/RS.  
umachado@sesc-rs.com.br*

**RESUMO**

Este relato de experiência tem como objetivo descrever a Jornada de Inovação em Serviços para a Maturidade, cujo propósito foi a apresentação da nova proposta do trabalho social com idosos do Sesc Rio Grande do Sul e o desafio de criar novas oportunidades para os maduros. Apoiados pela abordagem de *design thinking* e por metodologias e ferramentas de design de serviço combinando empatia, criatividade e racionalidade para gerar valor e criar soluções e possibilidades para o Programa Sesc Maturidade Ativa. Como resultado, oito propostas de serviços foram apresentadas na forma de workshop, integrando um portfólio de serviços orientado pela ideia da longevidade com qualidade e contribuindo para o bem-estar social e qualidade de vida das pessoas idosas.

**Palavras-chave:** longevidade com qualidade; inovação; design de serviços; envelhecimento.

**ABSTRACT**

*This experience report aims to describe a Journey of Innovation in Services for Maturity where the purpose was to present the new proposal for social work with the elderly at Sesc Rio Grande do Sul and the challenge of creating new opportunities for the mature. Supported by the design thinking approach and by service design methodologies and tools combining empathy, creativity and rationality to generate value and create solutions and possibilities for the Sesc Maturidade Ativa Program. Workshop on quality services and quality service in the form of quality service proposals and people's quality of life.*

**Keywords:** longevity with quality; innovation; service design; aging.

## **INTRODUÇÃO**

O envelhecimento populacional é um fenômeno crescente no Brasil e no mundo. Em quatro décadas, quase metade da população brasileira será composta de pessoas idosas. Apesar de mais de 80% do poder de decisão de consumo das famílias estar nas mãos da população 50+, apenas 10% das estratégias de marketing são direcionadas a esse grupo etário. Existem oportunidades inexploradas para quem quer empreender na economia da maturidade e inovar em serviços nesse setor. Para tanto, é fundamental conhecer o perfil dos maduros, seus desejos e necessidades. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018), o número de pessoas idosas aumentou e a propensão do envelhecimento da população brasileira se manteve, com aumento de 18% em cinco anos.

O Trabalho Social com Idosos (TSI) do Sesc no Rio Grande do Sul atua desde 2003 de forma sistematizada através do Programa Sesc Maturidade Ativa. Trata-se de um movimento social organizado com uma metodologia ativa de trabalho para pessoas acima de 50 anos, com objetivo de oferecer ações voltadas para a promoção do envelhecimento ativo em todas as dimensões: saúde, segurança, participação social e aprendizagem ao longo da vida. É constituído por mais de 5.000 participantes divididos em 59 grupos distribuídos pelo estado.

Sendo assim, devido às aceleradas mudanças demográficas sobre o aumento na expectativa de vida da população, especialmente no Rio Grande do Sul, foi necessária uma reavaliação das ações do Programa Sesc Maturidade Ativa (PSMA) em conjunto com a direção regional através da coordenação técnica do TSI e as unidades operacionais por meio dos facilitadores que atuam no programa.

Desta forma, alinhado a uma revisão metodológica proposta em 2018 pelo Departamento Nacional do Sesc, propomos uma Jornada Criativa para o corpo técnico, composto de 50 colaboradores, através de um olhar inovador e disruptivo sobre a forma de fazer, pensar e planejar nossas práticas. A organização das etapas da jornada foi orientada pelas diretrizes norteadoras do PSMA, que são: envelhecimento ativo, gerontologia como tema transversal, protagonismo do idoso e relações intergeracionais, correlacionando-as com quatro categorias orientadoras para geração das atividades: (1) saúde e bem-estar; (2) arte, cultura e entretenimento; (3) cotidiano tecnológico; e (4) finanças, empreendedorismo e engajamento social.



A construção da Jornada Criativa teve seu início durante o auge da pandemia, período em que a grande maioria dos colaboradores se encontrava em home office, o que possibilitou um momento de pausa das rotinas de trabalho e gerou oportunidade para uma reflexão a respeito dos caminhos que todos pretendiam seguir. A elaboração dos grupos de trabalho se deu de forma aleatória, sendo formados oito grupos com cinco a seis colaboradores de diferentes regiões do Rio Grande do Sul, que através de reuniões por plataformas virtuais, com auxílio da coordenação e de uma consultora terceirizada, iniciaram o desenvolvimento de oito serviços inovadores para o público-alvo.

Assim, após as etapas de criação, desenvolvimento e refinamento dos serviços, foram apresentadas as seguintes propostas: Jornada Cultural Dançante; Trilhando Cultura por Toda Parte; Matur Experience; Desafio Vida Interativa; Programa de Desenvolvimento Esportista Master; Tecnologia: 50+ Conectados; Jornada Recordar; e Incubadora Sênior.

#### **MATERIAIS E MÉTODOS**

A Jornada Criativa do Sesc Rio Grande do Sul foi idealizada com o objetivo de estimular a inovação do portfólio de serviços ofertados no Programa Sesc Maturidade Ativa no estado, por meio de uma construção coletiva com a equipe atuante no programa. Para isso,

organizamos três etapas para geração de novas possibilidades de atividades para os maduros. O eixo teórico (1), eixo prática (2), mentorias (3) e workshop de inovação em serviços para a maturidade (4).

(1) O eixo teórico foi de sensibilização a partir de conteúdos assíncronos em videoaulas de no máximo 10 minutos com temas sobre o perfil do público maduro, tendências de consumo, oportunidades empreendedoras na economia da longevidade e princípios da gestão de serviços.

(2) O eixo prático, com encontros síncronos, propiciou estímulo ao pensamento inovador tendo o design thinking como método para ideação para proposta de soluções. Este método foi escolhido por ter a capacidade de geração de ideias e também a possibilidade de dar uma nova roupagem a realidades existentes valendo-se de processos participativos do design como exploração, criação, reflexão e implementação.

(3) As mentorias com os grupos foi composta de quatro encontros, com objetivo de orientar e formatar suas propostas de atividades do Programa Sesc Maturidade Ativa, alinhando ideias com demandas identificadas e pesquisas realizadas com o público potencial para proporcionar longevidade com qualidade.

(4) O workshop de inovação em serviços para a maturidade ocorreu em formato on-line, através da plataforma Zoom. Os convidados para as apresentações dos serviços foram o diretor regional do Sesc Rio Grande do Sul, a coordenadora técnica do TSI do Sesc Departamento Nacional, o gerente das áreas de educação, assistência e cultura, o gerente de Recursos Humanos e os gerentes das unidades do Sesc Rio Grande do Sul.



**As propostas foram desenvolvidas para novos serviços moldados e pensados com um conceito de vivência e prática, baseado principalmente nos perfis e territórios dos 59 grupos da Maturidade Ativa do Sesc do Rio Grande do Sul.**

O objetivo das propostas de serviços era integrar a concepção de ideias orientadas para uma longevidade com qualidade, contribuindo com os facilitadores na sua ampliação de repertório para sua prática profissional e com os participantes do programa Sesc Maturidade Ativa através de novas possibilidades em seus grupos sociais. As apresentações foram organizadas através da técnica de PITCH, um discurso objetivo e de curta duração, usado para fazer com que o cliente em potencial se interesse pelo produto ou serviço oferecido. Ao final de cada apresentação, cada um dos presentes era convidado a escolher uma escala de 0 a 10. O intuito não era escolher o melhor, e sim o serviço com maior potencial de execução.

#### **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O conceito de trabalho em rede de colaboração foi o fio condutor desta proposta. Abandonar o comodismo de “fazer para” e propor o “fazer com” desafiou os envolvidos no processo em todos os níveis, desde a gerência de assistência, a coordenação técnica e a equipe de trabalho: os facilitadores dos grupos. Os grupos trabalharam em equipe e formataram os serviços descritos abaixo.

#### **Jornada Cultural Dançante**

Percorso de imersão cultural por meio de diferentes situações, vivenciando-a ao máximo e gerando experiências e aprendizagens significativas. O objetivo é experimentar a realidade de cada cultura através da dança, absorvendo-a em todas suas possibilidades e celebrando a história de cada etnia. Abarca uma série de atividades prévias (teóricas e práticas) sobre dança, história, indumentária e culinária, resultando em um evento que reúna os participantes para celebrar esta jornada.

#### **Trilhando Cultura por Toda Parte**

Um encontro para desfrutar e viver novas experiências, oportunizando vivências culturais temáticas (workshops, sessões de fotografia, jantares, bailes e apresentações artísticas) para aqueles que não têm acesso a viagens de lazer e entretenimento.



**Sesc** Fecomércio  
Senac



### **Matur Experience**

A proposta de turismo de experiências em grupo para construção de memórias coletivas e planejadas de lazer através da gastronomia com passeios de um dia, fomentando novos destinos para o turismo social do Sesc Rio Grande do Sul.

### **Desafio Vida Interativa**

Multiatividades para serem realizadas de forma individual no ambiente domiciliar com objetivo de superação pessoal, por meio de atividades que proporcionem entretenimento e aprendizagem, potencializando a autonomia. Outro objetivo desse serviço seria o vínculo da marca Sesc com o cliente em seu ambiente residencial.

### **Programa Desenvolvimento Esportista Master**

Tem objetivo de oportunizar e difundir a prática de esportes adaptados no público 50+ como substituto de outros exercícios sistemáticos.

Ampliando o escopo de atuação do TSI através da capacitação de profissionais, palestras de sensibilização da prática esportiva e implementação de novas modalidades.

#### **50+ Conectados**

Um aplicativo e uma plataforma de streaming contendo vídeos, podcasts, e-books e lives que possibilitem o acesso a conteúdo personalizados, com facilidade de manuseio para promover atualização e aprendizagem constante.

#### **Jornada Recordar**

Uma jornada de ensino-aprendizagem com estímulos à memória composta de três módulos de oficinas de diferentes naturezas: afetiva, criativa, social, informativa, psicomotora e sensorial, com objetivo de desenvolver e preservar as capacidades sensoriais e cognitivas das pessoas idosas.

#### **Incubadora Sênior**

Um programa de preparação para longevidade com a perspectiva sobre metas e projetos de vida, favorecendo a sustentabilidade financeira, aproveitando o capital intelectual, promovendo o convívio social e refletindo sobre fazer suas próprias escolhas, dando sentido e propósito para suas vidas.



## **CONCLUSÃO**

Neste projeto tivemos a participação dos colaboradores do Sesc Rio Grande do Sul que atuam como facilitadores do Programa Sesc Maturidade Ativa, que entendem necessidades, problemas, desejos e dores das pessoas idosas participantes. O protagonismo dos colaboradores na construção desta jornada demonstrou a importância e necessidade da revisão de nosso portfólio e a geração de novas ideias para o desenvolvimento de possibilidades futuras para o TSI.

As propostas foram desenvolvidas para novos serviços moldados e pensados com um conceito de vivência e prática, baseado principalmente nos perfis e territórios dos 59 grupos da Maturidade Ativa do Sesc do Rio Grande do Sul. A repercussão das ideias despertou a necessidade de constante renovação e inovação de nossas práticas cotidianas, indo ao encontro das palavras de Souza e Martins (2014), de que a há uma mudança no tipo de perfil das pessoas idosas ao longo dos anos em uma mesma instituição. Assim como esse perfil se modifica, precisamos enquanto instituição mudar e reformular nossos fazeres.

Quando falamos em novos serviços que atendam a novas necessidades das pessoas idosas, é preciso considerar a Política Nacional do Idoso, garantida por lei (Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, capítulo I), que assegura os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. É obrigação do serviço público desenvolver políticas que venham suprir necessidades e resolver problemas sociais que afetem os direitos do idoso. Tal visão não é diferente em instituições privadas com capitalidade nacional como o Sesc, que também carrega em sua missão o compromisso de promover bem-estar social e qualidade de vida aos trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo, seus familiares e à comunidade, pensando continuamente em serviços e práticas que oportunizem e ofertem à sociedade um novo significado social para o envelhecimento humano através do Programa Sesc Maturidade Ativa.

O caráter inovador de propor uma metodologia de design de serviços nos mostrou ao longo do percurso o quanto o potencial criativo estabelecido através de debates e discussões de questões relevantes sobre o envelhecimento gerou impacto positivo, trazendo novas soluções. As instituições que atendem às demandas crescentes dos maduros precisam estar atentas a toda forma de geração de possibilidades, criar e experimentar serviços e atividades que contribuam para um envelhecimento de qualidade. A jornada criativa foi exatamente sobre isso, manter em constante reflexão quem trabalha com pessoas idosas. O

projeto foi muito bem avaliado pelos gestores das unidades, gerando repercussão entre os colaboradores e as áreas. É preciso que seja disseminado, replicado e expandido, abrangendo e contribuindo com toda e qualquer instituição que trabalhe com esse público.

Entendemos ao longo do percurso o quanto é necessário revisitar nossas práticas, abrindo novos caminhos potentes, levando em consideração nossa missão e princípios institucionais. A Jornada Criativa nos permitiu identificar novas áreas que podem ser exploradas, tais como, planejamento para o envelhecimento sustentável, ações educativas associadas ao lazer, turismo, cultura, gastronomia e tecnologia, curadoria de novas modalidades esportivas adaptadas à faixa etária e projetos de vida. Foi exatamente esse caráter reflexivo de que é possível ter diversas abordagens e que não precisamos desconsiderar o legado construído, ilustrando bem a expressão que foi adotada como base do projeto “pensar fora da caixa, dentro da caixa”, o que nos leva a adotar um ciclo de melhoria contínua com alinhamento estratégico para manter e melhorar resultados.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- BRASIL. Casa Civil. Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm). Acesso em: 22 set. 2022.
- PARADELA, R. Número de idosos cresce 18% em cinco anos e ultrapassa 5 milhões em 2017. *Agência IBGE Notícias*. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 22 set. 2022.
- SOUZA A. C. C; MARTINS K. A. Mudança do perfil de idosos de uma Instituição de Longa Permanência nos último dez anos. *Geriatr. Gerontol. Aging*, v. 10, n. 1, p.16-22. Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) – Goiânia (GO); Universidade Federal de Goiás (UFG) – Goiânia (GO), 2014.