

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design
Programa de Pós-Graduação em Design

ISABELA MACÁRIO CUSTÓDIO

**DESIGN DE SERVIÇOS NA MORADIA ESTUDANTIL:
MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**

Bauru
2026

ISABELA MACÁRIO CUSTÓDIO

**DESIGN DE SERVIÇOS NA MORADIA ESTUDANTIL:
MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Bauru, para obtenção do título de Mestre em Design.

Linha de Pesquisa: Design de Produto

Orientador: Prof. Dr. Tomás Queiroz
Ferreira Barata

Bauru
2026

C987d	Custódio, Isabela Macário Design de serviços na moradia estudantil : mapeando a experiência do usuário / Isabela Macário Custódio. -- Bauru, 2026 109 f. : il., tabs., mapas Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru Orientador: Tomás Queiroz Ferreira Barata 1. Design de serviços. 2. Experiência do usuário. 3. Moradia estudantil. 4. Permanência estudantil. I. Título.
-------	---

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE ISABELA MACÁRIO CUSTÓDIO, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 31 de março de 2026, às 8h30min, por meio de Videoconferência, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de ISABELA MACÁRIO CUSTÓDIO, intitulada "Design de Serviços na Moradia Estudantil: Mapeando a Experiência do Usuário". A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professor Doutor TOMAS QUEIROZ FERREIRA BARATA (Orientador(a) - Participação Virtual) do(a) Programa de Pós-graduação em Design / FAAC/Unesp/Bauru, Professora Doutora CRISTINA PORTUGAL (Participação Virtual) do(a) Programa de Pós-graduação em Design / Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design FAAC/Bauru, Professora Doutora FERNANDA GOMES FAUST (Participação Virtual) do(a) Tecnologia - AUT / USP, Após a exposição pela mestranda e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: APROVADA . Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.

Documento assinado digitalmente
 gov.br TOMAS QUEIROZ FERREIRA BARATA
Data: 07/04/2026 09:32:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Professor Doutor TOMAS QUEIROZ FERREIRA BARATA

Dedico este trabalho aos meus pais, pelo incentivo constante.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é, ao mesmo tempo, uma tarefa difícil e muito prazerosa. Depois de tanto tempo dedicada a uma atividade essencialmente solitária, este é o momento de reconhecer que nunca estive, de fato, sozinha. Registro aqui a minha gratidão a todos que, de alguma forma, fizeram parte desta trajetória.

Agradeço a Deus que, em um momento de incerteza sobre qual caminho seguir, me mostro que eu não precisava trilhar apenas um.

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Design da FAAC/UNESP - Bauru, aos docentes pela formação e aos técnicos administrativos pela disponibilidade em esclarecer dúvidas ao longo do curso.

Em especial, ao Prof. Dr. Tomás Queiroz Ferreira Barata, pela orientação, pela paciência e por me ajudar a redirecionar a pesquisa quando preciso, tornando este trabalho possível dentro da minha realidade.

À Prof.^a Dr.^a Jade Samara Piaia, agradeço pela oportunidade da minha primeira experiência na docência universitária.

Agradeço aos meus colegas da Coordenadoria de Engenharia e Sustentabilidade (CES), pela parceria no dia a dia, especialmente à Patrícia, à Claudia e à Bianca, pelo acolhimento e apoio nos momentos de exaustão.

À minha família, principalmente aos meus pais, meus maiores exemplos, agradeço por todo o incentivo e por sempre acreditarem em mim.

Por fim, ao meu noivo Miguel, que demonstra grande amor e dedicação à pesquisa, agradeço pelo companheirismo, pela paciência e por não me deixar desistir, mesmo quando conciliar todas as demandas parecia impossível.

RESUMO

O estudo investiga a moradia estudantil da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) a partir da perspectiva do design de serviços, entendendo a residência universitária como um serviço complexo que articula infraestrutura física, gestão institucional e interações cotidianas entre moradores e universidade. Inserida no contexto de expansão do acesso ao ensino superior público e de intensificação dos desafios de permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, a pesquisa busca compreender como a experiência dos usuários é construída ao longo de sua jornada na moradia e em que medida esse serviço contribui, ou não, para sua trajetória acadêmica e para a redução do risco de evasão. Para isso, adotou-se uma abordagem multimétodos, combinando análise documental, levantamento quantitativo e investigação qualitativa com estudantes de graduação, articulados às ferramentas do design de serviços, como a construção de personas e o mapeamento de jornadas do usuário. Os resultados evidenciam a existência de perfis distintos de usuários e a presença de pontos de contato críticos, ainda que a moradia também se configure como espaço de apoio, sociabilidade e construção de autonomia. A partir da síntese dos dados, são apresentadas recomendações para o aprimoramento do serviço de moradia estudantil na Unesp, envolvendo ações de acolhimento, comunicação, participação dos moradores e articulação com outras políticas de permanência. Conclui-se que o uso do design de serviços permite tornar mais visíveis as dimensões experienciais da moradia, oferecendo subsídios para a formulação de estratégias institucionais mais sensíveis às necessidades dos estudantes e para o fortalecimento da permanência estudantil no âmbito da universidade pública.

Palavras-chave: Design de Serviços; Experiência do usuário; Moradia Estudantil; Permanência Estudantil.

ABSTRACT

The study investigates student housing at the São Paulo State University “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) from a service design perspective, understanding university residence as a complex service that integrates physical infrastructure, institutional management, and everyday interactions between residents and the university. Situated in the context of expanded access to public higher education and the increasing challenges of retaining students in situations of socioeconomic vulnerability, the research seeks to understand how users’ experiences are shaped לאורך their journey in student housing and to what extent this service contributes, or not, to their academic trajectory and to reducing the risk of dropout. To this end, a multimethod approach was adopted, combining document analysis, quantitative survey, and qualitative investigation with undergraduate students, articulated with service design tools such as persona construction and user journey mapping. The results reveal the existence of distinct user profiles and the presence of critical touchpoints, although student housing also emerges as a space of support, sociability, and the development of autonomy. Based on the data synthesis, recommendations are proposed for improving student housing services at Unesp, involving actions related to welcoming, communication, resident participation, and articulation with other retention policies. It is concluded that the use of service design makes it possible to make the experiential dimensions of student housing more visible, offering support for the formulation of institutional strategies that are more responsive to students’ needs and for strengthening student retention within the public university context.

Keywords: Service Design; User Experience; Student Housing; Student Permanence.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Características da moradia estudantil	23
Figura 2 – Sequência de ações do usuário com o serviço	24
Figura 3 – Elementos do <i>blueprint</i>	31
Figura 4 – Foco de análise das ferramentas	32
Figura 5 – Etapas do fluxo metodológico	35
Figura 6 – Modelo de apresentação de personas	42
Figura 7 – Modelo de apresentação de jornada do usuário	43
Figura 8 – Percentual da amostra por faixa etária.....	52
Figura 9 – Ícone de representação de gênero da amostra.....	53
Figura 10 – Porcentagem de acordo com regime letivo	53
Figura 11 – Conjunto da amostra por campus.....	54
Figura 12 – Mapeamento de fluxos geográficos.....	55
Figura 13 – Porcentagem de moradores e ex-moradores	56
Figura 14 – Período de permanência no serviço até a pesquisa.....	57
Figura 15 – Avaliação geral do serviço por moradores e ex-moradores	58
Figura 16 – Avaliação das dimensões do serviço por campus.....	60
Figura 17 – Radar combinado das avaliações das dimensões do serviço	61
Figura 18 – Nuvem de palavras com temas recorrentes nas respostas abertas	63
Figura 19 – Persona A: recém-ingressante na graduação	67
Figura 20 – Persona B: estudante com envolvimento social coletivo	68
Figura 21 – Persona C: risco de evasão por exaustão.....	69
Figura 22 – Legenda de marcações na jornada	71
Figura 23 – Jornada do usuário A: Ana	74
Figura 24 – Jornada do usuário B: Bruno	77
Figura 25 – Jornada do usuário C: Clara.....	80

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – N° de alunos que residiam em pensão ou república por cidade (1986) ..	46
Tabela 2 – N° de vagas da moradia estudantil por cidade (2025)	49
Tabela 3 – Relação de vagas na moradia por aluno matriculado (2021)	50
Tabela 4 – Ocupação das vagas de moradia estudantil (2020-2023).....	51

LISTA DE ABREVIATURAS

BOP	Base da Pirâmide
COPE	Coordenadoria de Permanência Estudantil
IES	Instituições de Ensino Superior
PAA	Políticas de Ações Afirmativas
PNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PSS	do inglês “ <i>Product-Service Sistem</i> ” - Sistema Produto-Serviço
UCD	do inglês “ <i>User Centered Design</i> ” - Design Centrado no Usuário
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
VUNESP	Vestibular da Universidade Estadual Paulista

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 OBJETIVOS	19
3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	20
3.1 O DESIGN PARA USUÁRIO DA BASE DA PIRÂMIDE	20
3.2 A MORADIA ESTUDANTIL SOB O CONCEITO DE SISTEMA PRODUTO SERVIÇO (PSS).....	21
3.3 A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E AS INTERAÇÕES COM O SERVIÇO	27
3.4 TÉCNICAS PARA O MAPEAMENTO DE EXPERIÊNCIAS	29
3.4.1 Modelo de pessoas	29
3.4.2 Modelo de contexto e objetivos	30
3.4.3 Modelo de futuras experiências.....	33
3.4.4 Uso das ferramentas para avaliação de um serviço.....	34
4 MATERIAIS E MÉTODOS	35
4.1 DELINEAMENTO GERAL E ETAPAS DA PESQUISA	35
4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E PROCEDIMENTOS	37
4.3 AMOSTRAGEM E RECORTE DA PESQUISA	38
4.3.1 Limitações da Pesquisa.....	39
4.4 ANÁLISE QUANTITATIVA	40
4.5 ANÁLISE QUALITATIVA.....	40
4.6 SÍNTESE PELO DESIGN DE SERVIÇOS: PERSONAS E JORNADAS DO USUÁRIO	41
4.7 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS	43
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	45
5.1 RESULTADOS DA PESQUISA DOCUMENTAL: A MORADIA ESTUDANTIL NA UNESP	45
5.2 PERFIL DA AMOSTRA E FLUXOS GEOGRÁFICOS	52
5.3 ANÁLISE QUANTITATIVA	56

5.3.1 Avaliações de Satisfação Geral do Serviço	56
5.3.2 Avaliações por Dimensões do Serviço	59
5.4 SÍNTESE QUALITATIVA: TEMAS EMERGENTES NAS RESPOSTAS ABERTAS	63
5.5 CONSTRUÇÃO DE PERSONAS A PARTIR DOS PADRÕES OBSERVADOS	65
5.6 JORNADAS DO USUÁRIO: MAPEAMENTO DAS EXPERIÊNCIAS POR FASES	70
5.6.1 Jornada da Persona A: Ana	72
5.6.2 Jornada da Persona B: Bruno	75
5.6.3 Jornada da Persona C: Clara	78
5.6.4 Síntese Comparativa por Fases e Contribuições	81
5.7 RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DO SERVIÇO	82
6 CONCLUSÕES	86
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
Apêndice A – Questionário.....	94
Apêndice B – Dados para elaboração do perfil amostral e fluxos migratórios.....	101
Apêndice C – Dados para elaboração das dimensões que	102
constituem os gráficos de radar	102
Apêndice D – Síntese das respostas abertas	103
Anexo A – Relatório Final da Comissão de Moradia Estudantil da Unesp – Ano 1986	104
Anexo B – Planta da Moradia Estudantil de Araçatuba	106
Anexo C – Planta da Moradia Estudantil de Bauru	107
Anexo D – Planta da Moradia Estudantil de Presidente Prudente	108
Anexo E – Planta da Moradia Estudantil de Rio Claro	109

1 INTRODUÇÃO

O perfil dos estudantes matriculados nas Instituições de Ensino Superior (IES) públicas no Brasil passou por transformações significativas nas últimas décadas. A busca por estratégias para democratizar o acesso à educação, como a ampliação de subsídios, as Políticas de Ações Afirmativas (PAAs) e o sistema de cotas, permitiu que novas parcelas da sociedade pudessem ingressar nas universidades. Esse novo cenário alterou de forma decisiva a composição do corpo discente, exigindo das IES a absorção de um maior número de estudantes em situação de fragilidade socioeconômica (Vasconcelos, 2010).

Essa condição se torna ainda mais complexa quando o estudante precisa mudar de município e, em alguns casos, de estado para ingressar na universidade. O afastamento da família, somado à falta ou à insuficiência de apoio financeiro, pode afetar diretamente as condições de estudo e a permanência nesses cursos. Nesse contexto, observa-se uma crescente taxa de evasão escolar, que se torna motivo de preocupação para gestores, docentes e para a sociedade em geral.

De acordo com Gonçalves (2024), a evasão no ensino superior constitui um desafio multifacetado e uma das principais problemáticas das instituições de ensino, produzindo impactos negativos nos âmbitos acadêmico, social, econômico e político. Embora o aluno seja o principal prejudicado ao interromper seu ciclo de estudos, a sociedade também deixa de se beneficiar do retorno social e do conhecimento de um profissional formado, enquanto o mercado enfrenta a escassez de mão de obra especializada. Em análise quantitativa de instituições públicas entre 2016 e 2020, o autor identificou uma média nacional de evasão de 17,19%, com aumento expressivo em 2020, quando o índice atingiu 21,84%. Altos índices de abandono podem indicar falhas nas políticas públicas e sinalizam a necessidade de que as instituições priorizem não apenas a qualidade do ensino, mas também a permanência dos estudantes como indicador de sua competência e compromisso social.

Percebe-se, assim, que, além de viabilizar o ingresso, é fundamental assegurar a frequência e a permanência do aluno no curso, por meio da concepção e implementação de ações governamentais específicas (de Assis et al., 2013). Nesse sentido, a ampliação do acesso ao ensino superior para estudantes oriundos de escolas públicas recoloca a permanência como questão central. Hashimoto, Magnoni e Capellini (2024), ao analisarem um campus da Universidade Estadual Paulista “Júlio

de Mesquita Filho” (UNESP), apontam que a elevação das vagas reservadas a alunos de escolas públicas e PAAs, de 15% para 50% entre 2014 e 2018, esteve associada ao crescimento da taxa de evasão. No campus estudado, 43,57% dos ingressantes pelas cotas EP e PPI abandonaram o curso em 2014, índice que alcançou 51,51% em 2020. A maioria desses estudantes declarou renda familiar entre 2,0 e 4,9 salários-mínimos, muitos sustentando quatro pessoas com esse rendimento, e boa parte não exercia atividade remunerada ao ingressar, dependendo do apoio financeiro da família. Entre aqueles que trabalhavam e eram responsáveis pelo sustento familiar, a evasão foi ainda mais elevada, sobretudo entre cotistas de escola pública em comparação aos ingressantes do sistema universal.

Nesse cenário, o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), regulamentado em 2010, assume papel estratégico ao fornecer subsídios para a assistência estudantil. Dentre as ações previstas, destacam-se os auxílios financeiros, os restaurantes universitários e a moradia estudantil, foco deste estudo. Tais dispositivos não apenas mitigam vulnerabilidades socioeconômicas, como também podem contribuir para a redução da evasão e para a promoção da equidade no acesso e na permanência no ensino superior.

A moradia estudantil configura-se como um espaço de formação e de construção de pertencimento à instituição, no qual o estudante expressa sua cultura, crenças, personalidade e valores. Segundo Jesus e Schneider (2023), ser universitário em moradia estudantil situa os estudantes em dilemas na fronteira entre o individual e o coletivo, entre habitar e morar. Essas fronteiras emergem nas negociações cotidianas necessárias para preservar a privacidade e garantir a convivência pacífica em contextos de compartilhamento de quartos, cozinhas, lavanderias, espaços de estudo e lazer.

Outro aspecto relevante diz respeito à fronteira entre morar e habitar. Fatores como tempo de permanência, grau de familiaridade com o local e sensação de segurança nas relações estabelecidas podem favorecer, ou dificultar, a construção de laços de pertencimento. Habitar implica um processo ativo de apropriação e de atribuição de significados aos lugares, construído na interação entre pessoas, espaços e experiências ao longo do tempo, dentro e fora da moradia. Nessa perspectiva, o envolvimento com o espaço e com as relações que o constituem pode levar o estudante a reconhecer-se como parte dele (Jesus; Schneider, 2023).

Entretanto, por se tratar de um lugar de passagem, marcado por dinâmicas socioespaciais complexas, por regras institucionais e por grande diversidade cultural, a moradia pode dificultar a apropriação do espaço e a construção de “laços de moradia”, isto é, de relações com os outros e com o mundo ancoradas em afinidades afetivas e trajetórias compartilhadas. A pesquisa de Jesus e Schneider (2023), desenvolvida em residências universitárias, evidencia que muitos participantes não se reconhecem como pertencentes ao grupo de residentes, não percebem a moradia como “casa” e relatam dificuldades em cumprir tarefas domésticas e regras estabelecidas. Observou-se ainda que a sala é frequentemente percebida como espaço central, concentrando tanto conflitos interpessoais quanto momentos agradáveis de convivência, o que reforça a complexidade desses ambientes.

Apesar disso, a discussão sobre moradia estudantil tem sido, em grande medida, orientada por uma abordagem assistencialista, que nem sempre considera seu papel no desenvolvimento pessoal, social e acadêmico dos estudantes. Estudos indicam que a vivência nesse espaço contribui de forma significativa para a individualidade, o senso de coletividade e a formação de identidades juvenis (Wiese et al., 2017). Assim, compreender como a moradia impacta a trajetória universitária torna-se fundamental para o aperfeiçoamento das políticas de permanência.

Esta pesquisa se justifica pela necessidade de compreender a experiência dos estudantes usuários do serviço de moradia universitária, buscando contribuir tanto para o campo acadêmico quanto para a gestão institucional. Entender de que maneira a moradia estudantil impacta a vida acadêmica e cotidiana dos residentes é essencial para aprimorar o serviço. Os resultados podem revelar aspectos que não funcionam adequadamente e que, com ajustes, poderiam ser otimizados, seja no processo de seleção de moradores, na forma de comunicação das informações, na organização das interações entre usuários e serviço, ou no próprio cotidiano da moradia.

Nesse contexto, a abordagem do design de serviços apresenta-se como hipótese promissora para auxiliar na análise da moradia estudantil, uma vez que seus métodos e ferramentas buscam inovar ou aperfeiçoar serviços existentes, tornando-os mais atrativos e eficientes para usuários e prestadores (Barbalho; Engler, 2020). Essa abordagem permite mapear a experiência do usuário de forma abrangente, identificar pontos de contato e interações entre o estudante e o serviço, analisar desafios, percepções e sensações, e, a partir disso, propor recomendações para a otimização do serviço em alinhamento com as demandas reais dos usuários.

Dessa forma, este estudo busca investigar a moradia estudantil como um serviço ofertado pelas IES, utilizando o design de serviços como referencial teórico e metodológico. Tal perspectiva pode ser fundamental para qualificar a moradia estudantil como um ambiente que sustente a trajetória acadêmica, favoreça a integração à vida universitária e amplie as condições de bem-estar dos estudantes. Questões como qualidade de vida, bem-estar emocional, adaptação ao ambiente universitário e desempenho acadêmico devem ser consideradas no planejamento e na gestão dos serviços, uma vez que a ausência de uma abordagem centrada no usuário na formulação dessas políticas tende a produzir soluções que não atendem plenamente às necessidades e expectativas dos estudantes (Stickdorn et al., 2018).

Para o desenvolvimento desta pesquisa, escolheu-se a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) como objeto de análise, por sua estrutura multicampi e por atrair um contingente expressivo de estudantes de diferentes localidades para seus cursos de graduação. A expansão da universidade por diversas cidades paulistas intensifica os fluxos de deslocamento e resulta em um corpo discente heterogêneo, evidenciando a importância de políticas de apoio estudantil. Ademais, em 2021, a UNESP destinou recursos significativos para reformas em suas moradias estudantis, configurando uma oportunidade para um diagnóstico aprofundado à luz do design de serviços, de modo a alinhar investimentos às necessidades reais dos usuários.

No cenário acadêmico brasileiro, os estudos sobre moradia estudantil têm se concentrado principalmente na análise da infraestrutura (Palazine, 2024) e em aspectos comportamentais, como as relações entre indivíduos (Garrido, 2015). Embora a literatura destaque a importância da assistência estudantil para a permanência na universidade (Gomes; Pires; Silva, 2022), permanece uma lacuna no que se refere à experiência do estudante com o serviço de moradia como um todo, considerando a integração entre infraestrutura física, processos de gestão, interações humanas, pontos de contato do serviço e sentidos atribuídos ao lugar.

Diante desse contexto, a pesquisa orienta-se pela seguinte questão central: “Como o design de serviços pode contribuir para a melhoria da experiência dos estudantes na moradia universitária?”. A partir dela, desdobram-se as seguintes subquestões: (1) quais são os principais pontos de contato e pontos críticos na jornada do estudante dentro do serviço de moradia, desde o processo de inscrição até a saída; (2) como os estudantes experienciam e significam sua permanência na moradia,

considerando diferentes perfis quanto a curso, semestre, cidade de origem e condição socioeconômica; e (3) quais são as oportunidades de melhoria na experiência do serviço de moradia, a partir das necessidades e percepções dos estudantes. Assume-se, como hipótese, que a jornada do usuário apresenta descontinuidades e momentos de atrito, especialmente nas fases de chegada, integração e nos períodos iniciais de permanência, e que existem oportunidades concretas de aprimoramento que, quando implementadas por meio de uma abordagem centrada no usuário, podem potencializar a experiência dos estudantes e contribuir para sua permanência na universidade.

A resposta a essa questão permitirá não apenas compreender a percepção dos estudantes sobre a moradia e sua jornada de experiência, mas também identificar oportunidades de aprimoramento do serviço, tornando-o mais eficiente, inclusivo e alinhado às necessidades dos usuários. Espera-se, assim, contribuir para políticas de permanência estudantil mais robustas, sensíveis à experiência dos residentes e orientadas por princípios do design de serviços aplicados ao contexto da moradia universitária.

Nessa perspectiva, o texto organiza-se em seis capítulos articulados entre si. Após esta introdução, o Capítulo 2 explicita o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa, delimitando o escopo analítico e as contribuições pretendidas. O Capítulo 3 apresenta a revisão bibliográfica, discutindo o Design Centrado no Usuário e o Design para a Base da Pirâmide, a moradia estudantil sob a ótica do Sistema Produto-Serviço, a experiência do usuário em serviços educacionais e as principais técnicas de mapeamento de experiências, que fundamentam a abordagem adotada.

No Capítulo 4, são descritos os materiais e métodos, incluindo o delineamento da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados, o recorte empírico, as estratégias de análise quantitativa e qualitativa e a síntese por meio de ferramentas do design de serviços. O Capítulo 5 apresenta e discute os resultados, articulando o histórico da moradia estudantil na Unesp, o perfil da amostra, as avaliações de satisfação e impacto acadêmico, os temas emergentes nas respostas abertas, a construção das personas, as jornadas do usuário e as recomendações propostas para aprimoramento do serviço. Por fim, o Capítulo 6 reúne as conclusões e resultados esperados, destacando as implicações teóricas e práticas da pesquisa e apontando possibilidades de desdobramentos futuros em políticas de permanência estudantil e em novos estudos na área de design de serviços aplicados à moradia universitária.

2 OBJETIVOS

O objetivo principal desta pesquisa é analisar as interações entre estudantes de graduação e o serviço de moradia estudantil na Unesp, utilizando ferramentas do design de serviços para mapear a experiência do usuário e identificar oportunidades de melhoria que possam vir a promover uma vivência satisfatória e alinhada às necessidades dos estudantes.

Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar padrões de perfil entre os usuários do serviço de moradia estudantil, a fim de entender homogeneidades ou heterogeneidades e como isso influencia nas percepções e vivências.
- Mapear a jornada do usuário no serviço de moradia universitária, identificando os principais pontos de contato na interação com o serviço e momentos críticos durante todo o processo.
- Propor recomendações que possam subsidiar a universidade no aprimoramento da qualidade e da efetividade do serviço ofertado pela moradia, promovendo uma experiência mais satisfatória para os usuários.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A revisão bibliográfica foi dividida em quatro tópicos principais. O primeiro aborda a relação entre Design e o usuário com ênfase na Base da Pirâmide (BoP). O segundo aborda a moradia estudantil sob o conceito de Sistema Produto-Serviço (PSS), e como ela pode ser caracterizada como um serviço oferecido pela Instituição de Ensino Superior (IES). O terceiro tópico discute a experiência do usuário e as interações com o serviço de moradia, incluindo alguns estudos que abordam o tema e enfatizando a importância de compreender e mapear essas experiências. Por fim, o quarto tópico descreve técnicas para o mapeamento de experiências em um serviço.

3.1 O DESIGN PARA USUÁRIO DA BASE DA PIRÂMIDE

A Base da Pirâmide (BOP) é composta por um conjunto heterogêneo de indivíduos que lidam com a pobreza extrema e aproximadamente dois terços da população mundial se encontra nesta condição, correspondendo à cerca de 4,5 bilhões de pessoas. Desenvolver e ofertar produtos e serviços pensando na BOP é uma tarefa complexa que necessita de um olhar global e da utilização de estratégias que visem o atendimento de necessidades humanas básicas (Prahalad; Hart, 2008).

Sob esta perspectiva, o Design para a BOP foca na criação de soluções sustentáveis e acessíveis para indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Para isso, busca envolver a colaboração de comunidades locais e demais partes interessadas para desenvolver produtos, serviços e sistemas que compreendam as reais necessidades e desafios enfrentados em um contexto específico (Santos; Kramer; Vessoli, 2009).

Para auxiliar na compreensão dessas condições é indicado o uso de técnicas participativas inovadoras com os usuários para a obtenção de informações efetivas que nem sempre podem ser percebidas por meio de métodos de pesquisa observacionais comuns (Kandachar; Jongh; Diehl, 2009).

Dessa forma, ao se utilizar uma abordagem sistêmica baseada em estratégias de inovação, sejam elas evolucionárias ou revolucionárias, poderão ser desenvolvidas soluções significativas para a BOP que incluam, acima de tudo, novos significados para os usuários (Castillo; Diehl; Brezet, 2012).

O design possui diversas abordagens que se preocupam com o usuário, sendo difundidos diversos termos como “Design Centrado no Usuário”, “Design Centrado no

Humano”, “Design Empático”, “Design de Experiência” entre outros. Apesar de normalmente estarem associados ao uso de interfaces, podem ser aplicados em quase todos os aspectos de algum sistema, serviço ou produto (Lanter; Essinger, 2017).

Estas abordagens buscam compreender as necessidades e capacidades das pessoas para quem o Design é pensado, de forma com que o produto ou serviço seja compreensível, utilizável e agradável, proporcionando uma boa experiência para o usuário. O Design de Experiência, de acordo com Norman (2013, p.5, tradução nossa) é caracterizado como “a prática de design e produtos, processos, serviços, eventos e sistemas com o foco na qualidade e na satisfação da experiência como um todo”, enquanto o Design de Interação tem “o objetivo de melhorar a percepção dos usuários sobre o que pode ser feito, o que está acontecendo e o que acabou de acontecer”.

O Design sobre estratégias, estruturas, processos e interações é invisível e considera como foco principal o valor das soluções apresentadas. A concepção de serviços sob essa abordagem no desenvolvimento de serviços que sejam úteis, utilizáveis, desejáveis, e ao mesmo tempo eficientes e eficazes (Mager, Sung, 2011).

Para se compreender as necessidades de usuários de serviços da BOP é preciso envolvê-los na concepção e no processo de Design, o pode ser feito por meio de pesquisas de campo e outras formas de participação ativa. Além disso, devido ao caráter heterogêneo do grupo, deve-se pensar em formas de flexibilizar ou adaptar o serviço para atender às diferentes exigências a partir do contexto em que se insere.

Apesar de complexo, é possível de se aplicar abordagens centradas nos usuários em um Sistema Produto-Serviço (PSS). Para isso, é preciso projetar um sistema integrado que ofereça um produto ao mesmo tempo com que se preocupa com os serviços associados a ele. Considerar as possíveis interações do usuário com outras pessoas, produtos ou ambientes; utilizar mapeamentos para entender a relação entre os elementos do sistema; oferecer feedback apropriado, completo e contínuo para o usuário; em busca de oferecer a melhor experiência possível para o usuário.

3.2 A MORADIA ESTUDANTIL SOB O CONCEITO DE SISTEMA PRODUTO SERVIÇO (PSS)

A moradia estudantil possui diversos aspectos que a configuram como um serviço oferecido pela universidade. Entre as muitas perspectivas que abordam o

serviço, alguns autores o consideram como um benefício estritamente intangível, imaterial, que não está ligado ou resulta na propriedade de um produto. Outros, percebem que o serviço envolve ações tangíveis e intangíveis, por meio da interação entre o serviço e o usuário (Mello, 2005).

Já a definição de serviços para Manzini (2011) descreve-os como artefatos complexos e híbridos, compostos tanto por aspectos materiais, como espaços e sistemas de comunicação e interação, quanto por aspectos humanos, que envolvem pessoas e suas organizações. Nesse contexto, destaca ainda que:

Como todas as entidades complexas, eles são em grande parte não-projetáveis. Por outro lado, por esta mesma razão, precisamente porque parecem ser não-projetáveis, é útil e necessário que se desenvolva hoje uma nova cultura e prática de design orientadas a serviços (Manzini, 2011, p.1, tradução nossa).

Existem quatro características principais que diferenciam os serviços dos produtos: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade (Meroni; Sangiorgi, 2011; Mudie; Pirrie, 2006).

A residência estudantil pode ser associada à essas características da seguinte maneira, também sintetizado na Figura 1:

Intangível – A moradia estudantil oferece um conjunto de benefícios que ultrapassam o espaço físico, os aspectos intangíveis agregam valor à experiência do estudante e contribuem para sua formação integral, como o desenvolvimento de habilidades sociais, a criação de redes de apoio e o viver em comunidade.

Inseparável – A produção e o consumo da moradia ocorrem simultaneamente, visto que a edificação necessita do estudante residente para ser considerada como tal. Este, participa ativamente da construção da experiência a partir das suas interações com o espaço, demais moradores e IES.

Heterogênea – Cada moradia estudantil possui suas particularidades e desafios. A experiência dos estudantes é moldada por fatores como o tipo de moradia, sua localização, as condições físicas do ambiente e a composição dos moradores. Além disso, a diversidade de perfis e a necessidade dos estudantes demanda uma abordagem personalizada e única.

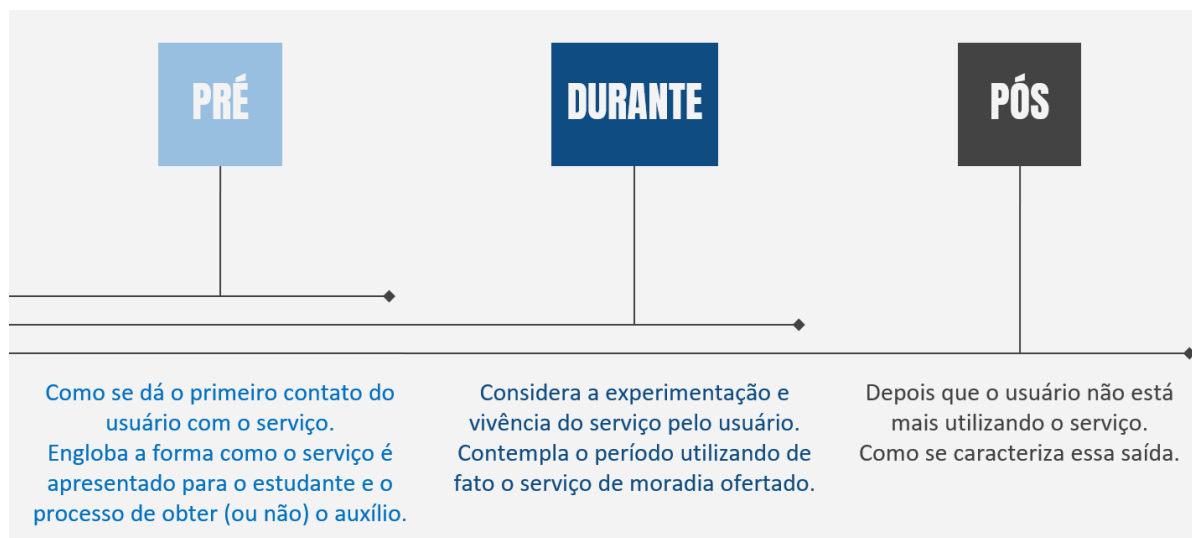
Perecível – O benefício da moradia não pode ser armazenado ou utilizado posteriormente, ou seja, apesar de existir o espaço, a experiência de vivenciá-lo é única e limitada ao período de residência de cada estudante.

Figura 1 – Características da moradia estudantil

INTANGÍVEL	Benefícios que ultrapassam o espaço físico. Agregam valor à experiência do usuário.
INSEPARÁVEL	Produção e consumo coexistem. Construção da experiência a partir de interações.
HETEROGÊNEA	Experiência moldada por fatores singulares. Abordagem personalizada e única.
PERECÍVEL	Benefício não pode ser armazenado. Experiência única e limitada.

Fonte: Elaborado pela autora.

Também se considera que os “serviços são processos dinâmicos que ocorrem ao longo de um certo período de tempo, sendo esse crucial para o design de serviços” (Oliveira, 2016, p.81). Isso também auxilia a caracterização da moradia como um serviço, pois estabelece uma sequência de ações que são relacionadas entre si, contemplando três etapas principais: pré, durante e pós (Figura 2).

Figura 2 – Sequência de ações do usuário com o serviço

Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se dizer que os serviços se relacionam diretamente a uma experiência resultante da interação do usuário com os diferentes pontos de contato desse serviço. Dessa forma, “os aspectos tangíveis e intangíveis dos serviços devem ser reconhecidos e mapeados para que seja possível estabelecer a melhor experiência para o usuário e criar relações de valor” (Aguilar, 2022, p. 47).

Essa experiência do usuário envolve um conjunto de sensações, valores e conclusões decorrentes do uso, nesse caso, do espaço da moradia. Aspectos como qualidade, utilidade, acessibilidade e confiabilidade precisam ser considerados para promover experiências valiosas, antes, durante e depois dos momentos de interação com o serviço (Portugal, 2013).

Dito isso, o design de serviços assume grande importância na contemporaneidade, devido a sua capacidade de transcender o Design de produtos tangíveis, materiais e processos produtivos, dando ênfase para a experiência do usuário e a geração de valor, bem como a preocupação com o contexto no qual são usados pelas pessoas (Sanders, 2002).

A conceituação inicial deste tema remonta a Hollins e Hollins (1991), que definem o design de serviços como um processo iterativo e multidisciplinar que transforma uma ideia ou demanda de mercado em uma solução implementável ou comercializável. E, ainda assim, possui muitas semelhanças com o Design de Produtos, especialmente no que diz respeito às suas fases do processo.

Para Manzini (2017) é necessário a utilização de uma visão sistêmica ao projetar a forma das relações entre as pessoas e os produtos, sendo essencial operar no espaço e no tempo em que as interações venham a acontecer.

Adicionalmente, há o conceito de Sistema Produto-Serviço (PSS), que envolve a integração de produtos e serviços para oferecer soluções completas que atendam às necessidades dos usuários (Tukker, 2015).

De maneira geral, implica na mudança no padrão de consumo que prioriza a posse de bens materiais, para um modelo baseado no acesso a serviços que proporcionem o mesmo resultado sem a necessidade de aquisição de um produto. Moritz (2005) complementa esse pensamento ao afirmar que:

Os serviços são usados para dar suporte à competitividade dos produtos e adicionar valor [...]. Cada vez mais, o verdadeiro negócio está nos serviços e os produtos representam a possibilidade de consumo do serviço. Mas isso não significa que os produtos não sejam mais importantes. Os serviços são integrados em sistemas híbridos complexos de produtos e serviços que complementam a oferta de serviços (Moritz, 2005, p.14, tradução nossa).

Isso posto, a aplicação do conceito de PSS à moradia estudantil demonstra que a oferta habitacional vai além da disponibilização de um espaço físico, também inclui os serviços associados à moradia que buscam aprimorar a experiência e servem de apoio para os estudantes em sua vida cotidiana.

Dessa forma, o produto inclui toda a infraestrutura da moradia, que abrange quartos, áreas de convivência, cozinhas, banheiros e demais espaços, além dos recursos materiais como mobiliário, eletrodomésticos e acesso à internet. Os elementos físicos são essenciais para garantir um ambiente confortável e funcional para os estudantes.

Por outro lado, o serviço envolve a gestão da moradia e as atividades de apoio, como segurança, manutenção e limpeza. Estes são fundamentais para proporcionar uma experiência de moradia enriquecedora e que contribua positivamente para a vida dos estudantes. Inclui programas e ações que promovem a integração entre os moradores, o desenvolvimento social e o suporte acadêmico.

A gestão eficaz do PSS da moradia estudantil exige a compreensão das necessidades dos estudantes, o planejamento integrado de produtos e serviços, a

alocação eficiente de recursos e o monitoramento contínuo da qualidade da experiência dos moradores.

Deve-se buscar a união destes fatores ao invés de pensar em cada serviço de forma autônoma. É importante que os serviços, pode-se dizer, “complementares” à moradia sejam igualmente eficazes em seu funcionamento e atendimento das necessidades dos usuários.

A aplicação do Design Centrado no Usuário (UCD) pode auxiliar as IES no processo de projetar e avaliar a moradia estudantil. Ele prioriza as necessidades, experiências e bem-estar do usuário, reconhecendo que os humanos respondem não apenas às qualidades físicas de objetos, mas também ao que eles significam para eles (Giacomin, 2014). Isso representa que o Design deve se concentrar em entender as motivações, desejos e restrições do usuário, inserindo-as no centro do processo de Design.

O objetivo do design de serviço deve ser examinar o mais amplamente possível o contexto no qual o processo de serviço ocorre. Numa visão holística e abrangente, o design de serviços não se limita a criar soluções específicas, mas também soluções que desafiem os processos existentes (Stickdorn; Schneider, 2011). Além disso, a implementação dessas soluções requer uma mudança na mentalidade organizacional, bem como a adoção de novas ferramentas e métodos.

As IES que buscam soluções para a melhor gestão da moradia, precisam considerar as particularidades do contexto local, as demandas dos estudantes e as tendências de mercado. A moradia estudantil, sob a ótica do sistema produto-serviço, transcende a simples oferta de um espaço físico, configurando-se como um ecossistema complexo que integra produtos tangíveis e serviços intangíveis para promover o bem-estar e o sucesso acadêmico dos estudantes.

Portanto, precisa ser planejada de forma a oferecer um ambiente confortável não só para morar e estudar, mas possibilitar interações acadêmicas, experiências culturais, estimular a autonomia e a responsabilidade. As IES fazem parte de uma etapa de vida importante na formação acadêmica e pessoal de cidadãos, sendo a moradia universitária de suma importância para potencializar essa interação.

3.3 A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E AS INTERAÇÕES COM O SERVIÇO

As interações dos usuários com o serviço de moradia estudantil são complexas e envolvem diversos aspectos. Além disso, variam conforme as características individuais e o contexto de cada moradia e afetam o desenvolvimento pessoal, social e acadêmico dos estudantes.

Esse serviço desempenha um papel essencial para a permanência universitária, sendo uma estratégia importante de assistência estudantil, embora, muitas vezes, não considere o UCD em seu contexto, transparecendo a incoerência entre as características apresentadas e as necessidades dos usuários.

Após pesquisas sobre o tema, pode-se agrupar os estudos a respeito da experiência na moradia estudantil no Brasil nos últimos 20 anos em três grandes categorias. Garrido e Mercuri (2013) corroboram esse pensamento, nomeando-os: a moradia estudantil, o estudante morador e as ações da assistência estudantil.

O primeiro avalia as condições físicas da moradia, como seus aspectos de infraestrutura, acessibilidade, segurança, higiene, conforto e sociabilidade (Palazine, 2024), a avaliação do que aqui está sendo considerado o produto, o espaço habitado pelos estudantes, com foco nas inter-relações usuário e ambiente (Goettems, 2012).

O segundo, relaciona aspectos psicossociais associados à moradia, quais são os impactos percebidos no domínio pessoal, como se estabelecem as relações entre os indivíduos (Garrido, 2015), possíveis situações desencadeadoras de conflitos na vivência diária (Assis; et al., 2023) e comportamentos para adaptação a um novo contexto (Osse; Costa, 2011).

E o terceiro, destaca a importância da moradia na permanência de estudantes no Ensino Superior, indicando que ela se configura como um pilar relevante no atendimento às necessidades básicas, que requer melhoria, mas auxilia na estabilidade durante a graduação (Gomes; Pires; Silva, 2022). Ainda avalia o impacto dela sobre a vida acadêmica (Lacerda; Valentini, 2018), bem como seus reflexos no desempenho acadêmico dos moradores (Cintra; Ribeiro; Costa, 2022).

Embora os estudos internacionais encontrados sobre o assunto também abordem aspectos relacionados ao rendimento acadêmico (Turley; Wodtke, 2010; de Araujo; Murray, 2010) e ao bem-estar social e psicológico dos estudantes (Lefkowitz; Walters, 2022) é complicado compará-los com os estudos nacionais devido ao seu contexto díspar.

Países como Austrália, Canadá, Irlanda e Estados Unidos oferecem moradias estudantis como parte dos serviços das IES que, normalmente, são destinadas aos estudantes do primeiro ano de graduação e pagos pelos próprios usuários. Enquanto no Brasil, quando ocorre a oferta institucional, são destinadas principalmente aos alunos em condições socioeconômicas desfavoráveis que não residem na cidade da IES e, na maioria das vezes, é oferecida de forma gratuita (Garrido, 2015).

Sendo assim, a experiência dos estudantes pode ser impactada pela forma como esses serviços são geridos. No setor público, há certa dificuldade em promover a melhoria de serviços prestados, visto que a opinião das pessoas que trabalham e participam ativamente nas atividades, muitas vezes, não é incorporada no processo. Dessa forma, não atingem o objetivo de satisfazer as necessidades dos usuários, mas sim da instituição (Hinnig; Fialho, 2013).

Sob essa perspectiva, o design de serviço oferece suporte para que as organizações estabeleçam estratégias, projetem processos e orientações, desenvolvam conceitos e soluções de serviços. Ele auxilia a projetar todos os pontos de contato que são estabelecidos, e assim, consegue melhorar a experiência do usuário ao utilizar o serviço. Envolver as pessoas da organização e os usuários no desenvolvimento de soluções ajuda a manter uma relação de comprometimento com a satisfação dos usuários (Moritz, 2005).

Nesse contexto, Aguiar (2022, p. 47) afirma que:

“(...) toda experiência de um usuário com um serviço é resultante de interações por meio de diferentes pontos de contato com esse serviço. Assim, os aspectos tangíveis e intangíveis dos serviços devem ser reconhecidos e mapeados para que seja possível estabelecer a melhor experiência para o usuário e criar relações de valor mais robustas”.

O Design pode ser utilizado para análise dos processos e sistemas que estão por trás das experiências vivenciadas, visto que ele é parte integrante do processo de projetar essas experiências e pode “contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas dentro das organizações” (Hinnig; Fialho, 2013, p.4).

Dessa forma, é crucial compreender que as experiências adquiridas durante o uso do serviço são particulares e, embora subjetivas, baseiam-se no contexto em que estão inseridas e são influenciadas por fatores humanos e externos. Reconhecer e

mapear esses aspectos é essencial para garantir a melhor experiência possível para o usuário.

3.4 TÉCNICAS PARA O MAPEAMENTO DE EXPERIÊNCIAS

O design de serviços, atua como uma aplicação prática que, por sua vez, é um processo sistemático para identificar problemas, pesquisar, criar, testar e implementar soluções (Stickdorn; Schneider, 2011). Utiliza uma abordagem interdisciplinar composta por métodos e ferramentas de várias disciplinas. Ele busca projetar experiências de serviço que sejam úteis, utilizáveis, desejáveis, eficazes e eficientes (Moritz, 2005).

Assim, serve como base para reconhecimento e resolução de problemas centrados no usuário, permitindo compreender suas necessidades e expectativas. Ele facilita a criação de soluções focadas na melhoria contínua dos serviços, garantindo que atendam não apenas aos requisitos básicos, mas que também contribuam positivamente para a experiência do usuário.

O mapeamento da experiência permite identificar as lacunas existentes nos pontos de contato do usuário com o serviço, possibilitando a previsão de um sistema de interações mais eficiente. A elaboração de mapas e diagramas “são ferramentas muito úteis para se obter uma visão geral e sistemática das experiências a serem criadas por meio de serviços” (Aguiar, 2022, p. 60).

Kalbach (2022) analisa ferramentas de diagramação que podem ser classificadas em três grupos: diagramas sobre pessoas, contexto e objetivos, e diagramas do futuro estado. Considera, ainda, que seja utilizado no mínimo uma ferramenta de cada grupo.

3.4.1 Modelo de pessoas

O modelo de pessoas visa compreender o público-alvo do serviço, utilizando-se ferramentas como a criação de *personas* e o mapa da empatia.

Personas são perfis fictícios, frequentemente desenvolvidos como uma forma de representar um determinado grupo com base em seus interesses em comum (Van Dijk; Raijmakers; Kelly, 2011). Refletem os padrões comuns de comportamentos,

necessidades e emoções de maneira clara, mas apesar de serem fictícias, devem ser baseadas em dados reais (Kalbach, 2022).

Idealmente, são compostos de três a sete *personas* para representar os principais usuários e fornecer embasamento para testar ideias e protótipos (Aguiar, 2022). São geralmente criadas a partir de dados coletados por meio de mapas de stakeholders, observações, entrevistas e similares.

O mapa da empatia, por sua vez, é uma ferramenta que auxilia a compreensão do perfil dos usuários, mapeando suas emoções, pensamentos, ações e desafios enfrentados (Aguiar, 2022). Apresenta uma visualização colaborativa para externalizar conhecimentos sobre o usuário. Ele é comumente utilizado nos processos de UX para entender aspectos dos usuários já conhecidos, e coletar outros dados antes desconhecidos.

Podem ser feitos a partir de um usuário específico, ou representando uma *persona*, e ilustram as atitudes e os comportamentos dos usuários ao lidar com o uso de um serviço. Ele não possui uma cronologia ou sequência, é normalmente dividido em quatro quadrantes onde são inseridas informações sobre o que o usuário costuma dizer, pensar, fazer e sentir naquela situação.

3.4.2 Modelo de contexto e objetivos

O modelo de contexto e objetivos analisa as circunstâncias da interação, permitindo a criação de instrumentos como mapa jornada do usuário, mapa da experiência, *blueprint* de serviço, entre outros.

Um mapa da jornada do usuário fornece uma visualização estruturada da experiência do usuário de um serviço. É usado na construção de uma história que detalha as interações do usuário com o serviço, os pontos de contato e as emoções (Van Dijk; Raijmakers; Kelly, 2011).

O uso desta ferramenta auxilia na visão do ciclo de vida geral do usuário para melhorar suas relações (Kalbach, 2022). Por meio dela, é possível identificar pontos críticos e aprimorar a experiência do usuário

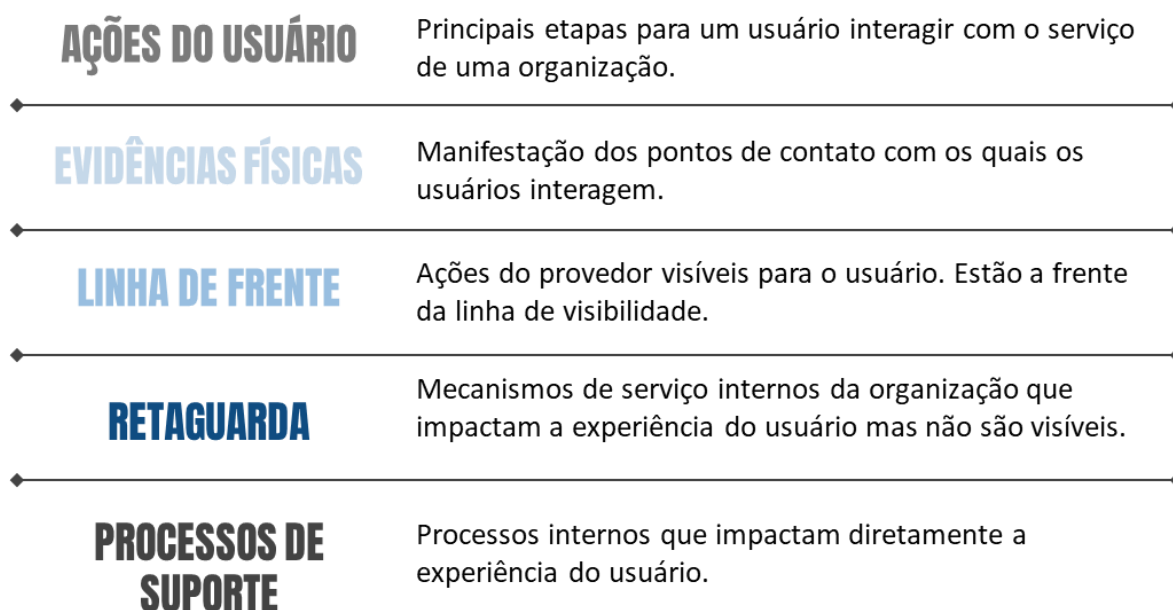
O mapa da experiência, por sua vez, possui um contexto mais amplo e retrata uma sequência de eventos que o usuário realiza, foca apenas na experiência vivenciada independente de uma solução (Kalbach, 2022).

Embora algumas definições sugiram que esse mapa não pressupõe que a pessoa é usuária do serviço, seus objetivos são similares ao “*day in the life*”, que cria uma descrição das atividades diárias de um usuário específico, ou de uma *persona*. Tem como objetivo fornecer uma visão geral durante um período de tempo, incluindo pensamentos e interações fora do serviço (Van Dijk; Raijmakers; Kelly, 2011).

Entre estas ferramentas, o *blueprint* pode ser descrito como a técnica mais antiga e formal. Este método foi proposto como uma forma de identificar problemas em serviços antes que eles ocorram, bem como auxiliar na visualização de oportunidades de melhorias nos serviços (Shostack, 1984).

Ele possui cinco elementos principais: ações do usuário, evidências físicas, linha de frente, ações de retaguarda e processos de suporte. Os principais aspectos dos componentes estão descritos na Figura 3.

Figura 3 – Elementos do *blueprint*



Fonte: Elaborado pela autora a partir de Kalbach, 2022; Shostack, 1984

Diferente da jornada do usuário, mostra os pontos internos e processos que afetam a entrega do serviço ao usuário. O *blueprint* de serviço detalha como o serviço é vivenciado pelo usuário em tempo real, sua preocupação está no desempenho do serviço, para que possa ser otimizado

O *blueprint*, diferente da jornada do usuário, mostra os pontos internos e processos que afetam a entrega do serviço. Ele detalha como o serviço é vivenciado pelo usuário em tempo real e preocupa-se em otimizar o serviço (Kalbach, 2022).

Como possuem abordagem distintas, deve-se selecionar o tipo de mapeamento a partir do foco da análise da interação com o serviço, como ilustrado na Figura 4.

Figura 4 – Foco de análise das ferramentas

MAPA DA JORNADA	Foco em mapear o usuário e suas interações com o serviço.
MAPA DA EXPERIÊNCIA	Foco em mapear o comportamento do usuário ao utilizar o serviço.
BLUEPRINT	Foco em mapear o serviço, a experiência do usuário e o sistema de apoio oferecido.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Kalbach, 2022

Estes três mapas são cronológicos e possuem uma forma parecida, entretanto, existem distinções importantes, principalmente no ponto de vista de cada um e na relação do usuário com a experiência (Kalbach, 2022).

Dessa forma, é necessário considerar alguns aspectos ao mapear serviços, como o ponto de vista, e o foco do estudo. O ponto de vista tem como base as pessoas e o tipo de experiência (Aguilar, 2022). Por exemplo, para identificar como os usuários chegam ao serviço e quais razões estão envolvidas para sua utilização, é interessante utilizar um mapa de jornada do usuário. Mas, se a experiência estiver relacionada com a vida diária, sua rotina, como e quando se relaciona com o serviço, pode ser utilizado um mapa da experiência.

Quanto ao foco, tanto a jornada quanto o mapa da experiência consideram a experiência para o usuário, indicando os elementos físico, comportamental, emocional, cognitivo, necessidades e contexto da pessoa. Se o foco estiver em elementos como ponto de contato, oferta, processo, operação, avaliação e estratégia, está sendo considerada a experiência para o serviço, e o *blueprint* pode ser feito (Aguilar, 2022).

Os pontos de contato, por sua vez, correspondem a evidências físicas e ações ofertadas pelos serviços. Eles são os responsáveis pelo estabelecimento de pontes entre os usuários e o prestador de serviço, podendo ser, de acordo com Kalbach (2022), de três tipos: estáticos – apresentam informações sobre o serviço, mas não permitem interação com os usuários, interativos – permitem a interação com o usuário, e os humanos – os quais as interações com o usuário são realizadas por pessoas.

3.4.3 Modelo de futuras experiências

Por fim, os modelos de futuras experiências apresentam soluções que podem ser implementadas e testadas para melhorar o serviço, utilizando-se storyboards, mapas do serviço, *blueprints* do estado pretendido, entre outros.

Um storyboard consiste em uma sequência de ilustrações ou imagens que representam visualmente uma série de eventos. Essa ferramenta pode ser utilizada para demonstrar a aplicação prática de um serviço existente ou, neste caso, a introdução hipotética de um novo protótipo de serviço (Van Dijk; Raijmakers; Kelly, 2011).

Já os mapas do Design resultam em uma representação ideal de uma experiência. Para isso, são utilizados comumente quatro elementos: etapas, comentários, perguntas e ideias. Cada elemento é indicado por uma cor diferente, e a recomendação é utilizá-lo de forma assíncrona, isto é, com contribuições individuais em diferentes momentos (Kalbach, 2022).

O desenho do serviço por meio de um mapa de Design permite o agrupamento e a visualização, de forma informativa, de tudo o que está envolvido com a solução em design de serviços (Aguiar, 2022).

Por último, pode-se citar o *blueprint* de estado pretendido, como o nome sugere, descreve a experiência de uma solução que ainda não existe. Diferentemente dos mapas do estado atual, esses *blueprints* não são baseados em pesquisas empíricas, mas sim na concepção teórica de uma experiência futura. Eles servem como uma ferramenta de comunicação para a equipe de Design, visando a melhoria contínua do serviço (Kalbach, 2022).

A ferramenta pode ser utilizada pelo designer para prospectar o serviço e demonstrar como ele deve ser idealmente (Aguiar, 2022). Por isso, às vezes, será

necessário a elaboração de um novo diagrama, pois, ele poderá conter um fluxo de interações e uma cronologia diferente do serviço atual.

3.4.4 Uso das ferramentas para avaliação de um serviço

Assim como em outros aspectos de um projeto de design de serviços, não há uma forma específica de utilizar essas ferramentas. Um projeto eficiente envolve encontrar uma combinação funcional que permita conceitualizar, desenvolver e prototipar ideias por meio de um processo iterativo de aprimoramento contínuo (Van Dijk; Raijmakers; Kelly, 2011).

As ferramentas mencionadas são algumas das empregues no design de serviços e podem ser combinadas de diversas maneiras. Embora foram apresentadas nas etapas em que são comumente utilizadas, não limita suas aplicações. Inclusive, muitas dessas ferramentas foram desenvolvidas ao se experimentar abordagens existentes com novos objetivos.

Cada pesquisa ou projeto de design aborda diferentes perspectivas e variáveis. O design de serviços pode se concentrar principalmente na avaliação e no planejamento das interações, relações e experiências do usuário, sendo essa a sua principal área de atuação. Adotar um ponto de vista que insere o UCD no centro da prestação e desenvolvimento de serviços pode contribuir para a promoção de mudanças dentro da organização (Meroni; Sangiorgi, 2011).

Logo, é papel do Design é avaliar serviços e propor melhorias, apoiando interações mais empáticas e eficazes entre o usuário e o serviço e possibilitando experiências mais significativas.

4 MATERIAIS E MÉTODOS

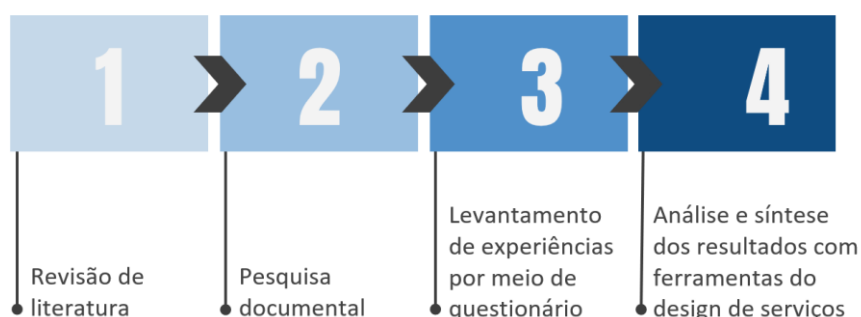
O presente trabalho possui caráter descritivo e adota um posicionamento fenomenológico, priorizando a compreensão de como os estudantes significam e narram suas experiências na moradia estudantil da Unesp ao longo de suas interações com o serviço. Esse enfoque aproxima-se de estudos qualitativos sobre moradias universitárias que buscam captar a experiência vivida dos moradores, seus conflitos e negociações cotidianas, articulando dimensões materiais, relacionais e institucionais do habitar coletivo (Garrido, 2015; Palazine, 2024; de Assis et al., 2023).

Em complemento, foi utilizada uma abordagem multimétodo, combinando procedimentos quantitativos e qualitativos, de modo a mapear tanto a magnitude dos problemas quanto sua natureza e implicações para a permanência acadêmica. A análise dos dados integra técnicas de estatística descritiva, análise temática e ferramentas do design de serviços, especificamente personas e jornadas do usuário, em diálogo com abordagens que defendem a importância de articular dados numéricos e narrativas para compreender a permanência estudantil em sua complexidade.

4.1 DELINEAMENTO GERAL E ETAPAS DA PESQUISA

A metodologia foi organizada em quatro etapas sequenciais e interdependentes, estruturando o percurso da fundamentação teórica à formulação de recomendações para a melhoria do serviço de moradia estudantil. Para melhor compreensão do fluxo metodológico adotado apresenta-se o diagrama esquemático na Figura 5.

Figura 5 – Etapas do fluxo metodológico



Fonte: Elaborado pela autora.

A Etapa 1 consistiu em revisão narrativa de literatura, contemplando os conceitos de Design Centrado no Usuário, Design para a Base da Pirâmide, Sistema Produto-Serviço, experiência do usuário em serviços educacionais e técnicas de mapeamento de experiências aplicadas a serviços. Nessa fase também foram identificados estudos nacionais e internacionais sobre moradia estudantil, com atenção às abordagens predominantes (infraestrutura, relações sociais, impacto acadêmico isolado) e às lacunas relativas à experiência do usuário (Gomes; Pires; Silva; 2022; Lefkowitz; Walters, 2022), em consonância com revisões que apontam a ainda limitada presença da moradia estudantil como espaço formativo na produção científica brasileira (Garrido; Mercuri, 2013).

Na Etapa 2, realizou-se pesquisa documental em fontes institucionais da UNESP, como anuários estatísticos, editais, regulamentos internos, processos administrativos e plantas arquitetônicas das moradias. Esses documentos permitiram compreender o contexto de implementação e desenvolvimento da política de moradia estudantil, bem como caracterizar o serviço em termos de número de vagas, localização, critérios de seleção e transformações recentes, como reformas e modernizações, em sintonia com estudos que analisam a assistência estudantil a partir de seus marcos normativos e de sua execução orçamentária nas instituições públicas (Imperatori, 2017).

A Etapa 3 envolveu o levantamento empírico de experiências estudantis por meio de um questionário estruturado, aplicado on-line, que combinou questões fechadas e abertas. As questões fechadas utilizaram, em sua maioria, escala Likert de 1 a 5 pontos para avaliar a satisfação em diferentes aspectos do serviço, percepção de impacto da moradia no desempenho acadêmico e características sociodemográficas dos participantes, dimensões também exploradas em pesquisas que comparam desempenho e trajetórias acadêmicas de residentes e não residentes em moradias estudantis (Gomes; Pires; Silva, 2022; Osse; Costa, 2011).

As questões abertas solicitaram que os estudantes descrevessem o que consideram mais positivo e mais crítico na moradia, além de sugestões de melhoria e comentários adicionais sobre sua experiência, possibilitando captar a dimensão social e os sentidos atribuídos ao morar coletivo alinhados a estudos qualitativos sobre convivência, privacidade e conflitos em residências universitárias (Goettems, 2012; Wise et al., 2017).

Por fim, na Etapa 4, os dados foram analisados de forma integrada, articulando resultados quantitativos e qualitativos com o referencial teórico. A partir desses dados foram aplicadas ferramentas do design de serviços, que sintetizam padrões de experiência tipicamente encontrados na moradia da Unesp e mapeiam pontos de contato críticos ao longo da trajetória dos estudantes. Essa síntese permite tornar visíveis necessidades, emoções e pontos de atrito na jornada estudantil, subsidiando o redesenho de serviços sob a perspectiva dos usuários. A partir desse material, foram formuladas recomendações voltadas ao aprimoramento do serviço.

4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E PROCEDIMENTOS

O questionário disponibilizado on-line foi elaborado com base na revisão de literatura e na pesquisa documental, de forma a contemplar dimensões consideradas centrais na experiência de moradia: perfil sociodemográfico, situação na moradia estudantil, relação com a universidade e o entorno, convivência com demais moradores, serviços e infraestrutura, desempenho acadêmico e avaliação global do serviço.

A estrutura das questões buscou compreender os fatores que influenciam a vivência dos estudantes, explorando a importância de variáveis individuais, sociais e do ambiente físico na experiência dos residentes, bem como a relevância dos conflitos de convivência, da privacidade e da governança institucional para o bem-estar e o desempenho acadêmico.

O instrumento, que se encontra no Apêndice A – Questionário, foi organizado em seções temáticas, com a seguinte estrutura:

Seção 1 – Perfil sociodemográfico: idade, gênero, curso, período, campus, cidade de origem.

Seção 2 – Situação na moradia: quando foi contemplado, tempo de residência, se permanece ou não na moradia, satisfação geral com o serviço.

Seção 3 – Relação com a universidade e o entorno: deslocamento até o campus, acesso a serviços no entorno, sensação de segurança.

Seção 4 – Relação com demais moradores: percepção sobre convivência, relação com colegas de quarto.

Seção 5 – Serviços e infraestrutura: avaliação de condições físicas, manutenção, limpeza de áreas comuns e de serviços de apoio ofertados pela universidade.

Seção 6 – Desempenho acadêmico: autopercepção de impacto da moradia no rendimento, concentração e participação em atividades acadêmicas.

Seção 7 – Questões abertas: o que os estudantes mais gostam e menos gostam na moradia, sugestões de melhoria e espaço para comentários adicionais.

O questionário foi disponibilizado via formulário eletrônico, com tempo médio de resposta estimado entre 15 e 20 minutos. Antes da aplicação, realizou-se uma verificação de clareza e consistência das questões, ajustando termos e instruções para evitar ambiguidades, visando a compreensão e adequação à análise de conflitos, estratégias de convivência e satisfação em moradias estudantis.

4.3 AMOSTRAGEM E RECORTE DA PESQUISA

O recorte da pesquisa foi definido a partir da relação entre o número de vagas de moradia estudantil e o número de estudantes de graduação matriculados em cada campus¹, o que permitiu identificar as três unidades com maior demanda relativa pelo serviço, Bauru (0,53%), Botucatu (1,81%) e Rio Claro (1,70%). Esta seleção incluía unidades em processo de reforma, considerando o edital² lançado em 2021 pela Unesp para recuperação e modernização das moradias.

Durante esse período, os estudantes foram mobilizados e, a critério das unidades, soluções temporárias foram estabelecidas para garantir a permanência desses alunos na Universidade. Por esse motivo, incluíram-se também os campi de Araçatuba e Presidente Prudente, visto que, nessas unidades, as melhorias ainda não haviam sido implementadas.

A coleta de dados seguiu um processo em duas fases. Na primeira, foi adotada uma estratégia institucional, com envio de solicitações formais às unidades e divulgação pelos canais oficiais. A adesão, porém, foi limitada, o que levou à

¹ Os dados para análise foram obtidos por meio do anuário estatístico da UNESP de 2023, que tem como referência o ano-base de 2022. O anuário estatístico de 2024 está em desenvolvimento.

² Fonte: Edital nº 001/2021 – PROPEG/COPE/CTINF: Chamada UNESP Presente para apresentação de propostas ao programa de recuperação e modernização das moradias estudantis. Disponível em: [edital-n-001_propeg_cope_ctinf.pdf](#). Acesso em: 12 set. 2024.

implementação de uma segunda fase, baseada em recrutamento comunitário, recorrendo a estratégias participativas e redes de moradores para ampliar o alcance da coleta. Essa estratégia, no presente estudo, resultou em respostas de seis campi, constituindo um retrato exploratório da moradia estudantil em contexto multicampi.

Por fim, os critérios de inclusão estabelecidos previam que os respondentes deveriam ter residido na moradia estudantil por, no mínimo, três meses, sendo os participantes com tempo inferior inicialmente considerados para exclusão, assim como aqueles que se recusassem a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

No entanto, a aplicação do questionário ocorreu no quarto trimestre de 2025, período que possivelmente repercutiu sobre a adesão dos estudantes à pesquisa, tendo em vista a proximidade com o encerramento do semestre letivo em parte dos campi da universidade. Diante do número reduzido de respostas obtidas, optou-se por incluir também os participantes com menos de três meses de residência, assegurando maior representatividade do conjunto de experiências estudantis disponíveis. Todos os respondentes foram, portanto, considerados na análise, e, na seção de resultados, explicitam-se algumas particularidades relativas à composição da amostra e ao tipo de moradia em determinados campi.

4.3.1 Limitações da Pesquisa

A presente pesquisa apresenta limitações que devem ser reconhecidas e contextualizadas, sobretudo por seu caráter exploratório e pela amostra não probabilística por conveniência, o que impede generalizações estatísticas para a população de moradores das residências universitárias da Unesp. Além disso, é possível que tenham aderido com maior frequência estudantes mais disponíveis ou mobilizados em relação à pesquisa, enquanto outros, com menor disponibilidade ou menor interesse em participar, possam estar sub-representados. Esta limitação foi parcialmente mitigada com a inclusão de ex-moradores na amostra.

A coleta coincidiu com reformas em diversos campi, o que corroborou a baixa adesão à pesquisa. No entanto, este contexto ofereceu a oportunidade de capturar experiências durante a transformação infraestrutural. Para amenizar esse viés, os dados foram analisados por campus e de forma integrada, buscando considerar as especificidades de cada contexto na leitura dos resultados.

Apesar das limitações apontadas, o procedimento adotado pode ser replicado em investigações futuras. Uma pesquisa com amostra maior e tempo mais amplo de execução poderia aprofundar a análise e verificar a permanência dos padrões identificados em escala expandida.

4.4 ANÁLISE QUANTITATIVA

Os dados quantitativos provenientes das questões fechadas foram organizados em planilhas eletrônicas e analisados por meio de estatística descritiva. Foram calculadas frequências e proporções, além de medidas de tendência central (como médias em variáveis da escala Likert), quando pertinente, para caracterizar o perfil dos respondentes e suas avaliações sobre o serviço de moradia. A análise considerou tanto o conjunto da amostra quanto, quando possível, recortes por campus e situação (morador atual ou ex-morador).

Foram elaborados gráficos de barras, colunas, pizza e radar para apresentação dos resultados. Considerando o tamanho reduzido da amostra e o caráter não probabilístico, não foram realizados testes estatísticos inferenciais, o que se alinha ao delineamento exploratório adotado. Os resultados numéricos, portanto, possuem caráter descritivo e são interpretados em articulação com as evidências qualitativas, de modo a evitar extrapolações indevidas.

Essa opção aproxima-se de pesquisas que avaliam o impacto da moradia estudantil sobre o rendimento acadêmico e a permanência a partir da comparação entre grupos de residentes e não residentes, nas quais a estatística descritiva cumpre papel fundamental na caracterização inicial dos padrões de desempenho e de avaliação (Cintra; Ribeiro; Costa, 2023; Lacerda; Valentini, 2018).

4.5 ANÁLISE QUALITATIVA

As respostas às questões abertas foram submetidas a análise temática. Inicialmente, realizou-se uma leitura flutuante do conjunto das respostas, com o objetivo de familiarização com o material e identificação de impressões iniciais. Em seguida, foram destacados fragmentos considerados relevantes para a compreensão da experiência de moradia, os quais foram codificados em categorias provisórias, agrupados em temas centrais e refinados para a definição das dimensões analíticas

– procedimento alinhado às práticas consolidadas de análise de dados qualitativos em pesquisas exploratórias.

Os códigos iniciais incluíram os temas centrais relatados pelos estudantes em suas próximas palavras. Na etapa seguinte, esses códigos foram agrupados em temas mais amplos, que constituíram as dimensões analíticas apresentadas no capítulo de resultados. Para cada dimensão, foram selecionados trechos representativos, preservando o anonimato dos participantes, de modo a ilustrar os padrões identificados e dar visibilidade às percepções dos estudantes. A análise temática foi conduzida com atenção à perspectiva fenomenológica adotada no estudo, privilegiando a forma como os estudantes descrevem seus próprios sentimentos, percepções e significados atribuídos à moradia estudantil, em vez de impor categorias externas de forma rígida.

4.6 SÍNTESE PELO DESIGN DE SERVIÇOS: PERSONAS E JORNADAS DO USUÁRIO

Com base na integração entre os dados quantitativos e qualitativos, foram construídas personas que sintetizam recorrências de experiência identificadas na amostra pesquisada. No contexto do design de serviços, essas personas funcionam como representações arquetípicas que tornam visíveis necessidades, motivações e pontos de atrito ao longo da jornada, articulando dados estatísticos com as narrativas individuais dos estudantes (Endmann; Keßner, 2016; Stickdorn; Schneider, 2011).

Na presente pesquisa, essa ferramenta foi utilizada para organizar analiticamente os dados, articulando informações objetivas do questionário com narrativas individuais e temas recorrentes das respostas abertas. Trata-se, portanto, de construção analítica voltada à compreensão exploratória do fenômeno investigado, sem pretensão de generalização estatística para o conjunto total de estudantes residentes.

A construção partiu da análise descritiva das variáveis do questionário – como idade, curso, período, tempo de residência, avaliações de satisfação e percepção do impacto da moradia no desempenho acadêmico – combinada às frequências temáticas identificadas nas respostas abertas sobre aspectos positivos, negativos e sugestões. A segmentação priorizou padrões de experiência, e não apenas variáveis demográficas isoladas, de modo a representar combinações típicas de condições

materiais, trajetórias acadêmicas e percepções de serviço. O modelo de apresentação das personas, contendo avatar, informações gerais, características pessoais e comportamentais, pode ser visualizado na Figura 6.

Figura 6 – Modelo de apresentação de personas

O diagrama apresenta o modelo de apresentação de personas, organizado em seções distintas:

- AVATAR:** Contém um espaço para a imagem da persona, o rótulo "Persona" e o campo "NOME".
- INFORMAÇÕES GERAIS:** Inclui campos para "Sexo", "Idade", "Cidade natal", "Curso", "Semestre/Ano" e "Período".
- CARACTERÍSTICAS PESSOAIS:** Apresenta escalas de personalidade com pontos de partida e chegada:
 - Introvertido ————— Extrovertido
 - Racional ————— Emocional
 - Realista ————— Sonhador
 - Inseguro ————— Confiante
 - Desorganizado ————— Organizado
- CARACTERÍSTICAS COMPORTAMENTAIS:** Representado por uma grade de oito retângulos vazios (2x4).
- FRASE QUE A REPRESENTA:** Espaço reservado para uma frase descritiva da persona.

Fonte: Elaborado pela autora.

A partir das personas, foram elaboradas jornadas do usuário que descrevem, em fases sucessivas, a relação dos estudantes com o serviço de moradia – da descoberta e seleção à adaptação, consolidação da permanência e avaliação da experiência, conforme modelo apresentado na Figura 7. Em cada fase, foram identificados os principais pontos de contato com o serviço, as emoções predominantes e as oportunidades de aperfeiçoamento.

Figura 7 – Modelo de apresentação de jornada do usuário

Fase	Descoberta	Seleção	Adaptação	Consolidação	Avaliação
Descrição da Fase	Conhecimento da possibilidade da moradia estudantil ao ser aprovado na universidade	Decisão de se candidatar e submissão ao processo de seleção para vaga na moradia	Período inicial de instalação e ajuste à rotina, às regras e à convivência no espaço	Dia a dia ao longo do ano letivo, lidando com estudos, provas e dinâmica coletiva	Avaliação da experiência para decisão de permanecer, buscar mudanças ou sair da moradia estudantil
Ações					
Pontos de contato					
Pensamentos					
Emoções					
Oportunidades					

Fonte: Elaborado pela autora.

As jornadas foram inspiradas em experiências de mapeamento da trajetória do usuário e em iniciativas de aprimoramento da experiência do usuário em serviços públicos, nas quais o instrumento é utilizado para produzir uma visão compartilhada dos caminhos percorridos pelos usuários e dos pontos de intervenção prioritários (Hinnig, Fialho, 2013). No presente estudo, funcionam como síntese visual e narrativa dos achados, permitindo localizar oportunidades de intervenção em diferentes momentos da trajetória dos estudantes e aproximando a análise empírica das ferramentas de planejamento e gestão de serviços.

Nesse sentido, o uso combinado de personas e jornadas permitiu evidenciar, de forma exploratória, as recorrências identificadas na amostra, sem pretensão de generalização estatística, mas com foco na compreensão dos padrões de experiência na moradia estudantil.

4.7 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A pesquisa atendeu às normas éticas vigentes para estudos envolvendo seres humanos. O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UNESP/FAAC sob protocolo CAAE 91013325.5.0000.5663, sendo aprovado no dia 22/08/2025.

Todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, os procedimentos de coleta, os riscos e benefícios potenciais, bem como sobre seu

direito de recusar ou interromper a participação a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. O consentimento foi registrado por meio de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) disponibilizado no início do questionário on-line.

O anonimato foi preservado através de códigos numéricos atribuídos a cada respondente, garantindo que nenhuma resposta fosse rastreável a indivíduos específicos. Os dados coletados foram armazenados em servidor criptografado (Google Drive institucional com acesso restrito), protegendo-os contra acesso não autorizado.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 RESULTADOS DA PESQUISA DOCUMENTAL: A MORADIA ESTUDANTIL NA UNESP

Entre as décadas de 1950 e 1970, ocorreu uma expansão significativa do ensino superior no Brasil. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1961 incentivou uma descentralização das universidades, e entre 1970 e 1980 houve um aumento considerável no número de matrículas. Esse crescimento foi impulsionado pela urbanização e pela demanda por uma mão-de-obra mais qualificada para os setores industrial e de serviços (Vasconcelos, 2010).

Paralelamente, a instabilidade econômica após a crise do petróleo de 1973 intensificou a especulação imobiliária. Com a correção monetária dos contratos de empréstimos, as prestações de financiamentos aumentaram e contribuiu para a valorização acelerada de imóveis, aprofundando as desigualdades no acesso à moradia (Veras; Bonduki, 1986).

Nesse contexto, iniciou-se um debate sobre as medidas a serem implementadas na Unesp para garantir que os estudantes de baixa renda concluíssem seus estudos. Uma das reivindicações era a garantia da moradia universitária, sendo esta uma das primeiras iniciativas de apoio estudantil implementadas na Unesp. Embora, na época, essas medidas possuíam caráter puramente assistencialista.

Uma pesquisa realizada pela Reitoria da Unesp em 1986 quantificou os alunos que residiam em pensão ou república por unidade universitária. A Tabela 1 mostra este número relacionado por cidade, em comparação ao total de alunos matriculado no mesmo ano³.

Pode-se observar que dos 9.994 estudantes matriculados nos diversos cursos, 5.945 residiam em pensões ou repúblicas, representando quase 60% (59,48%) do total de alunos.

³ Fonte: QTC 1134/86 – Respostas sobre Moradia Estudantil, encontrado na folha 117 do Processo nº 2504/86 da Coordenadoria de Assistência Estudantil. Ref.: MEMO:93/86-CAE.

Tabela 1 – Nº de alunos que residiam em pensão ou república por cidade (1986)

	TOTAL ALUNOS	PENSÃO/ REPÚBLICA
ARAÇATUBA	318	219
ARARAQUARA	1804	1360
ASSIS	994	510
BOTUCATU	1176	968
FRANCA	547	230
GUARATINGUETÁ	418	400
ILHA SOLTEIRA	472	470
JABOTICABAL	749	720
MARÍLIA	605	170
PRESIDENTE PRUDENTE	566	219
RIO CLARO	951	500
SÃO PAULO	283	18
S. JOSÉ DOS CAMPOS	200	142
S. JOSÉ RIO PRETO	911	19

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do processo TAL

No mesmo ano, o Conselho Universitário (CO) criou a Comissão de Moradia Estudantil, que realizou estudos sobre o assunto em questão. Entre as ações desenvolvidas, foram constituídas comissões locais para apresentação dos problemas específicos, alternativas para resolução de tais problemas e levantamento de possíveis áreas existentes para locar construções.

Além disso, foram aplicados 5.739 questionários aos alunos, visando obter um perfil do estudante por unidade e por curso. Passo este, muito importante para aplicação de soluções efetivas na resolução do problema e atendimento às necessidades pontuais de cada unidade.

No ano seguinte, foi elaborado o Relatório Final da Comissão de Moradia Estudantil (Anexo A), contendo as alternativas para resolução da questão. Entre elas, estavam aluguéis de residências por parte da própria Universidade e sublocação desses aos estudantes carentes e a construção de alojamentos, neste caso, as moradias estudantis.

Foram então elaborados 02 projetos de moradia padrão⁴ para construção nas unidades, sendo uma horizontal, com capacidade para 64 alunos, e outra vertical, com capacidade para atender 54 alunos. As primeiras moradias construídas foram nas cidades de Araraquara, Presidente Prudente, Assis, Franca e Marília, todas entre março e outubro de 1990⁵.

A partir da década de 2000, iniciou-se no Brasil uma discussão mais aprofundada sobre políticas afirmativas, o que resultou no surgimento do conceito de permanência estudantil, que enfatiza a educação como um direito do indivíduo. Já a origem da política de permanência estudantil está relacionada com a regulamentação do PNAES (Programa Nacional de Assistência Estudantil), que ocorreu em 2010 (Salles; Mazzitelli, 2023; Silva; Sampaio, 2022).

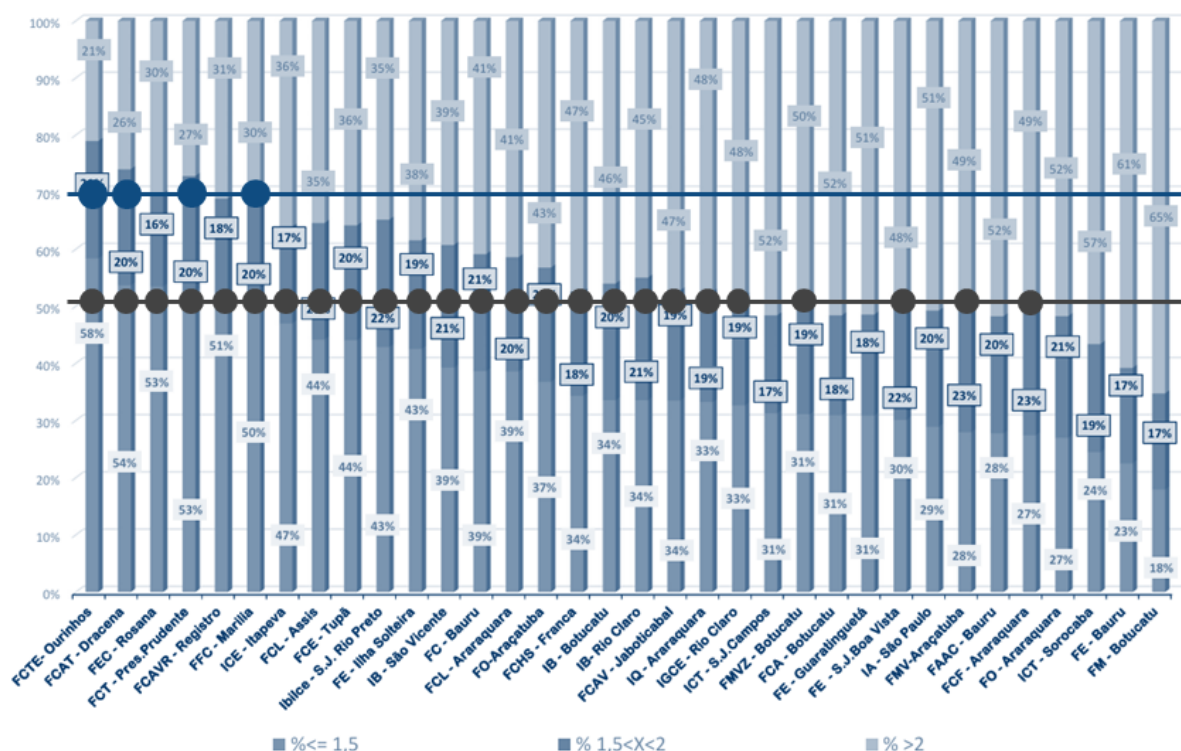
A Unesp, em 2013 teve aprovação do Programa de Inclusão e criou a COPE (Coordenaria de Permanência Estudantil), que tem como objetivo “elaborar, desenvolver e avaliar ações para promover a igualdade de oportunidades aos estudantes que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica e contribuir para a redução de índices de retenção e de evasão na universidade” (Galhardo *et al.*, 2020, p.706).

A inclusão estabeleceu um novo perfil entre os estudantes da Unesp e, como resultado, aumentou anualmente a quantidade de solicitações de auxílios de permanência estudantil (Galhardo *et al.*, 2020).

No Gráfico 1, dados da Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista (VUNESP) mostram que, de 2014 a 2023, 25 unidades universitárias tiveram mais de 50% dos ingressantes com renda familiar entre 1,5 e 2 salários-mínimos (indicadas com pontos de cor preta). Além disso, 6 unidades registraram mais de 50% dos alunos com renda inferior a 1,5 salário-mínimo. Ourinhos, Dracena, Presidente Prudente e Marília destacam-se com mais de 70% dos alunos nessa faixa de renda (indicadas com pontos azuis no gráfico).

⁴ As unidades que serão analisadas nesta pesquisa possuem o padrão de construção horizontal. As plantas das cidades de Araçatuba, Bauru, Botucatu, Presidente Prudente e Rio Claro foram disponibilizadas pela Coordenadoria de Engenharia e Sustentabilidade – CES, e se encontram, respectivamente, nos Anexos B, C D, e E.

⁵ Fonte: Gastos com as moradias estudantis já em funcionamento 1990, encontrado na folha 749 do Processo nº 2504/86 da Coordenadoria de Assistência Estudantil. Ref.: MEMO:93/86-CAE.

Gráfico 1 – Distribuição dos ingressantes por faixas de renda familiar (2014-2023)

Fonte: Adaptado de Dados VUNESP – 17/03/2024.

Atualmente, a UNESP possui moradia estudantil em 13 das 24 cidades em que atua: Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Botucatu, Rio Claro, Franca, Guaratinguetá, Ilha Solteira, Marília, Presidente Prudente, São José do Rio Preto e São Paulo, totalizando 1240 vagas (Tabela 2).

Tabela 2 – Nº de vagas da moradia estudantil por cidade (2025)

		Nº VAGAS MORADIA
HORIZONTAL	ARAÇATUBA	64
	ARARAQUARA	128
	BAURU	32
	BOTUCATU	64
	MARÍLIA	95
	PRESIDENTE PRUDENTE	128
	RIO CLARO	96
	S. JOSÉ RIO PRETO	64
VERTICAL	ASSIS	119
	FRANCA	86
	GUARATINGUETÁ	54
*	ILHA SOLTEIRA	288
	SÃO PAULO	22
TOTAL		1240

* Não segue a tipologia padrão

Fonte: Adaptado pela autora a partir de COPE (2025)

Ainda na Tabela 2, pode-se observar as tipologias que foram construídas em cada cidade (horizontal ou vertical), que remetem aos mesmos projetos utilizados em 1990, com algumas reestruturações internas.

Embora o aumento do número de estudantes em condições de vulnerabilidade socioeconômica seja expressivo, contrasta com a oferta limitada de vagas na moradia estudantil, que se mostra irrisória diante do número de alunos matriculados na Universidade (Tabela 3). As cidades com menor relação de vagas na moradia por aluno matriculado são Bauru (0,5%), Botucatu (1,8%), São Paulo (2,2%) e Araraquara (2,7%).

Tabela 3 – Relação de vagas na moradia por aluno matriculado (2021)

	Nº VAGAS MORADIA	ALUNOS MATRICULADOS	VAGAS/ MATRICULA
ARAÇATUBA	64	943	6,8%
ARARAQUARA	128	4812	2,7%
ASSIS	119	1790	6,6%
BAURU	32	6031	0,5%
BOTUCATU	64	3534	1,8%
FRANGA	86	1961	4,4%
GUARATINGUETÁ	54	1834	2,9%
ILHA SOLTEIRA	288	2675	10,8%
MARILIA	95	2243	4,2%
PRESIDENTE PRUDENTE	128	2789	4,6%
RIO CLARO	96	5643	1,7%
S. JOSÉ RIO PRETO	64	1942	3,3%
SÃO PAULO	22	989	2,2%
TOTAL	1240	37186	3,3%

Fonte: Adaptado pela autora a partir de UNESP (2024)

Ainda assim, dados obtidos nos anuários estatísticos da Unesp dos anos de 2023 e 2024, indicam que entre os anos de 2020 e 2023 as vagas disponíveis nas moradias estudantis não têm sido totalmente ocupadas, o que levanta questionamentos sobre os motivos que levam os alunos a não utilizarem esse serviço (Tabela 4).

A baixa ocupação em 2021 pode ter sido diretamente influenciada pela pandemia de Covid-19, uma vez que as atividades acadêmicas presenciais estavam suspensas e o acesso ao campus era restrito. Como os alunos não precisavam permanecer nos campi, a demanda pelo auxílio diminuiu significativamente.

Esse contexto excepcional deve ser considerado na análise dos dados de ocupação da moradia, diferenciando fatores temporários, ligados à pandemia, de questões estruturais que possam influenciar a adesão ao serviço

Tabela 4 – Ocupação das vagas de moradia estudantil (2020-2023)

	2020		2021		2022		2023	
	VAGAS	OCUPAÇÃO	VAGAS	OCUPAÇÃO	VAGAS	OCUPAÇÃO	VAGAS	OCUPAÇÃO
ARAÇATUBA	64	50	64	41	64	48	64	48
ARARAQUARA	128	74	128	59	128	85	128	120
ASSIS	119	115	119	84	119	88	119	94
BAURU	32	32	32	10	32	31	32	30
BOTUCATU	64	62	64	28	64	33	64	43
FRANCA	86	58	86	40	86	53	86	58
GUARATINGUETÁ	54	43	54	37	54	45	54	52
ILHA SOLTEIRA	288	225	288	168	288	212	288	208
JABOTICABAL	95	62	95	14	-	-	-	-
MARÍLIA	128	94	128	75	95	45	95	76
OURINHOS	96	92	96	78	-	-	-	-
PRESIDENTE PRUDENTE	64	62	64	51	128	82	128	87
RIO CLARO	22	22	22	18	96	74	96	73
S. JOSÉ RIO PRETO	-	-	-	-	64	64	64	58
SÃO PAULO	-	-	-	-	22	22	22	20
TOTAL	1240	991	1240	714	1240	906	1240	967

Fonte: Elaborado pela autora a partir de UNESP (2023, 2024)

Em 2021, a UNESP destinou R\$ 15 milhões para a recuperação e modernização das suas moradias estudantis. Embora tenham sido realizadas reformas parciais ao longo dos anos, este financiamento possibilita uma melhoria significativa na infraestrutura. Além disso, está prevista a adequação dos espaços em geral para garantir acessibilidade, permitindo o acolhimento adequado para pessoas com deficiência (Gomes, 2022).

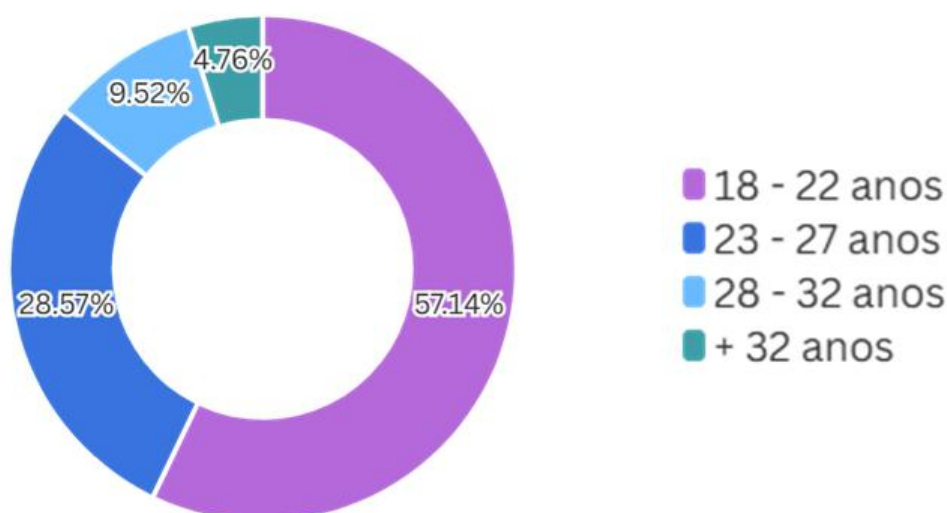
A participação dos estudantes durante o processo de tomada de decisões é crucial para a eficácia das políticas de permanência. Para isso, a UNESP possui Comissões Locais que buscam considerar as perspectivas dos alunos na formulação dessas políticas. Esta estratégia contribui para promover a igualdade de oportunidades, reduzir os índices de retenção e evasão, reconhecer a diversidade existente na universidade e, sobretudo, fomentar um sentimento de pertencimento à instituição.

5.2 PERFIL DA AMOSTRA E FLUXOS GEOGRÁFICOS

Compreender o perfil do usuário é um pilar fundamental no design de serviços, pois aqueles que planejam o serviço raramente possuem a capacidade de compreender, de forma isolada, a realidade e as necessidades específicas de quem utilizará o projeto (Pagnan et al., 2019). A falta desse entendimento é apontada como a causa de 70% a 80% das falhas no desenvolvimento de novos produtos e sistemas, uma vez que abordagens estritamente técnicas muitas vezes ignoram os reais interesses humanos (Giacomin, 2012).

A análise dos 21 questionários⁶ revelou que o perfil dos respondentes é predominantemente jovem, com concentração de estudantes entre 18 e 22 anos (n=12), seguido por uma parcela relevante entre 23 e 27 anos (n=6). Duas pessoas relatam ter entre 28 e 32 anos e apenas uma, possui mais de 32 anos (Figura 8). Os dados sugerem que o ingresso no ensino superior ocorre, majoritariamente, em fase de transição para a vida adulta, sendo a moradia o espaço físico e social em que se desenvolvem processos de autonomia, convivência e amadurecimento pessoal.

Figura 8 – Percentual da amostra por faixa etária



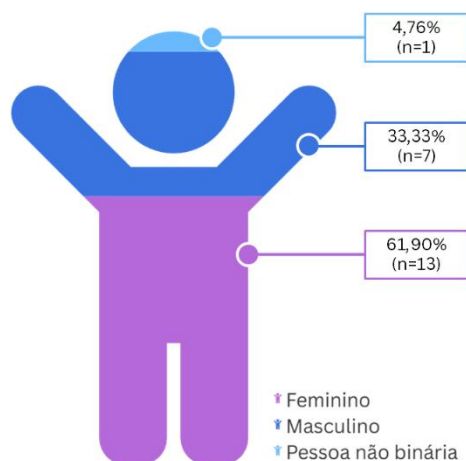
Fonte: Elaborado pela autora.

Em termos de gênero, observou-se predominância de respondentes que se identificam como mulheres (n=13), seguidas por estudantes homens (n=7) e ao menos

⁶ Os dados para elaboração dos resultados dessa sessão encontram-se no Apêndice B.

uma pessoa não binária (Figura 10). Tal distribuição está associada a maior adesão feminina à pesquisa, não correspondendo à distribuição real de gênero entre os moradores.

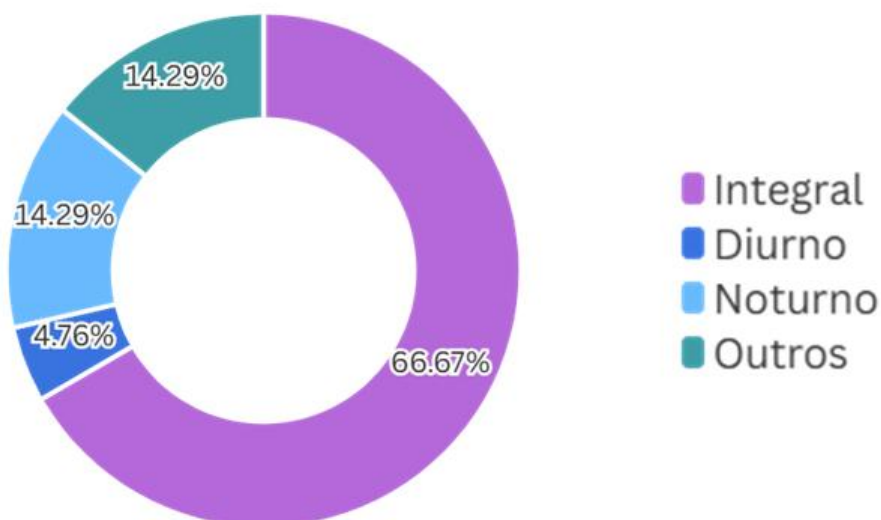
Figura 9 – Ícone de representação de gênero da amostra



Fonte: Elaborado pela autora.

Quanto ao regime letivo, predomina entre os participantes da pesquisa a matrícula em cursos de período integral (n=14). Em menor número, identificam-se estudantes do período noturno (n=3), diurno (n=1) ou outras modalidades (n=3).

Figura 10 – Porcentagem de acordo com regime letivo



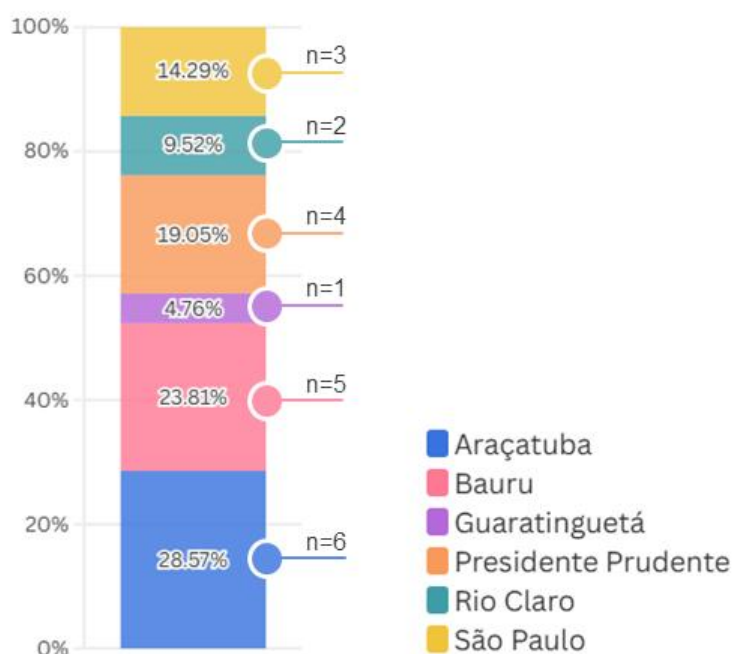
Fonte: Elaborado pela autora.

A diversidade de turnos implica usos diferenciados dos espaços e desencontros significativos nas rotinas cotidianas dos moradores. Estudantes de cursos integrais tendem a permanecer a maior parte do dia no campus, iniciando suas atividades nas primeiras horas da manhã e retornando à moradia no final da tarde. Enquanto isso, os alunos do período noturno passam o dia todo no ambiente da moradia, saem para as aulas no fim da tarde e retornam à noite.

Essa sobreposição parcial de horários tende a gerar incompatibilidades ente momentos de descanso e movimentação, intensificando conflitos relacionados a ruído, privacidade e qualidade do sono. Além disso, impõe a necessidade de coordenação de uso de ambientes coletivos, principalmente banheiro e cozinha.

Conforme discutido por Palazine (2024) e Goettems (2012), essas dinâmicas configuram a materialização de tensões próprias da convivência em moradias coletivas, aspectos que aparecem de maneira recorrente nos relatos qualitativos deste estudo.

Figura 11 – Conjunto da amostra por campus

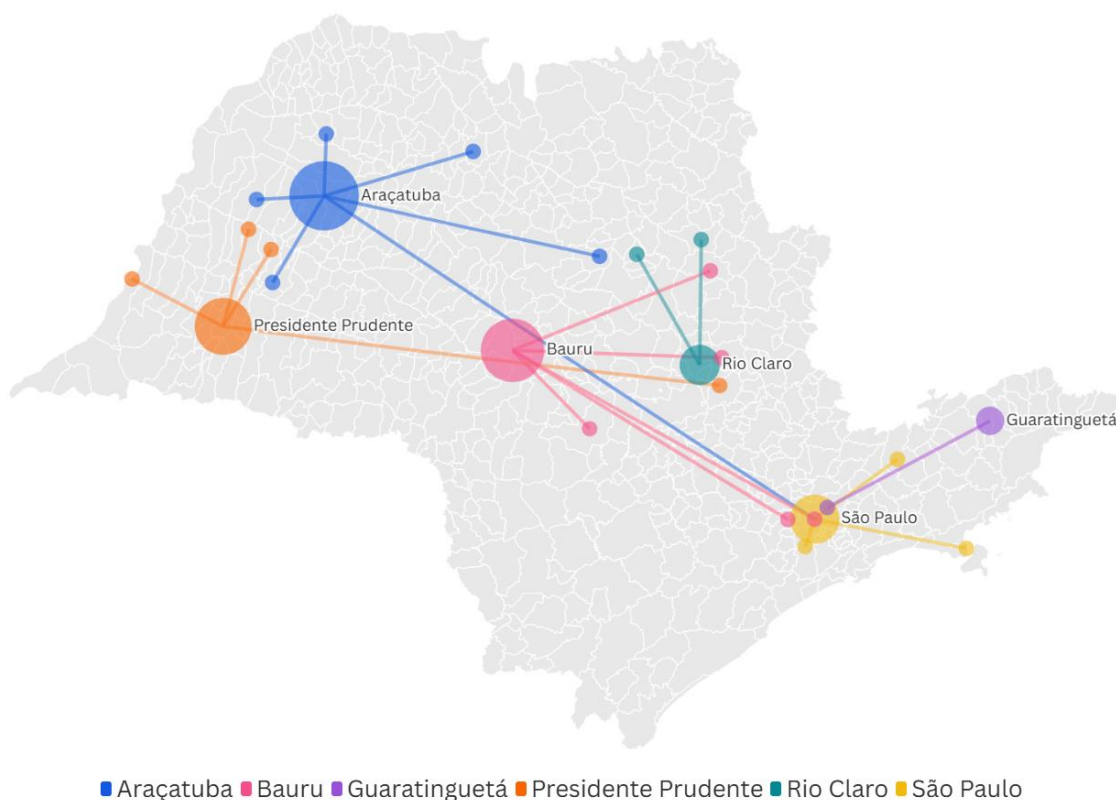


Fonte: Elaborado pela autora.

A distribuição de respondentes por campus (Figura 11) mostra maior participação de Araçatuba, com 6 respostas (28,57%), seguida de Bauru, com 5 (23,81%), e Presidente Prudente, com 4 (19,05%), indicando que esses três campi concentram mais de 70% do total de participantes. Guaratinguetá contribui com apenas 1 respondente (4,76%), enquanto Rio Claro e São Paulo somam 2 e 3 respostas, respectivamente (9,52% e 14,29%), revelando uma participação mais discreta desses campi no conjunto da amostra.

Do ponto de vista territorial, a distribuição de respondentes por campi demonstra maior participação de unidades do interior paulista, com destaque para Araçatuba, Bauru e Presidente Prudente, seguidas por contribuições de outros campi da Unesp. A Figura 12 ilustra os fluxos geográficos entre cidades de origem dos participantes (pontos menores) e campi de destino (pontos maiores, proporcionais ao número de respondentes), cada um identificado por uma cor específica, permitindo a visualização dos deslocamentos.

Figura 12 – Mapeamento de fluxos geográficos



Fonte: Elaborado pela autora.

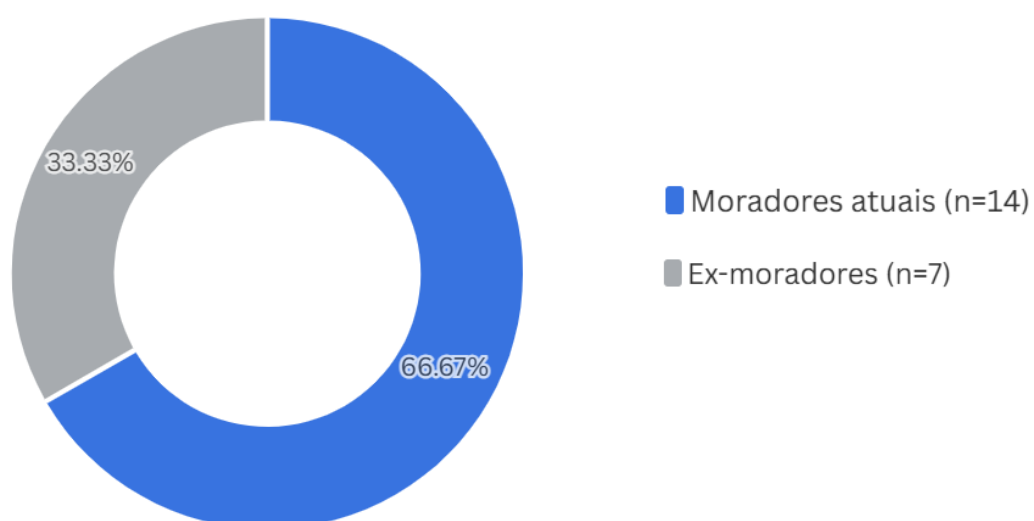
O padrão de fluxos observado reforça a moradia estudantil como um dos elementos centrais para viabilizar o acesso e a continuidade acadêmica de estudantes que precisam migrar para cursar o ensino superior, o que exige uma adaptação a um novo estilo de vida e a separação de suas redes sociais de origem (Osse; Costa, 2011). Esses deslocamentos evidenciam que as políticas de permanência não devem se restringir à concessão de auxílios, mas contemplar também dimensões de acolhimento, pertencimento e engajamento institucional, especialmente para estudantes que se afastam de suas redes de apoio originais.

5.3 ANÁLISE QUANTITATIVA

5.3.1 Avaliações de Satisfação Geral do Serviço

Esta seção analisa as avaliações de satisfação geral com o serviço de moradia estudantil, distinguindo moradores e ex-moradores. A comparação apoia-se em representações gráficas que evidenciam o tempo de permanência e os diferentes níveis de satisfação entre os grupos.

Figura 13 – Porcentagem de moradores e ex-moradores

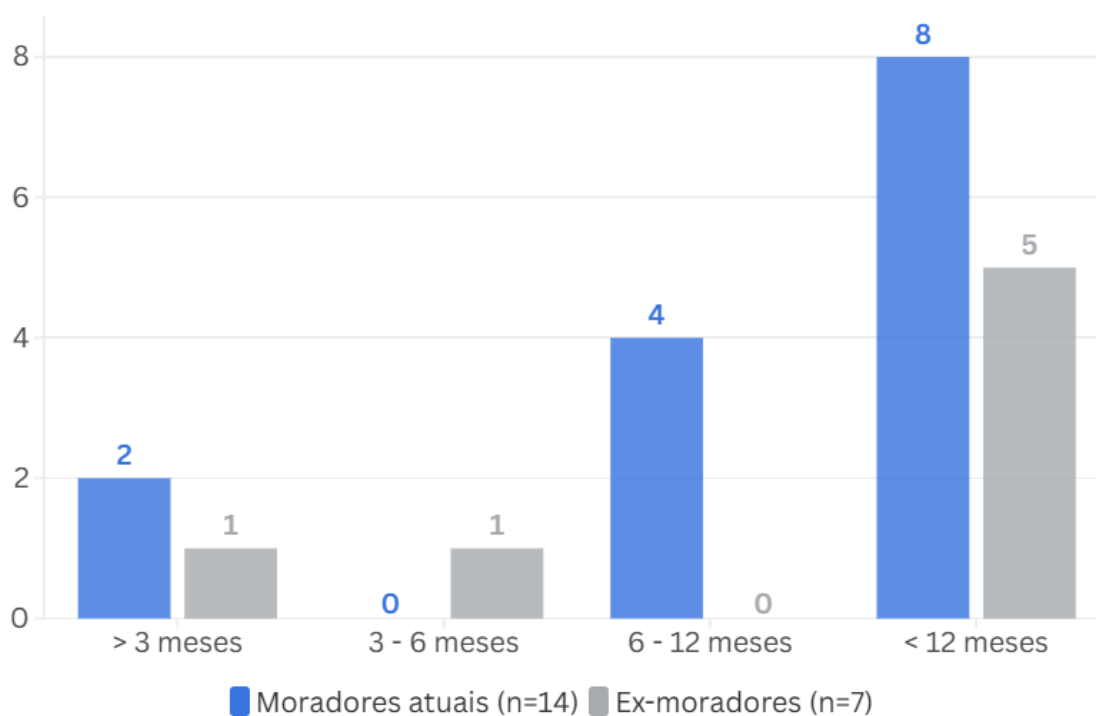


Fonte: Elaborado pela autora.

Essa análise quantitativa descritiva, articulada ao delineamento exploratório da pesquisa, permite identificar pontos de contato críticos na jornada do usuário e a identificação de dimensões prioritárias para intervenções no serviço, reconhecendo-se os limites analíticos decorrentes do tamanho reduzido da amostra (n=21).

A Figura 13 apresenta a distribuição atual dos respondentes, revelando que 66,7% (n=7) são ex-moradores e 33,3% (n=14) são moradores atuais da moradia estudantil. A presença de ex-moradores na amostra amplia o potencial analítico da pesquisa, pois permite compreender não apenas a experiência de permanência, mas também os fatores associados à decisão de saída, possivelmente associada a fatores de insatisfação acumulada ou ciclos naturais ligados ao curso acadêmico.

Figura 14 – Período de permanência no serviço até a pesquisa

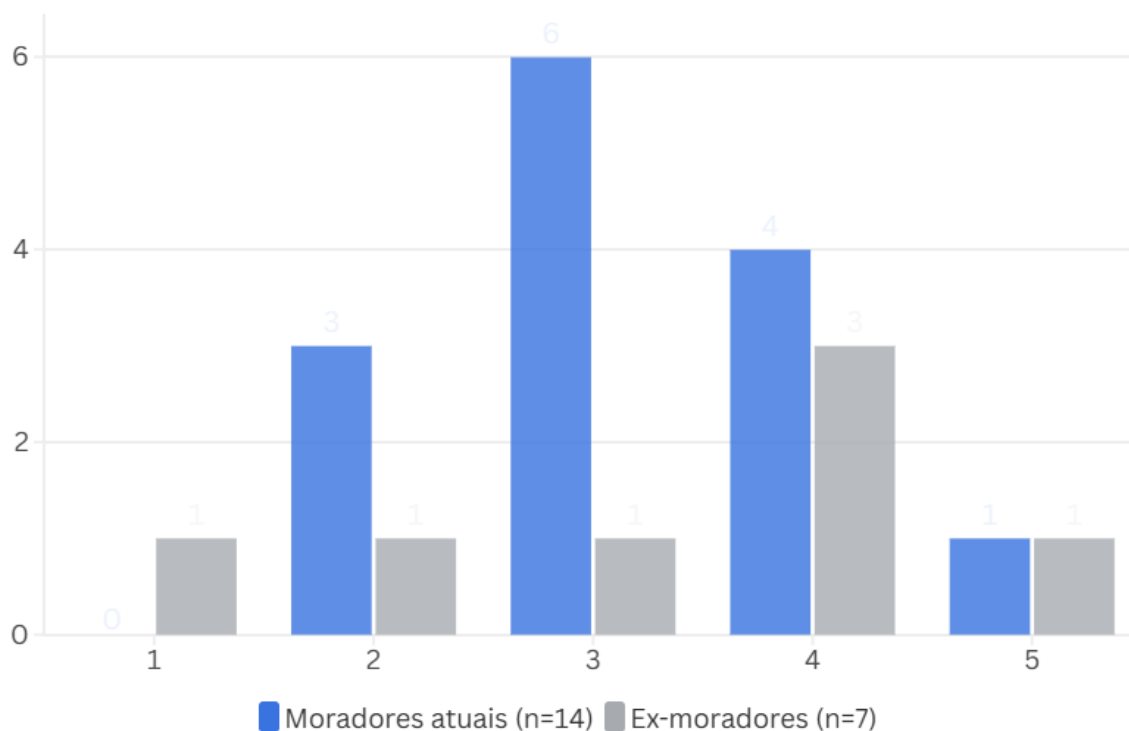


Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se na Figura 14 a comparação do tempo de residência entre os dois grupos (moradores e ex-moradores). O maior número de respostas foi de alunos que permaneceram na moradia por mais de 12 meses (moradores atuais=8 / ex-moradores=5), seguidos por 4 que residem de 6 a 12 meses e 1 ex-morador que residiu entre 3 e 6 meses. Também estão representados os moradores que utilizaram

o serviço por menos de 3 meses (moradores atuais=2 / ex-moradores=1) que inicialmente seriam retirados da amostra, mas para assegurar a representatividade do conjunto de experiências, foram mantidos.

Figura 15 – Avaliação geral do serviço por moradores e ex-moradores



Fonte: Elaborado pela autora.

Por fim, a Figura 15 apresenta a distribuição das avaliações gerais do serviço em escala Likert (1 a 5) agrupadas em moradores e ex-moradores. Observa-se que, entre os ex-moradores, há maior concentração de nota 4, ainda que estejam representadas todas as faixas da escala. Já entre os moradores atuais, as respostas se concentram predominantemente na nota 3, seguida pelas notas 4, 2 e 5, indicando uma percepção mais moderada e distribuída.

As avaliações de satisfação indicam um quadro de satisfação geral moderada entre os moradores atuais, o que revela o reconhecimento da importância da moradia para a permanência na Universidade, mas também a presença de frustrações recorrentes relacionadas aos aspectos do serviço, possivelmente por vivenciarem limitações e desafios cotidianos da moradia. Por outro lado, os ex-moradores apresentam avaliações relativamente mais positivas, o que pode estar associado a

uma percepção mais conciliadora ou à valorização do papel do serviço em suas trajetórias acadêmicas (de Assis et al., 2023).

Mesmo quando a moradia é percebida como indispensável para a continuidade dos estudos, os níveis médios de satisfação expressam a coexistência de benefícios (gratuidade, proximidade do campus, rede de apoio) e limitações (infraestrutura, convivência, regras de uso) no cotidiano dos residentes, aspectos que também emergem nas respostas abertas.

5.3.2 Avaliações por Dimensões do Serviço

As dimensões do serviço foram agrupadas de acordo com os eixos temáticos das perguntas em escala Likert do questionário, resultando em seis principais: segurança, limpeza, infraestrutura, internet, ambiente social e suporte acadêmico.

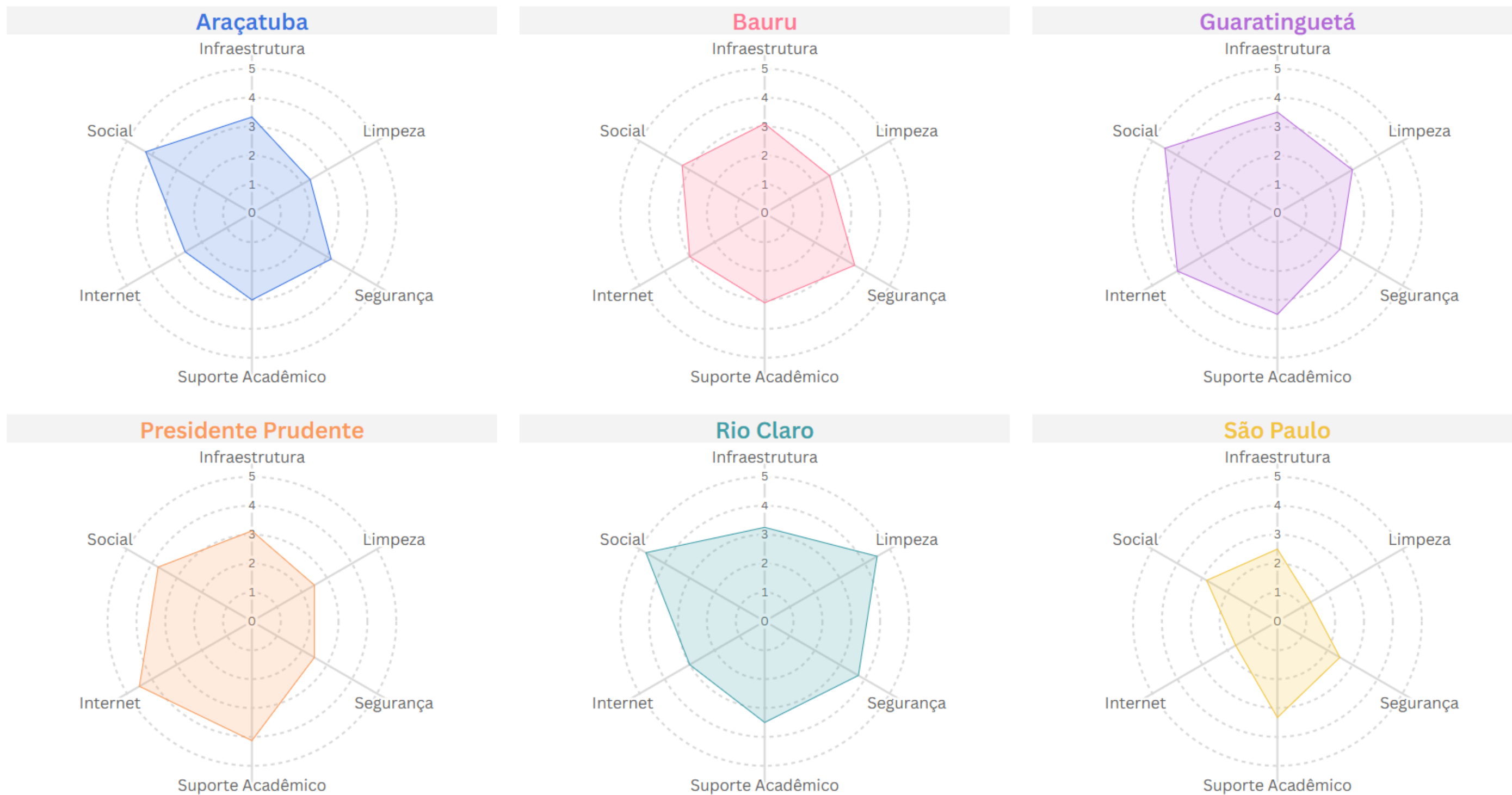
Para cada campus, calculou-se a média aritmética das respostas às perguntas que se relacionam com cada dimensão (ex.: dimensão “*segurança*” agrega duas perguntas: sobre sensação de segurança e satisfação com serviços de segurança)⁷, resultando em um perfil multidimensional de avaliação da experiência na moradia estudantil.

Foram elaborados gráficos de radar individuais para cada campus representado⁸, permitindo a visualização comparativa do perfil de satisfação nas seis dimensões. Nestes gráficos, quanto mais próximo do centro, menor a satisfação, enquanto as maiores notas são representadas nas extremidades.

⁷Os dados para elaboração dos resultados dessa sessão, assim como as questões que compõe cada dimensão, encontram-se no Apêndice C.

⁸Embora representados nos gráficos, o campus de Guaratinguetá baseia-se em apenas 1 respondente e São Paulo não utiliza o modelo padrão de moradia estudantil da Unesp, operando com casas alugadas de forma análoga ao contexto de 1986.

Figura 16 – Avaliação das dimensões do serviço por campus

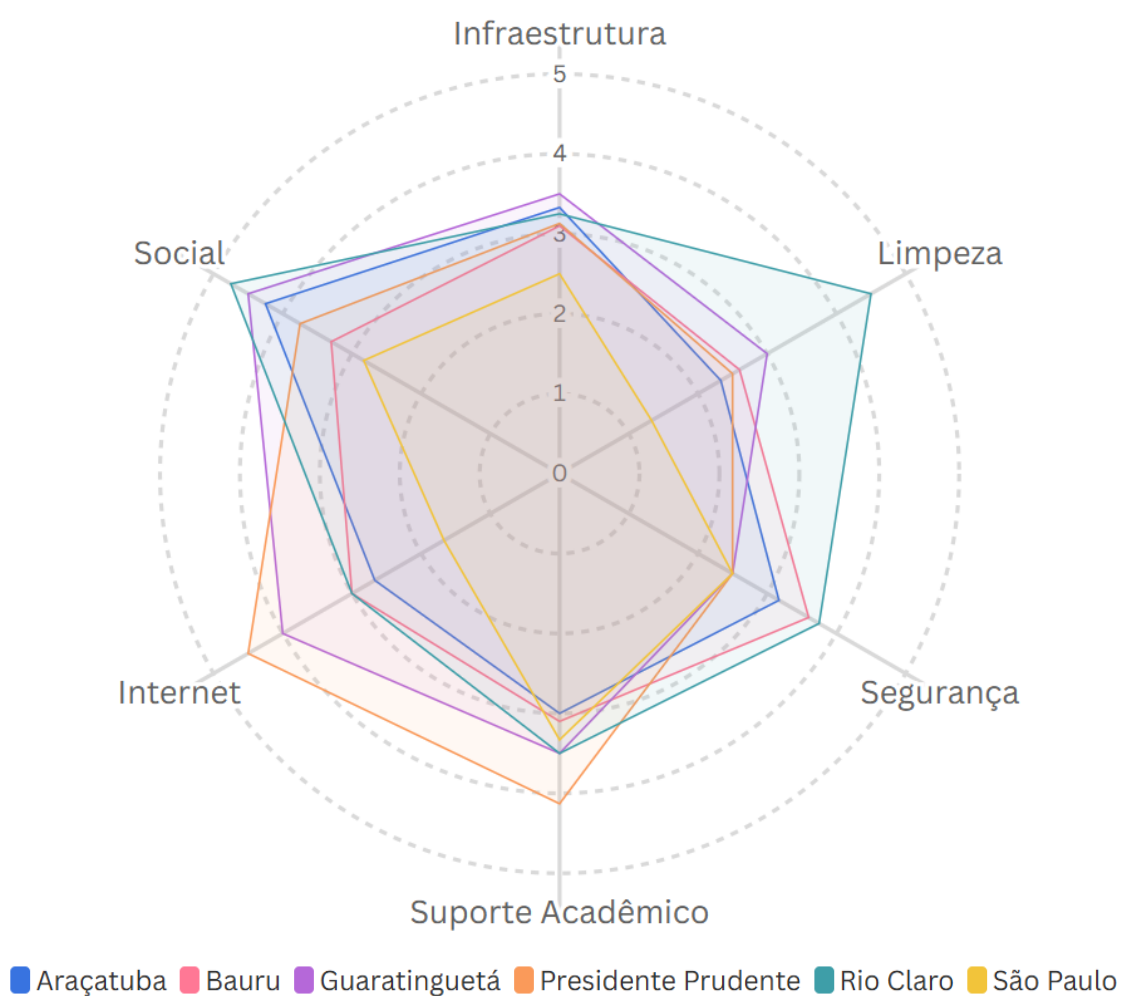


Fonte: Elaborado pela autora.

No que diz respeito a avaliação das dimensões por campus, em Araçatuba destaca-se a avaliação da internet (4,25) como mais bem avaliada, contrastando com a limpeza (2,33); Bauru possui a nota mais alta em segurança (3,60), e a pior registrada também na dimensão limpeza (2,60).

O campus de Guaratinguetá, apesar de se basear na resposta de apenas um estudante, privilegia a dimensão social (4,50) sobre segurança (2,50); Presidente Prudente sobressai na qualidade da internet oferecida (4,50), mas falha em segurança (2,50) e limpeza (2,50). Rio Claro também possui a maior nota na dimensão social (4,75) sendo a avaliação da internet o mais fraco (3,00); por fim, em São Paulo, ainda que com sistema de casas alugadas, tem limpeza como "melhor" relativa (1,33), contra internet no fundo (2,33)

Figura 17 – Radar combinado das avaliações das dimensões do serviço



Fonte: Elaborado pela autora.

A análise dos gráficos de radar combinado revela padrões distintos por dimensão de experiência na moradia estudantil. A dimensão social destaca-se como a melhor avaliada globalmente, com Rio Claro alcançando a maior nota (4,75) e São Paulo registrando o menor valor (2,83), evidenciando forças na integração comunitária em alguns contextos e fragilidades em outros.

A dimensão limpeza apresenta a maior variância entre campi, com a maior nota também registrada em Rio Claro (4,5) e a menor em São Paulo (1,33), sugerindo disparidades significativas em manutenção que impactam diretamente a percepção do serviço.

A qualidade do acesso à internet tem a melhor nota registrada em Presidente Prudente (4,50) e a pior em São Paulo (1,67); Presidente Prudente também registra a maior nota em suporte acadêmico (4,13) enquanto Araçatuba possui a menor avaliação (3,0).

A infraestrutura como dimensão de avaliação é a que possui menor variação, favorecendo Guaratinguetá (3,50), seguido de Araçatuba (3,33) e nota mais baixa é novamente registrada em São Paulo (2,5); por fim, a dimensão segurança aponta Rio Claro (3,75) à frente de Guaratinguetá, Presidente Prudente e São Paulo (2,50).

Rio Claro sobressai como o campus com melhor desempenho geral (média 3,81), impulsionado pelas dimensões limpeza e ambiente social, enquanto São Paulo apresenta o pior perfil integrado (média 2,54), com deficiências transversais em todas as dimensões, apesar de não adotar o modelo padrão de moradia estudantil da Unesp, frequentemente criticado em outros campi por questões de manutenção e infraestrutura.

O resultado indica que a adoção de um formato alternativo, por si só, não elimina fragilidades experienciais do serviço. Ao contrário, sugere a existência de pontos críticos comuns aos dois modelos (padrão e casas alugadas) que demandam intervenções sistêmicas no serviço.

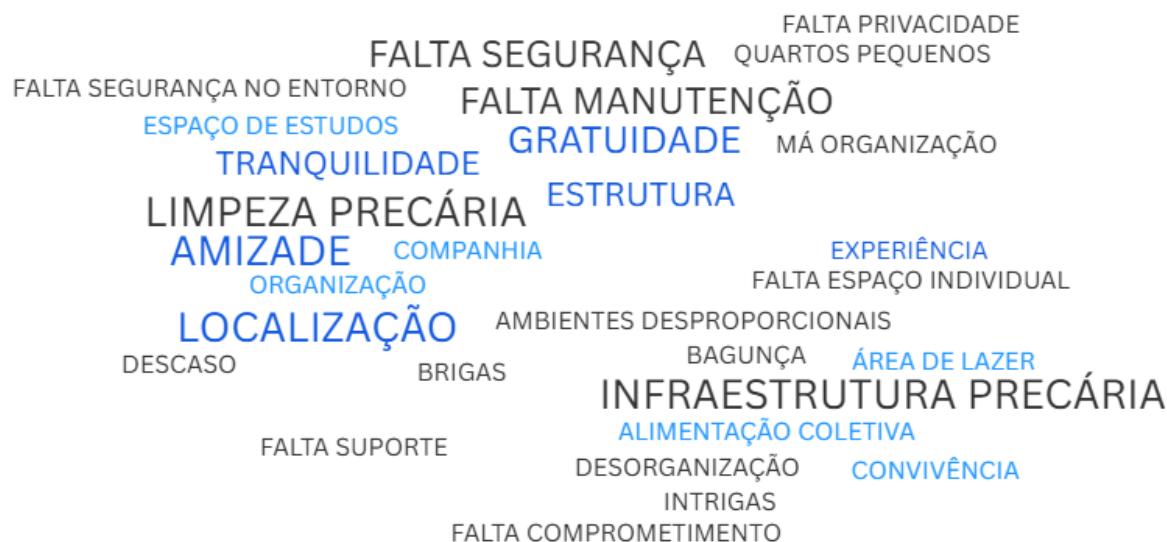
5.4 SÍNTESE QUALITATIVA: TEMAS EMERGENTES NAS RESPOSTAS ABERTAS

A análise temática das respostas abertas sobre o que os estudantes mais e menos gostam na moradia estudantil, além das sugestões de melhoria e comentários adicionais, foram agrupadas em grandes temas recorrentes.

A partir da leitura integral de cada resposta, as falas foram “transcritas” para um nível de síntese mais abstrato, preservando o sentido original, mas condensando respostas semelhantes em categorias temáticas (por exemplo: tranquilidade, estrutura, falta segurança, falta manutenção etc.)⁹. O procedimento permitiu evidenciar padrões de percepção e expectativas dos estudantes, facilitando a análise e a apresentação dos resultados em uma nuvem de palavras (Figura 18).

Os temas em azul representam pontos positivos, enquanto os temas na cor cinza representam pontos negativos do serviço; o tamanho das palavras está diretamente proporcional à quantidade de vezes que apareceram como tema.

Figura 18 – Nuvem de palavras com temas recorrentes nas respostas abertas



Fonte: Elaborado pela autora.

Essa investigação permitiu identificar tópicos recorrentes que estruturam a experiência dos estudantes na moradia estudantil, frases como: “*economia de gastos*”,

⁹ A tabela contendo a síntese das respostas abertas, está localizada no Apêndice D.

“disponibilidade do espaço para alunos vulneráveis” e “ser de graça” se centralizam no tópico gratuidade.

As amizades também aparecem como aspecto positivo relatado pelos estudantes, que destacam a formação de amizades, o apoio emocional em momentos de crise e a troca de experiências acadêmicas como ganhos importantes proporcionados pela moradia. Pesquisas sobre permanência em moradias estudantis mostram que as redes de apoio entre colegas funcionam como fatores de proteção, produzindo sensação de pertencimento, amparo em situações de dificuldade financeira e emocional, e circulação de informações acadêmicas que podem favorecer o engajamento e a continuidade no curso.

Nos pontos negativos, a limpeza e manutenção precária de áreas comuns surge como uma das queixas mais frequentes. Estudantes relatam falta de consenso sobre a divisão de tarefas, acúmulo de sujeira e percepções de injustiça quanto à participação dos moradores nas rotinas de organização, com discussões por conta de organização interna.

A falta de privacidade também é comentada, sobretudo entre estudantes que dividem quarto com colegas de turnos e hábitos distintos. Relatos sobre falta de espaço individual indicam que a configuração física dos espaços e a alta densidade de moradores por unidade comprometem a sensação de controle sobre o próprio cotidiano.

A infraestrutura física é avaliada de forma ambivalente: por um lado, os estudantes reconhecem a importância de dispor de um espaço estruturado para morar; por outro, relatam problemas como prédios antigos, banheiros insuficientes, mobiliário precário, e até mesmo “o descaso que a manutenção do local tem, muitas vezes o mato fica alto demais oferecendo risco aos moradores em questão de animais” e “o mato não é roçado na frequência em que deveria, fica muito alto e atrai borrachudos, pernilongos e escorpião”.

As condições inadequadas de estrutura, segurança, acessibilidade, ventilação e higiene comprometem a qualidade de vida e o desempenho acadêmico dos residentes, além de sinalizarem insuficiência de investimento institucional na manutenção desses equipamentos (Palazine, 2024).

Em conjunto, os temas evidenciam a tensão estrutural entre a função social da moradia e suas limitações operacionais enquanto serviço cotidiano. Essa tensão se materializa em pontos de contato concretos (quartos compartilhados, cozinhas,

banheiros, formulários, canais de comunicação), que podem ser redesenhados por meio de abordagens centradas no usuário.

5.5 CONSTRUÇÃO DE PERSONAS A PARTIR DOS PADRÕES OBSERVADOS

A partir da integração entre os resultados quantitativos e qualitativos apresentados nas seções anteriores, foram desenvolvidas três personas – nomeadas Ana, Bruno e Clara, seguindo sequência alfabética para facilitar a referência – que sintetizam perfis recorrentes de uso e experiência nas moradias estudantis da Unesp, atendendo ao objetivo específico de caracterizar padrões de experiência que embasam o mapeamento de jornadas no capítulo seguinte e para a formulação de recomendações para a melhoria e otimização do serviço, funcionando como elo entre dados empíricos e o referencial teórico adotado.

Essas representações arquetípicas tornam visíveis as necessidades, motivações e pontos de atrito que possam surgir ao longo da experiência, materializando aspectos intangíveis do serviço (Stickdorn; Schneider, 2011).

O processo de construção seguiu etapas sucessivas:

- Análise descritiva das variáveis do questionário (idade, curso, período, tempo de residência na moradia, situação, avaliações de satisfação etc.);
- Identificação de frequências temáticas nas respostas abertas (o que os estudantes mais gostam, menos gostam e sugestões);
- Agrupamento em padrões de experiência e contextos (opinião pessoal acerca de temas centrais, como falta de privacidade, manutenção, apoio institucional, entre outros);

Essa segmentação buscou fornecer uma variedade de perspectivas sobre o serviço, contemplando trajetórias de vida e acadêmicas, formas de engajamento coletivo e percepções pessoais. Tal abordagem mostra-se coerente com o tamanho da amostra e com a compreensão da moradia estudantil da Unesp como parte de um ecossistema de serviço público multicampi.

Foram então definidas três personas, evitando projeções de casos isolados, correspondendo a diferentes momentos da trajetória acadêmica: ingresso inicial

(Ana), final do curso com engajamento coletivo (Bruno) e fase intermediária com risco de evasão (Clara).

Para cada persona foram atribuídas informações gerais sobre gênero, idade, curso, semestre e período. Também foram inseridas características que auxiliam na criação de uma identidade pessoal e comportamental, como: personalidade, sonhos, interesses, hábitos e dificuldades. Além disso, é apresentado um avatar e uma frase que a represente.

A Persona A (Figura 19) corresponde a estudantes ingressantes em situação de alta vulnerabilidade, que vêm de municípios sem muitas opções de ensino superior local. Elas dependem totalmente da gratuidade da moradia para permanecer na universidade e, em alguns casos, se apoiam à ideia de obter estabilidade após a conclusão do curso para conseguirem auxiliar a família financeiramente. A rotina de Ana combina curso integral, adaptação ao viver coletivo, timidez social e insegurança no novo ambiente urbano, resultando em satisfação moderada, mas com a percepção de que o serviço é indispensável para a continuidade acadêmica.

Sob outra perspectiva, a Persona B (Figura 20) sintetiza estudantes em estágio final do curso, com longa permanência na moradia, forte envolvimento em coletivos estudantis e pautas de políticas públicas. Eles vivenciam a moradia como arena de formação política, organização coletiva e disputa por direitos. Suas dores extrapolam condições físicas, abrangendo sobrecarga pela baixa mobilização de moradores a tarefas comuns e organização, frustração com autogestão desequilibrada e cansaço na negociação contínua com universidade e colegas. Bruno ilustra serviços públicos como espaços de coprodução, nos quais usuários atuam como corresponsáveis centrais na experiência de valor

Já a Persona C (Figura 21) expõe riscos de evasão por esgotamento. Clara expressa estudantes em áreas de alta exigência cognitiva, em fase intermediária e com compromisso elevado ao desempenho acadêmico. Elas se encontram em processo de exaustão pelas condições de convivência e manutenção. Sua rotina envolve evitar o ambiente da moradia, prolongar a permanência no campus, dedicar fins de semana à recuperação do sono e buscar refúgios externos. Isso traduz temas como barulho, falta de privacidade e desgaste emocional da convivência forçada. Ao cogitar mudança apesar do custo financeiro maior, ilustra o risco de precarização da permanência, articulando fatores materiais, relacionais e subjetivos em serviços de assistência que falham no suporte a bem-estar, descanso e estudo.

Figura 19 – Persona A: recém-ingressante na graduação



Persona #01

Ana

Informações

Sexo

Idade

Cidade natal

Curso

Semestre/Ano

Período

Sonhos e metas

Garantir estabilidade financeira para ajudar a família

Participar de um projeto de extensão, e fazer uma especialização no futuro

Interesses

Se interessa por atividades acadêmicas e participar de grupos de estudo

Gosta de caminhar, de animais e de ir à academia

Hábitos e rotina

Costuma estudar na biblioteca, mas revisa conteúdo no quarto, apesar do barulho

Participa de momentos com colegas, como cozinhar juntos e ver tv

Dores e dificuldades

Sente falta de privacidade para descansar e saudades da família

Diferença de horários com colegas gera conflito silencioso, evita confronto por timidez

Características

Introvertido Extrovertido

Racional Emocional

Realista Sonhador

Inseguro Confiante

Desorganizado Organizado

Frase que representa a persona

"Se eu perder a moradia, perco também a chance de continuar na universidade"

Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 20 – Persona B: estudante com envolvimento social coletivo



Persona #02

Bruno

Informações

Sexo

Idade

Cidade natal

Curso

Semestre/Ano

Período

Sonhos e metas

Se formar e atuar com educação popular, políticas públicas ou movimentos sociais

Realizar mestrado com o tema relacionado à territorialidade

Interesses

Movimento estudantil, organizar debates e rodas de conversa

Aprecia música, literatura crítica e esportes

Hábitos e rotina

Acorda tarde, usa o período da tarde para estudar

Frequentemente conversa na área comum com colegas até tarde da noite

Dores e dificuldades

Se sente sobrecarregado quando os moradores não se engajam na limpeza e organização

Se sente cansado de negociar com a universidade e colegas

Características

Introvertido Extrovertido

Racional Emocional

Realista Sonhador

Inseguro Confiante

Desorganizado Organizado

Frase que representa a persona

"A moradia é o lugar onde a gente aprende a viver em coletivo e a lutar por nossos direitos"

Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 21 – Persona C: risco de evasão por exaustão



Persona #03

Clara

Informações

Sexo

Idade

Cidade natal

Curso

Semestre/Ano

Período

Sonhos e metas

Concluir o curso com bom rendimento para conseguir um emprego estável

Ter uma rotina equilibrada, com tempo para lazer e descanso

Interesses

Gosta de disciplinas técnicas, e estágios que possam fortalecer seu currículo

Valoriza atividades simples como ler um livro, ouvir música ou tomar um café sozinha

Hábitos e rotina

Acorda cedo, procura passar o dia todo no campus para evitar o ambiente da moradia

Aos fins de semana, tenta recuperar o sono perdido ou passa tempo na casa de colegas

Dores e dificuldades

A falta de limpeza e de responsabilidade coletiva a deixa angustiada

Se sente esgotada, cogitando seriamente buscar outra solução de moradia, mesmo sendo mais custoso

Características

Introvertido Extrovertido

Racional Emocional

Realista Sonhador

Inseguro Confiante

Desorganizado Organizado

Frase que representa a persona

"Estou lutando para me formar, mas o jeito que vivo hoje está esgotando minhas forças"

Fonte: Elaborado pela autora.

Em conjunto, Ana, Bruno e Clara operam como “lentes” para reinterpretar resultados numéricos e textuais à luz do quadro teórico desta dissertação. As dificuldades cotidianas com rotinas díspares, barulho, falta de privacidade, organização e conflitos com colegas reforçam a ideia, já presente no referencial, de que a qualidade da experiência depende tanto dos elementos físicos quanto das interações sociais que estruturam o uso dos espaços compartilhados.

Em outras palavras, a aplicação da ferramenta evidencia a importância de colocar a perspectiva do usuário no centro da análise sobre o serviço (Giacomin, 2014). Afinal, a percepção sobre um mesmo serviço resulta da interação entre estrutura física, regras institucionais, práticas coletivas de convivência e trajetórias individuais (Duarte, 2021). Como serviço público de assistência estudantil, as diferentes percepções sobre a moradia contribuem para qualificar debates sobre equidade de acesso, justiça distributiva e qualidade do suporte à permanência em políticas públicas na universidade (Gomes; Pires; Silva, 2022; Cintra; Ribeiro; Costa, 2023).

5.6 JORNADAS DO USUÁRIO: MAPEAMENTO DAS EXPERIÊNCIAS POR FASES

A partir da definição das personas, foram desenvolvidas jornadas mapeando a experiência do ponto de vista do usuário ao longo do tempo, identificando ações, emoções, necessidades e falhas de serviço em diversos pontos. Cada jornada segue estrutura padronizada em cinco fases, descritas nos quadros de cada jornada e detalhadas a seguir:

Descoberta – Momento em que o estudante toma conhecimento da possibilidade de residir na moradia estudantil, geralmente após a aprovação na universidade, e passa a reconhecê-la como alternativa para viabilizar sua permanência.

Seleção – Etapa em que decide candidatar-se à vaga e participa do processo de avaliação socioeconômica vinculado à política de permanência estudantil.

Adaptação – Período inicial de instalação, marcado pelo ajuste à nova rotina acadêmica, às normas institucionais e às dinâmicas de convivência no espaço coletivo.

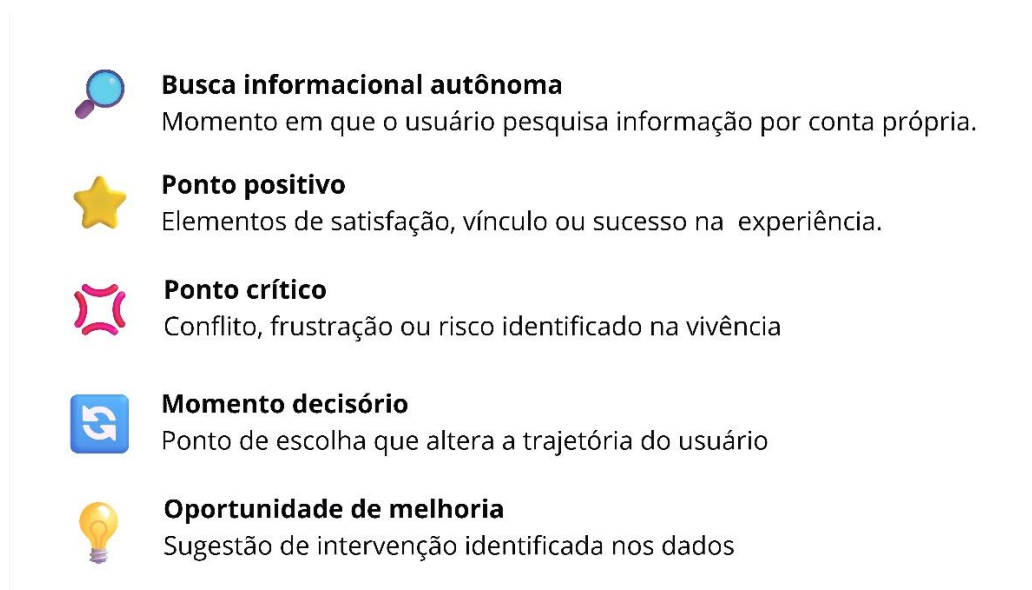
Consolidação – Fase correspondente ao cotidiano ao longo do ano letivo, quando a experiência na moradia se estabiliza e passa a se articular às demandas acadêmicas e às relações interpessoais.

Avaliação – Momento de reflexão sobre a experiência vivenciada, na qual se reavalia a permanência na moradia estudantil; a decisão pode implicar desde a continuidade no serviço até a saída da residência e, em casos críticos, a desistência do curso.

Essa delimitação temporal reflete o ciclo da interação do usuário com a moradia estudantil, desde o momento em que se reconhece a política de apoio como possibilidade de viabilizar os estudos (Descoberta) até a etapa de reavaliação de sua continuidade no programa (Avaliação). Tal recorte permite a comparação transversal das trajetórias, favorecendo a identificação de pontos de contato e de divergências entre as experiências analisadas.

A representação tabular incorpora cinco dimensões analíticas: ações, pontos de contato, pensamentos, emoções e oportunidades. Para enriquecer a análise, foram inseridas marcações visuais estratégicas, cuja legenda pode ser visualizada na Figura 22. Essas anotações destacam padrões empíricos e orientam proposições concretas de melhoria, conectando-se à abordagem de mapeamento de pontos de contato proposta por Clatworthy (2011), no contexto de serviços públicos complexos.

Figura 22 – Legenda de marcações na jornada



Fonte: Elaborado pela autora.

A lupa representa a busca informacional autônoma, evidenciando situações em que o usuário toma iniciativa sozinho, sem orientação institucional, como na exploração de trajetos ou na procura por dicas. A estrela assinala experiências positivas, associadas à satisfação espontânea, à construção de vínculos afetivos ou às conquistas pessoais. O ícone vermelho indica situações críticas, destacando conflitos, frustrações ou riscos recorrentes de evasão. O símbolo de loop demarca etapas decisórias, nas quais escolhas realizadas podem alterar a trajetória do usuário. Por fim, a lâmpada sinaliza oportunidades de aprimoramento, correspondendo a sugestões de intervenções estratégicas que orientam o redesenho de pontos de contato e subsidiam a melhoria contínua.

5.6.1 Jornada da Persona A: Ana

A Jornada de Ana (Figura 23), 18 anos, representa estudantes ingressantes de municípios de pequeno porte (ex: Vera Cruz/SP), cuja permanência na Universidade depende diretamente da moradia estudantil. A cidade destino (ex: Araçatuba/SP) fica a aproximadamente 180km da cidade natal, o que dificulta o retorno frequente ao convívio familiar. Primeira da família no ensino superior, enfrenta simultaneamente a transição urbana e a convivência compartilhada.

Fase 1: Descoberta

Ana toma conhecimento da moradia estudantil logo após a aprovação no vestibular. A distância da cidade natal e a limitação financeira tornam o benefício indispensável para viabilizar os estudos. A busca por informações é autônoma, apoiada por veteranos e consultas ao site institucional e edital.

Embora celebre a aprovação (“*Consegui!*”), surge apreensão: “*Mas como vou morar tão longe de casa?*”. Do ponto de vista do design de serviços, essa fase revela possíveis lacunas na comunicação institucional, sugerindo o desenvolvimento de materiais introdutórios claros e direcionados aos ingressantes.

Fase 2: Seleção

Ana realiza a inscrição, envia documentação e aguarda o resultado via edital, assistência social e e-mails. Predominam preocupação e incerteza: sem a vaga, os estudos seriam inviáveis. Essa etapa centraliza a moradia como mecanismo de permanência acadêmica, evidenciando a necessidade de canais de comunicação mais ágeis e transparentes para reduzir a ansiedade.

Fase 3: Adaptação

No período inicial, Ana instala-se na moradia e tem a experiência de compartilhar dormitório com alguém até então desconhecido e aprende regras de convivência. A distância aproximada de 5km entre a moradia, situada na região central de Araçatuba, e o Câmpus, localizado à margem da rodovia, somada à oferta limitada de transporte público, exige a organização de caronas ou a divisão de veículos por aplicativo com colegas.

Essa dependência de articulação com colegas constrói pertencimento e introduz a coordenação interpessoal como elemento central na fase de adaptação, ao mesmo tempo, surgem desafios como saudades de casa e tensões interpessoais com relação ao barulho.

Fase 4: Consolidação

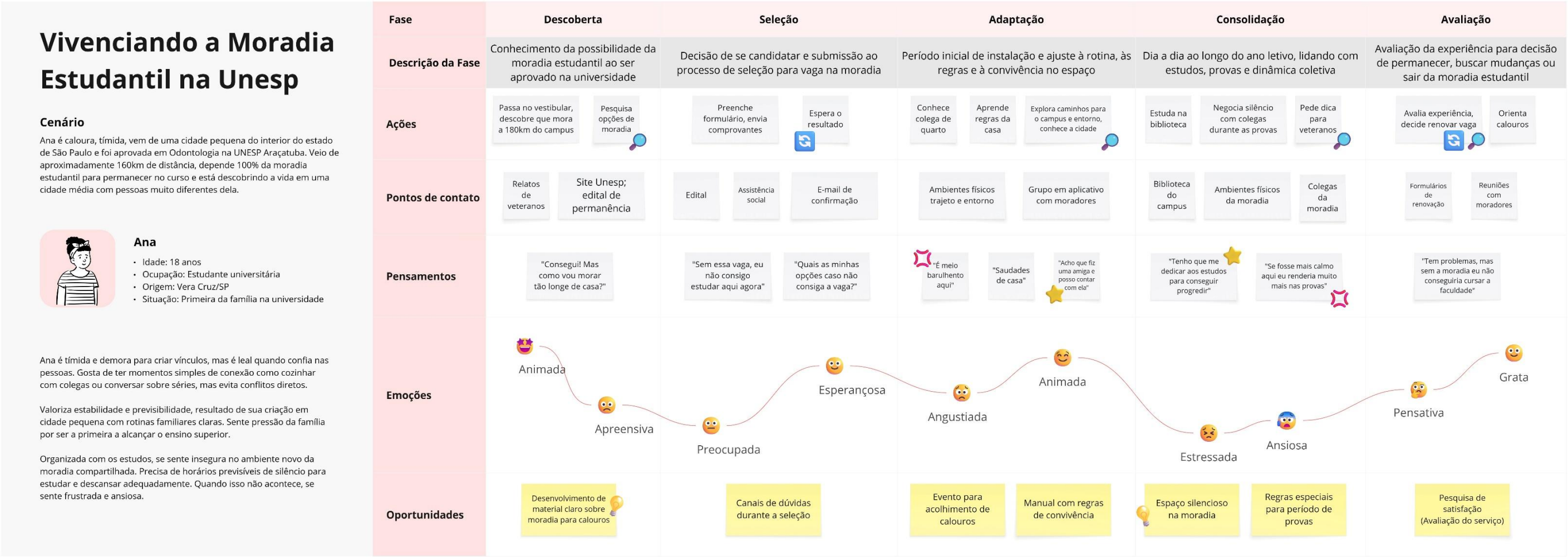
Ao longo do ano letivo, a rotina estabiliza: Ana articula estudos, uso da biblioteca, negociações de silêncio em período de provas e trocas com veteranos. Reconhece benefícios da convivência, mas relata impacto negativo do ruído na concentração e desempenho acadêmico.

Essa fase evidencia a relevância de condições ambientais otimizadas (ex: espaços silenciosos dedicados), alinhadas a princípios de design centrado no usuário para suporte cognitivo.

Fase 5: Avaliação

Ao final, Ana faz um balanço positivo, reconhecendo limitações, mas optando pela renovação da vaga por gratidão e pragmatismo: “*Sem a moradia, eu não conseguiria cursar a faculdade*”. Sistemicamente, essa percepção reforça indicadores de retenção estudantil, sugerindo políticas de feedback contínuo e melhorias iterativas baseadas em jornadas como essa.

Figura 23 – Jornada do usuário A: Ana



Fonte: Elaborado pela autora.

5.6.2 Jornada da Persona B: Bruno

O usuário Bruno, 26 anos, representa estudantes veteranos com orientação política ativa, sua trajetória pode ser visualizada na Figura 24. Vindo de uma cidade média (ex: Tupã/SP) para o curso de Geografia (noturno) à uma distância de aproximadamente 100km (ex: Presidente Prudente/SP). A fase de Avaliação da jornada de Bruno coincide com o seu terceiro ano na moradia estudantil, atuando como liderança informal em assembleias e negociações institucionais. Sua personalidade extrovertida permite certa facilidade em articular pessoas e mediar conflitos, mas acaba sobrecarregado na função de organização dessas interações.

Fase 1: Descoberta

Bruno descobre a moradia estudantil via redes de alunos veteranos que possui contato prévio, enxergando-a como um ecossistema formativo além do alojamento básico. Diferentemente de outros perfis ingressantes, chega com capital social ativista, formulando entusiasmo estratégico: "Posso morar e participar das ações coletivas".

Do ponto de vista do design de serviços, essa fase revela o potencial da moradia como plataforma de engajamento cívico, demandando interações constantes entre centros acadêmicos, governança estudantil e a própria Universidade.

Fase 2: Seleção

Bruno participa proativamente de reuniões com a comissão de moradores, posicionando-se como agente desde o ingresso formal. Não possui grandes problemas com questões burocráticas no envio de formulários e comprovantes. A experiência contrasta com a ansiedade de demais calouros, revelando governança participativa embrionária. Essa dinâmica sugere a sistematização de fóruns para mapear perfis com interesse em ações coletivas e colegiadas, transformando lideranças informais em estruturas de cocriação institucional.

Fase 3: Adaptação

Bruno mobiliza-se imediatamente para organizar cronogramas coletivos de limpeza e convivência, mas enfrenta desgaste precoce com baixa adesão: "*Poucos se engajam nas tarefas básicas*". Em Presidente Prudente, a proximidade entre moradia e campus (260m) facilita deslocamentos, mas a autogestão horizontal revela limites quando não há suporte institucional. Apesar do potencial para ações coletivas ser enorme no ambiente da residência, a análise qualitativa destaca a necessidade de mediação estruturada entre iniciativas *bottom-up* e políticas *top-down*, evitando esgotamento de lideranças emergentes.

Fase 4: Consolidação

Durante o semestre, Bruno lidera ações coletivas, como grupos de estudo em período de provas, com relativo sucesso, articulando negociações institucionais e trocas horizontais. Por conta de sua personalidade, acaba sendo um meio de comunicação entre os colegas, que sentem empatia e compartilham suas queixas com ele, e demais lideranças na moradia.

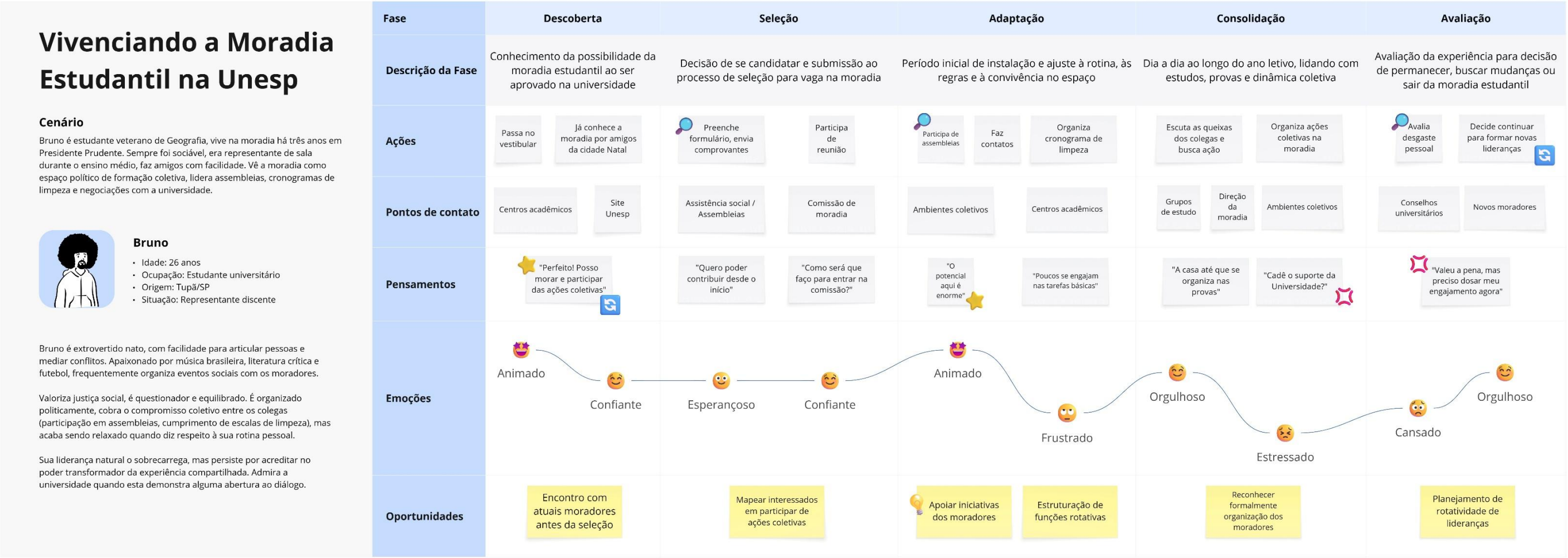
Reconhece benefícios formativos da convivência, mas frustrações crescem: "*Cadê o suporte da universidade?*", acumulando fadiga emocional típica de trajetórias como essa. Essa fase evidencia a moradia como laboratório de democracia cotidiana, demandando suporte formal para potencializar seu valor formativo.

Fase 5: Avaliação

Ao final do processo, Bruno faz um balanço estratégico positivo: "*Valeu a pena!*" optando pela permanência na residência por orgulho, e para auxiliar na formação de novas lideranças no ano que se segue, mas dosando seu engajamento para reduzir a sobrecarga pessoal.

De modo geral, sua trajetória evidencia como a moradia possui um potencial ainda pouco explorado, apontando para modelos híbridos de governança que conciliem participação ativa e promoção do bem-estar.

Figura 24 – Jornada do usuário B: Bruno



Fonte: Elaborado pela autora.

5.6.3 Jornada da Persona C: Clara

Por fim, a aluna Clara, 24 anos, representa residentes atuais em risco iminente de evasão por incompatibilidades ambientais e sociais. Vinda da periferia de uma cidade relativamente grande (ex: Guarulhos/SP) para o cursar Engenharia Civil no interior do estado (ex: Bauru/SP), em período integral, acumula privação de sono e desgaste emocional em quarto compartilhado com colega de hábitos opostos, comprometendo o desempenho cognitivo exigido pelo curso.

Fase 1: Descoberta

Ao descobrir a aprovação, Clara calcula o custo de vida na cidade destino e conclui que não consegue custear um aluguel independente, optando pela moradia estudantil, mas com apreensão imediata pelo compartilhamento forçado dos ambientes (dormitório, banheiro, cozinha). Diferentemente de ingressantes como Ana, chega consciente dos riscos dessa convivência coletiva, mas sem alternativas viáveis: *“Preciso da moradia para começar a universidade”*.

Nesta etapa, destaca-se que a conscientização de que há suporte formal disponível constitui elemento de segurança inicial, mesmo diante das incertezas associadas à experiência de moradia compartilhada. A moradia é vista como serviço institucional voltado ao apoio de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, possibilitando o ingresso e a permanência na graduação.

Fase 2: Seleção

O processo reforça sua dependência estrutural, sem considerar a rotina do próprio estudante, perpetuando vulnerabilidade em serviços públicos padronizados. A ausência de personalização agrava a percepção de risco e gera ansiedade: *“Será que vou me adaptar a morar com tanta gente?”*

Essa etapa evidencia a limitação de processos para o mapeamento de necessidades específicas dos moradores, sugerindo o uso de algoritmos baseados em perfis e hábitos para otimizar alocações e evitar incompatibilidades com colegas que dividem, principalmente, o dormitório.

Fase 3: Adaptação

Clara acaba dividindo espaço com colega de rotina completamente oposta a sua, por isso busca ativamente a biblioteca e casa de colegas do curso como refúgio, sendo uma opção perante o seu quarto, sempre com barulho nos horários passíveis de descanso: “*Não durmo nem descanso direito*”. A rejeição do espaço acontece rapidamente, e destaca a urgência de políticas de realocação flexíveis e mediação de conflitos para mitigar essas dificuldades, ainda mais considerando todos os desafios relacionados à adaptação em um novo contexto socioespacial.

Fase 4: Consolidação

Com a aproximação de períodos avaliativos, a privação de sono compromete o rendimento acadêmico, Clara recorre aos serviços de apoio oferecidos aos estudantes pela Universidade, mas ainda assim se sente desesperada ao pensar que: “*Se continuar assim, eu vou reprovar*”. A moradia transita de suporte para vetor de declínio acadêmico.

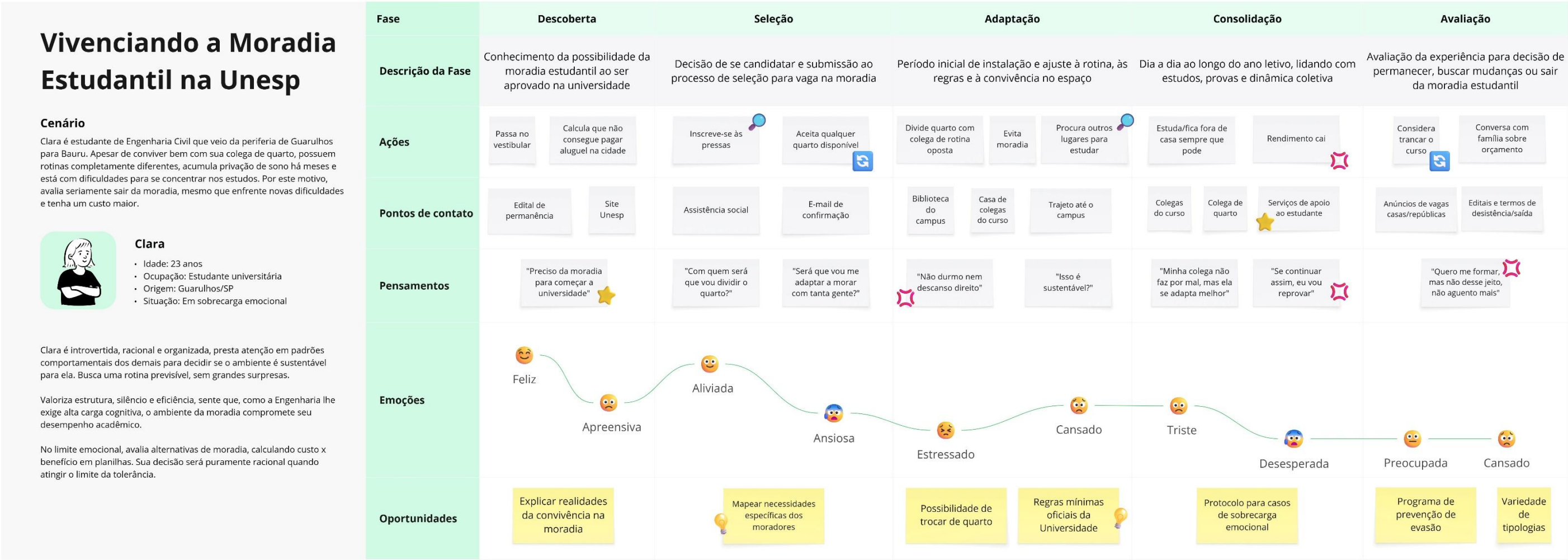
Essa fase configura avaliação negativa crítica, porque por mais que os alunos tenham a compreensão de que seus colegas também estão se adaptando à uma nova realidade, a falta de espaços próprios para estudos dedicados gera sobrecarga emocional.

Fase 5: Avaliação

Clara passa a pesquisar outras opções como alternativa à permanência na moradia, sentindo-se diante de uma decisão complexa: considerar a evasão do curso ou manter-se em uma situação que percebe como progressivamente insustentável. Nesse processo, reconhece que a moradia, embora concebida como política de apoio à continuidade acadêmica, não tem correspondido integralmente às suas necessidades.

Sua trajetória evidencia como arranjos habitacionais pouco ajustados aos perfis e às demandas particulares podem contribuir para o enfraquecimento do vínculo com a universidade e ao sentimento de não pertencimento, reforçando a importância de maior flexibilidade e capacidade de adaptação nas políticas de permanência estudantil.

Figura 25 – Jornada do usuário C: Clara



Fonte: Elaborado pela autora.

5.6.4 Síntese Comparativa por Fases e Contribuições

A análise transversal das jornadas revela convergências estruturais e divergências na vivência estudantil. Na fase de Descoberta, predomina a busca autônoma por comunicação institucional, Ana experiencia maior desamparo ao lidar com incertezas sobre critérios de acesso e receio de não conseguir vaga; Bruno vivencia esse momento em meio a mobilizações por direitos e debates sobre assistência estudantil; e Clara antecipa preocupações com privacidade e condições de estudo.

Durante a Seleção, os três perfis se deparam com editais, formulários e canais de informação que, quando pouco claros, geram ansiedade e sensação de não compreensão do processo, em consonância com estudos que apontam burocracias pouco transparentes como barreiras simbólicas à permanência estudantil (Gomes; Pires; Silva, 2022; Assis et al., 2023).

Na fase de Adaptação, as diferenças entre as personas se acentuam: para Ana, o desafio é aprender a viver coletivamente em um ambiente desconhecido; para Bruno, é equilibrar o desgaste acumulado entre militância, estudo e responsabilidades na moradia; já para Clara, é encontrar estratégias para proteger seu desempenho acadêmico em meio a condições ambientais adversas, rejeitando o espaço desde o primeiro contato. A literatura aborda essa questão ao discutir recomendações institucionais para alocar residentes com hábitos semelhantes para melhorar a sociabilidade (Palazine, 2024) e como esse esforço contínuo de adaptação pode prejudicar a organização do cotidiano (Goettems, 2012).

Os padrões de experiência se estabilizam na fase de Consolidação, principalmente no que diz respeito aos períodos em que os estudos se intensificam em meio ao barulho existente no ambiente da moradia, mas também se aprofundam tensões: quem encontra redes de apoio e algum equilíbrio entre estudo, trabalho e convivência tende a manter avaliação mais positiva, como Ana e Bruno. Já aqueles que acumulam conflitos, ruído e desgaste emocional passam a cogitar a saída da moradia e até mesmo a evasão do curso, como é o caso de Clara.

Por fim, na fase de Avaliação, as personas articulam julgamentos mais globais sobre o serviço: Ana reforça que, apesar dos problemas, a moradia é condição

indispensável de permanência; Bruno enfatiza a centralidade da moradia como espaço político, mas denuncia a falta de governança compartilhada; Clara ilustra o risco de precarização da permanência quando a moradia deixa de oferecer condições mínimas de descanso e estudo.

Tais evidências, em diálogo com a literatura, permitem identificar três padrões estruturais recorrentes: (i) fragilidades na comunicação e nos trâmites administrativos burocráticos, associadas à geração de ansiedade entre diferentes perfis; (ii) inadequações no ajuste entre condições ambientais e necessidades individuais, que intensificam divergências nas experiências de adaptação; e (iii) possível ausência de acompanhamento ao longo do período de permanência no serviço, comprometendo a consolidação de vivências positivas e ampliando o risco de desligamento.

Esta análise pode se tornar um artefato de coordenação entre diferentes áreas da instituição (assistência estudantil, pró-reitoria de graduação, infraestrutura, alimentação, segurança), ao fundamentar a proposição de recomendações operacionais específicas no tópico seguinte, voltadas ao aprimoramento da qualidade e da efetividade do serviço de moradia estudantil.

A análise comparativa das jornadas indica que a moradia estudantil ocupa papel central na permanência universitária, ao reduzir barreiras materiais de acesso e favorecer a continuidade da trajetória acadêmica. Contudo, os relatos também evidenciam que a permanência não se esgota na dimensão econômica, uma vez que a convivência coletiva, privacidade, acolhimento cotidiano e adaptação ao ambiente incidem diretamente sobre o bem-estar e a experiência formativa. Desse modo, a moradia pode operar simultaneamente como suporte à permanência e como espaço de desgaste subjetivo, sobretudo quando suas condições de uso não favorecem a qualidade de vivência estudantil.

5.7 RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DO SERVIÇO

A partir das fragilidades e potencialidades evidenciadas nas jornadas, apresentam-se sugestões para o aprimoramento do serviço de moradia estudantil, estruturadas segundo as fases da jornada do usuário. As recomendações visam evidenciar possibilidades de melhoria dos pontos de contato críticos e de fortalecimento dos mecanismos institucionais de suporte ao estudante.

1. Comunicação Introdutória Personalizada

Como sugestão voltada às fases de Descoberta e Seleção, pode-se considerar a criação de materiais digitais interativos com roteiros segmentados por perfil, como ingressantes e veteranos, a fim de tornar mais claros os critérios de acesso, renovação e uso do serviço. Também pode ser considerada a aplicação de um questionário prévio sobre hábitos de convivência, como horários, tolerância a ruído e formas de engajamento coletivo, não como mecanismo determinante de alocação, mas como instrumento de apoio à organização inicial da moradia.

Nesse sentido, a consideração de aspectos de convivência e compatibilidade entre perfis pode contribuir para reduzir conflitos iniciais, bem como minimizar uma possível sensação de desamparo de ingressantes e a ansiedade relacionada aos trâmites burocráticos.

2. Programa de Acolhimento

Como encaminhamento para a fase de Adaptação, sugere-se a realização de ações de acolhimento inicial, como workshops de convivência, apresentação das regras de uso da moradia e espaços de mediação de conflitos nas primeiras semanas de permanência. A participação de estudantes veteranos e de representantes institucionais vinculados à moradia pode favorecer a transição para a vida coletiva, fortalecer o sentimento de pertencimento ao espaço e contribuir para uma adaptação mais equilibrada diante das exigências acadêmicas e relacionais do período inicial.

3. Infraestrutura Otimizada

No que se refere à infraestrutura, uma possibilidade a ser considerada em futuros projetos de construção, reforma ou requalificação dos espaços é a previsão de ambientes destinados para estudos, tanto de uso individual quanto de uso coletivo.

Trata-se de uma sugestão a longo prazo, tendo em vista sua dependência de investimento financeiro e planejamento institucional. Ainda assim, a incorporação dessa perspectiva e intervenções futuras pode contribuir para mitigar pontos críticos relacionados à privação de sono, ao ruído e outras interferências, favorecendo melhores condições de permanência e desempenho acadêmico, sobretudo nas fases de Adaptação e Consolidação.

4. Monitoramento de Bem-Estar

Como sugestão voltada às fases de Consolidação e Avaliação, pode-se considerar a adoção de mecanismos periódicos de escuta dos residentes, por meio de formulários, instrumentos institucionais ou outros dispositivos compatíveis com a realidade de cada unidade, com o objetivo de acompanhar a experiência dos estudantes ao longo do tempo. Esses instrumentos podem contemplar aspectos como convivência social, condições de infraestrutura, limpeza e manutenção, segurança, suporte acadêmico e qualidade do acesso à internet.

Mais do que configurar um sistema de monitoramento permanente, essa proposta busca indicar a importância de formas continuadas de acompanhamento da experiência estudantil, capazes de subsidiar a identificação de demandas recorrentes e de orientar encaminhamentos institucionais compatíveis com cada contexto, sem pressupor soluções padronizadas ou imediatas.

As sugestões apresentadas configuram um conjunto de possibilidades para requalificar a moradia estudantil, de uma lógica predominantemente reativa, associada ao caráter assistencialista, para uma perspectiva mais proativa, voltada ao suporte à continuidade acadêmica.

Elas correspondem diretamente aos padrões transversais identificados nas jornadas: fragilidades na comunicação e nos processos (Descoberta/Seleção), dificuldades no período inicial (Adaptação), limitações ambientais, especialmente acústicas (Adaptação/Consolidação), e riscos de desligamento decorrentes do desgaste acumulado (Avaliação).

A eventual incorporação dessas proposições demandaria articulação entre diferentes atores envolvidos no serviço, como estudantes, instâncias de gestão, setores de infraestrutura e manutenção, assistência social e pró-reitorias.

Do ponto de vista teórico, as proposições contribuem ao demonstrar a aplicação prática de ferramentas como mapa da jornada do usuário (Stickdorn; Schneider, 2010) e construção de personas (Clatworthy, 2011) no contexto da habitação estudantil pública brasileira, ainda pouco explorado na literatura.

Evidenciam ainda que ações pontuais podem produzir efeitos na equidade educacional a partir do mapeamento dos pontos de contato (Meroni; Sangiorgi, 2011) em contexto de vulnerabilidade socioeconômica em estrutura multicampi. As intervenções propostas indicam potencial de aplicação em maior escala nas unidades

da Unesp além de oferecer subsídios para aprimorar políticas institucionais de apoio à permanência no ensino superior.

6 CONCLUSÕES

Os resultados deste estudo mostram que a moradia estudantil, compreendida como serviço, ocupa um lugar ambíguo na trajetória universitária. Ao mesmo tempo em que representa um recurso essencial de permanência para estudantes em situação de maior vulnerabilidade, também reúne tensões que podem intensificar cansaço, solidão e, em certos casos, até configurar um novo risco de evasão. Mais do que um apoio de natureza assistencial, a moradia se configura, portanto, como um espaço em que se negociam cotidianamente pertencimento, convivência e modos de habitar a universidade, o que reforça sua relevância para a formulação de políticas de permanência.

A leitura orientada pelo design de serviços permitiu evidenciar dimensões da experiência que dificilmente aparecem quando a análise se concentra apenas na infraestrutura ou em indicadores de desempenho. O uso combinado de personas e jornadas tornou possível visualizar pontos de contato, atritos e necessidades que atravessam a experiência dos estudantes ao longo do tempo, mostrando que aspectos como acolhimento inicial, comunicação, mediação de conflitos e acesso a informações institucionais repercutem diretamente na forma como a moradia é percebida e vivida. Nesse sentido, a qualidade do serviço não se reduz ao espaço físico, mas se constrói na correlação de interações, condições ambientais e formas de suporte que o acompanham.

Do ponto de vista institucional, as recomendações elaboradas ao longo do trabalho indicam a necessidade de compreender a moradia estudantil de forma articulada, como uma política de permanência que seja, ao mesmo tempo, transversal e sensível às especificidades de cada contexto. Isso implica reconhecer que diferentes setores da universidade incidem sobre a experiência dos moradores, ainda que nem sempre atuem de maneira integrada. Também implica reconhecer que respostas homogêneas tendem a ser insuficientes diante das particularidades de cada campus, dos diferentes perfis de estudantes e dos arranjos locais de gestão e convivência.

Em termos de contribuição acadêmica, o estudo reforça o potencial do design de serviços na percepção de que políticas e programas possam ser compreendidos não apenas como estruturas institucionais, mas como experiências vividas. Ao aproximar conceitos como jornada do usuário, pontos de contato e síntese de experiência do debate sobre permanência estudantil, a pesquisa contribui para

ampliar a compreensão de serviços universitários como sistemas interdependentes, e não como instâncias isoladas. Essa perspectiva possibilita formular questões mais precisas sobre onde e como se produzem, na prática, condições de permanência, inclusão e desgaste no cotidiano universitário.

Por fim, os achados sugerem que decisões futuras sobre expansão, reforma e gestão de moradias estudantis podem se beneficiar de processos contínuos de escuta e de experimentação de soluções, em ciclos de teste, avaliação e ajuste. Estudos posteriores podem aprofundar a relação entre moradia universitária, permanência acadêmica e bem-estar, bem como ampliar as discussões ao incluir outros atores envolvidos no serviço, como equipes técnicas, servidores, docentes e assistentes sociais, bem como ao explorar metodologias participativas de codesign com os estudantes. Ao reconhecer a moradia como um serviço que estrutura a experiência universitária, marcada por formação de identidade, coletividade e pertencimento, esse trabalho evidencia que sua qualificação integra, de maneira direta, a própria missão formativa da universidade pública.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, M. **Design de Serviços**. Curitiba: InterSaberes, 2022.

BARBALHO, T. V.; ENGLER, R. C. Design de Serviços para a Inovação Social: Um estudo de caso sobre design, serviços relacionais e desenvolvimento sustentável. **Design e Tecnologia**, v. 10, n. 21, p. 112-140, dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.23972/det2020iss21pp112-140>. Acesso em: 25 jan. 2024.

CASTILLO, L.; DIEHL, J. C. BREZET, H. Design Considerations for Base of the Pyramid (BoP) Projects. Cumulus 2012 Conference, Helsinki, 2012. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/257927083_Design_Considerations_for_Base_of_the_Pyramid_BoP_Projects. Acesso em: 22 jul. 2023.

CINTRA, R. F.; RIBEIRO, I.; COSTA, B. K. Moradia estudantil e índice de desempenho acadêmico: Análise quantitativa na Universidade Federal da Grande Dourados. **Dialogia**, São Paulo, n. 43, p. 1-20, e22834, jan./abr. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/43.2023.22834>. Acesso em: 12 fev. 2024.

CLATWORTHY, S. Service Innovation Through Touch-points: Development of an Innovation Toolkit for the First Stages of New Service Development. **International Journal of Design**, v. 5, n. 2, p. 15-28, 2011. Disponível em: <https://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/939/343>. Acesso em: 15 nov. 2025.

DE ARAUJO, P.; MURRAY, J. **Effects of Dormitory Living on Student Performance**. Social Science Research Network (SSRN) Working Paper, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1569532>. Acesso em: 12 fev. 2024.

DE ASSIS, N. L. P. et al. Conflitos em uma Moradia Estudantil: Os conflitos diários enfrentados por universitários. **Psicologia em Pesquisa**, Juiz de Fora, v. 17, n. 3, p. 1-28, e35316, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/1982-1247.2023.v17.35316>. Acesso em: 12 fev. 2024.

DE ASSIS, A. C. L. et al. As Políticas de Assistência Estudantil: Experiências Comparadas em Universidades Públicas Brasileiras. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 4, p. 125-146 especial ed., 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2013v6n4p125>. Acesso em: 14 nov. 2025.

ENDMANN, A. KEßNER, D. User Journey Mapping – A Method in User Experience Design. **De Gruyter Oldenbourg**. v. 15, n. 1, p. 105-110, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1515/icom-2016-0010>. Acesso em: 21 jan. 2026.

DUARTE, I. A. M. Breve Panorama Ergonômico do Ambiente Hospitalar. In: RIBEIRO, I. M.; SANTARÉM, A. B. M de S da P (Org.). **Design Centrado no Usuário: concepções, práticas e soluções**. Guarujá, SP: Científica Digital, 2021. p. 70-86. Disponível em: <https://www.editoracientifica.com.br/books/chapter/breve-panorama-ergonomico-do-ambiente-hospitalar>. Acesso em: 21 jan. 2026.

GALHARDO, E. *et al.* Desempenho acadêmico e frequência dos estudantes ingressantes pelo Programa de Inclusão da UNESP. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, v. 25, n. 03, p. 701-723, nov. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-40772020000300010>. Acesso em: 05 jun. 2024.

GARRIDO, E. N. A Experiência da Moradia Estudantil Universitária: Impactos sobre seus Moradores. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 35, n. 3, p.726-739, jul./set. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703001142014>. Acesso em: 13 out. 2024.

GARRIDO, E. N.; MERCURI, E. N. G. S. A moradia estudantil como tema na produção científica nacional. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 87-95, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-85572013000100009>. Acesso em: 13 out. 2024.

GIACOMIN, J. What is Human Centred Design? **The Design Journal**, Londres, v. 17, n. 4, p. 606-623, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.2752/175630614X14056185480186>. Acesso em: 03 ago. 2024.

GOETTEMS, R. F. **Moradia Estudantil da UFSC: Um estudo sobre as relações entre o ambiente e os moradores**. Orientadora: Dra. Maristela Moraes de Almeida. 2012. 188 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/100726>. Acesso em: 12 fev. 2024.

GOMES, M. A. A.; PIRES, E. D. P. B.; SILVA, S. S. Perspectiva Discente Sobre os Impactos da Moradia Estudantil para a Permanência na Universidade. **Revista Educação em Páginas**, Bahia, v. 01, e. 11350, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.22481/redupa.v1.11350>. Acesso em: 12 fev. 2024.

GOMES, M. Moradias estudantis serão reformadas e modernizadas. **Unesp**, 2022. Disponível em: <https://www2.unesp.br/sharer.php?noticia=36837>. Acesso em: 18 nov. 2024.

GONÇALVES, H. H. M. Evasão das Instituições de Ensino Superior Públicas do Brasil: uma Análise Quantitativa. **RECIMA 21 – Revista Científica Multidisciplinar**, v. 5, n. 7, 2024. Disponível em: [10.47820/recima21.v5i8.5432](https://doi.org/10.47820/recima21.v5i8.5432). Acesso em: 12 jan. 2026.

HASHIMOTO, M. S; MAGNONI M. da G. M.; CAPELLINI, V. L. M. F. As Causas de Evasão dos Cursos de uma Universidade Pública Estadual e as Possíveis Políticas Públicas de Enfrentamento. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 19, n.00, e24090, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.21723/riaee.v19i00.18662>. Acesso em: 10 dez. 2025.

HINNING, R.; FIALHO, F. A. P. Design de Serviço no Setor Público: Estudo de caso do projeto *Make ir Work* na cidade de Sunderland (Inglaterra). **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 01-17, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.35522/eed.v21i2.133>. Acesso em: 05 ago. 2024.

HOLLINS G.; HOLLINS, B. **Total Design: Managing the Design Process in the Service Sector**, Londres: Pitman, 1991.

IMPERATORI, T. K. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.** n. 129, p. 285-303, maio/ago, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.109>. Acesso em: 05 dez. 2025.

JESUS, L. O.; SCHNEIDER, D. R. Fronteiras entre morar e habitar, coletivo e individual: Desafios de (com)viver em moradia universitária. **Psicologia e Sociedade**. v. 35, e242358., 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2022v35242358>. Acesso em: 09 jan. 2026.

KALBACH, J. **Mapeamento de Experiências: Um guia completo para alinhamento de clientes por meio de jornadas, blueprints e diagramas**, Rio de Janeiro: Alta Books, 2022.

KANDACHAR, P.; DE JONGH, I.; DIEHL, J. C. (ed.). **Designing for Emerging Markets: Design of Products and Services**. Delf: Delf University of Technology, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/257926843_Designing_with_Emerging_Markets_Design_of_Products_and_Services. Acesso em: 14 ago. 2023.

LACERDA, I. P.; VALENTINI, F. Impacto da Moradia Estudantil no Desempenho Acadêmico e na Permanência na Universidade. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 22, n. 2, p. 413-423, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-35392018022524>. Acesso em: 11 nov. 2024.

LANTER, D.; ESSINGER, R. User-Centered Design. **The International Encyclopedia of Geography: people, the earth, environment and technology**. Nova York: Wiley-Blackwell, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/9781118786352.wbieg0432>. Acesso em: 03 ago. 2024.

LEFKOWITZ, E. S.; WALTERS, T. L. Selection and Socialization Effects of Living On vs. Off Campus. **Emerging Adulthood**, v. 10, n. 5, p. 1108-1117, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/21676968221102001>. Acesso em: 27 out. 2024.

MAGER, B.; SUNG, T. Special Issue Editorial: Designing for Services. **International Journal of Design**, v. 5, n. 2, ago. 2011. Disponível em: <https://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/994/341>. Acesso em: 01 dez. 2024.

MANZINI, E. Introdução. *In*: MERONI, A.; SANGIORGI, D. **Design for Services**. Inglaterra: Gower, 2011. p. 1-8.

MANZINI, E. **Quando todos fazem design: Uma introdução ao design para a inovação social**, São Leopoldo: UNISINOS, 2017.

- MELLO, C. H. P. **Modelo para Projeto e Desenvolvimento de Serviços**. Orientador: Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto. 2005. 332 p. Tese (Doutorado em Engenharia) – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/001443651>. Acesso em: 10 out. 2024.
- MERONI, A.; SANGIORGI, D. **Design for Services**. Inglaterra: Gower, 2011.
- MORITZ, S. **Service Design**: practical access to na involving field. Londres: Stefan Moritz, 2005. Disponível em: https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign. Acesso em: 12 fev. 2024.
- MUDIE, P.; PIRRIE, A. **Services Marketing Management**. Oxford: Elsevier, 2006.
- NORMAN, D. **The Design of Everyday Things**. Nova York: Basic Books, 2013.
- OLIVEIRA, S. S. **Design de Serviços**: proposição de *frameworks* para investigação do nível de competência dos designers. Orientadora: Rita de Castro Engler. 2016. 221 p. Dissertação (mestrado) – Design, Universidade do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://mestrados.uemg.br/phocadownload/userupload/lucas/Dissertacao-SIMONE_SOUZA.pdf. Acesso em: 25 jan. 2024.
- OSSE, C. M. C.; COSTA, B. I. Saúde mental e qualidade de vida na moradia estudantil da Universidade de Brasília. **Estudos em Psicologia**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 115 – 122, jan./mar., 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2011000100012>. Acesso em: 12 fev. 2024.
- PAGNAN, A. S. et al. Design centrado no usuário e seus princípios éticos norteadores no ensino do design. **Estudos em Design**. Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, p. 131 – 17, 2019. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/680>. Acesso em: 12 dez. 2026.
- PALAZINE, E. 2024 PALAZINE, E. A moradia estudantil da UFSC sob a perspectiva de um morador: análise das condições atuais e seus impactos na qualidade de vida dos estudantes residentes. **CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES**, [S. l.], v. 17, n. 9, p. e10346, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/revconv.17n.9-081>. Acesso em: 13 mar. 2024.
- PORTUGAL, C. **Design, Educação e Tecnologia**. Rio de Janeiro: Rio Books, 2013.
- PRAHALAD, C. K.; HART, S. L. The Fortune at the Bottom of the Pyramid. **Estratégia & Negócios**, Florianópolis, v.1, n. 2, jul./dez. 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.19177/reen.v1e220081-23>. Acesso em: 15 jul. 2023.
- SALLES, S.; MAZZITELLI, F. Unesp completa dez anos de políticas destinadas a apoiar a permanência estudantil. **Jornal da Unesp**, São Paulo, 23 out. 2023. Disponível em: <https://jornal.unesp.br/2023/10/22/unesp-completa-dez-anos-de-politicas-destinadas-a-apoiar-a-permanencia-estudantil/>. Acesso em: 11 dez. 2024.

SANDERS, E. B. N. From User-Centered to Participatory Design Approaches. In: FRASCARA, J. (org.). **Design and the Social Sciences: making connections**. Londres: 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/235700594_From_user-centered_to_participatory_design_approaches. Acesso em: 12 fev. 2024.

SANTOS, A.; KRÄMER, A.; VEZZOLI, C. Design brings innovation to the Base of the Pyramid. **Design Management Review**, v. 20, n. 2, p. 78-85, out., 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1948-7169.2009.00010.x>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SHOSTACK, G. L. Designing Services that Deliver. **Harvard Business Review**, v. 62, p. 133 – 139, jan. 1984. Disponível em: <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>. Acesso em: 02 abr. 2024.

SILVA, P. T. F.; SAMPAIO, L. M. B. Políticas de permanência estudantil na educação superior: reflexões de uma revisão de literatura para o contexto brasileiro. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 56, n. 5, set./out., 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220220034>. Acesso em: 05 set. 2024.

STICKDORN, M *et al.* **This is Service Design Doing**. Canada: O'Reilly Media, 2018.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. **This is Service Design Thinking: basics, tools, cases**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.

TUKKER, A. Product services for a resource-efficient and circular economy – a review. **Journal of Cleaner Production**, v. 97, p. 76 – 91, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.11.049>. Acesso em: 05 ago. 2024.

TURLEY, R. N. L.; WODTKE, G. College Residence and Academic Performance: Who Benefits from Living on Campus? **Urban Education**, v. 45, n. 4, p. 506-532, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0042085910372351>. Acesso em: 12 set. 2024.

VAN DIJK, G.; RAIJMAKERS, B.; KELLY, L. This is a Toolbox – not a manual. In: STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (Org.) **This is Service Design Thinking**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011. p. 140-210.

VASCONCELOS, N. B. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. **Ensino Em-Revista**, Uberlândia, v. 17, n. 2, p. 599 – 616, jul./dez., 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.14393/ER-v17n2a2010-12>. Acesso em: 29 out. 2024.

VERAS, M. P. B.; BONDUKI, N. G. Política habitacional e a luta pelo direito à habitação. In: COVRE, M. L. (org.). **A cidadania que não temos**. São Paulo: Brasiliense, 1986. p. 38-72. Disponível em: <https://issuu.com/cidadeaberta/docs/politicahabitacionalealutapelodirei>. Acesso em: 29 out. 2024.

WIESE, R. S. *et al.* Moradia Estudantil: Território da Coletividade. *In*: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL, 17., 2017, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo: ENANPUR, 2017. Disponível em: <https://anais.anpur.org.br/index.php/anaisenanpur/article/view/2081>. Acesso em: 11 nov. 2024.

APÊNDICE

Apêndice A – Questionário

QUESTIONÁRIO SOBRE A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NA MORADIA ESTUDANTIL

Este questionário faz parte da coleta de dados para a pesquisa de mestrado "DESIGN DE SERVIÇOS NA MORADIA ESTUDANTIL: MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO".

O objetivo principal é entender melhor qual é o impacto desse serviço na sua vida acadêmica e pessoal, identificando pontos positivos e possíveis melhorias.

O questionário está dividido em seções curtas e você pode se recusar a responder às perguntas que considerar desconfortáveis. Você pode interromper sua participação a qualquer momento, caso sinta necessidade.

Ainda assim, sua participação completa é essencial para obtermos um panorama mais preciso. Suas respostas são muito valiosas e contribuirão significativamente para a coleta de dados da pesquisa.

Desde já, agradeço sua colaboração!

Se tiver dúvidas, entre em contato comigo pelo endereço de e-mail:

isabela.macario@unesp.br

Os dados serão anonimizados de forma a não ser possível a identificação do(a) participante.

E-mail: _____

Você concorda em participar desta pesquisa e permitir que suas respostas sejam utilizadas para fins de pesquisa acadêmica? (*Conforme Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE*)

(☐) Sim (☐) Não

Seção 1 – Você e o seu curso

1. Com qual gênero você se identifica:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Pessoa não binária
- ☐ Prefiro não responder
- ☐ Outros

2. Qual a sua idade:

- ☐ Menos de 18 anos
- ☐ 18 – 22 anos
- ☐ 23 – 27 anos
- ☐ 28 – 32 anos
- ☐ Mais de 32 anos

3. Qual o seu estado civil:

- ☐ Solteiro (a)
- ☐ Casado (a)
- ☐ Divorciado (a)
- ☐ Viúvo (a)
- ☐ Outros

4. Em qual cidade você morava antes de vir para a Universidade? (*Exemplo: Três Lagoas/MS*)

5. Em qual cidade fica a UNESP que você estuda? (*Exemplo: Bauru/SP*)

6. Qual o seu curso de graduação? (*Exemplo: Design*)

7. Seu curso é em qual período?

- ☐ Diurno
- ☐ Noturno
- ☐ Integral
- ☐ Outros

8. Em que ano você ingressou na Universidade? (*Exemplo: 2023*)

Seção 2 – você e a moradia estudantil

1. Em que ano você foi selecionado para a moradia estudantil?

2. Em qual semestre você estava quando foi selecionado para a moradia estudantil:

- ☐ 1º semestre
- ☐ 2º semestre
- ☐ 3º ou 4º semestre
- ☐ 5º ou 6º semestre

(_) Após esse período

3. Você ainda reside na moradia estudantil?

(_) Sim *[responda as perguntas 14 e 15]*

(_) Não *[responda as perguntas 16, 17 e 18]*

4. Há quanto tempo você reside na moradia estudantil:

(_) Menos de 3 meses

(_) 3 – 6 meses

(_) 6 – 12 meses

(_) Mais de 12 meses

5. No geral, quão satisfeito(a) você está com a moradia estudantil hoje?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito satisfeito

6. Quanto tempo você permaneceu na moradia estudantil?

(_) Menos de 3 meses

(_) 3 – 6 meses

(_) 6 – 12 meses

(_) Mais de 12 meses

7. Qual foi o principal motivo para você deixar a moradia estudantil?

(_) Conclusão de curso

(_) Desistência do curso

(_) Mudança para outra moradia (Ex: república, apartamento)

(_) Problemas de convivência

(_) Insatisfação com os serviços oferecidos

(_) Perdi o benefício

(_) Outros

8. No geral, quão satisfeito(a) você estava quando com a moradia estudantil no momento em que saiu?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito satisfeito

Seção 4 - Relação com a universidade e o entorno

1. Quão seguro você se sente na moradia estudantil e em seu entorno?

	1	2	3	4	5	
Muito inseguro	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito seguro

2. A cidade que você reside, disponibiliza transporte público para o campus universitário?

☐ Sim

☐ Não

3. Como você avalia o acesso a transporte público próximo à moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	(☐)	(☐)	(☐)	(☐)	(☐)	Muito bom

4. Como você avalia a localização da moradia estudantil em relação ao campus universitário?

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	(☐)	(☐)	(☐)	(☐)	(☐)	Muito boa

5. Qual principal meio de transporte você costuma utilizar para chegar à Universidade?

☐ Carro/Moto própria

☐ Carro/Moto de aplicativo

☐ Transporte público

☐ Bicicleta

☐ A pé

☐ Carona

☐ Outros

6. Em média, quanto tempo você demora para chegar à Universidade?

☐ Menos de 5 minutos

☐ 5 – 15 minutos

☐ 15 – 30 minutos

☐ Mais de 30 minutos

7. Quais locais você costuma visitar com uma frequência semanal? *(Selecione uma alternativa ou mais)*

☐ Mercado

☐ Farmácia

☐ Padaria

☐ Bares/Restaurantes

☐ Academia

☐ Praças/Parques

☐ Outros

8. Qual principal meio de transporte você costuma utilizar para chegar a esses lugares?

☐ Carro/Moto própria

☐ Carro/Moto de aplicativo

☐ Transporte público

☐ Bicicleta

☐ A pé

☐ Carona

☐ Outros

9. Em média, quanto tempo você demora para chegar a esses lugares?

(_) Menos de 5 minutos

(_) 5 – 15 minutos

(_) 15 – 30 minutos

(_) Mais de 30 minutos

Seção 4 – Relação com os colegas

1. Como você descreveria o ambiente social na moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Muito hostil	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito amigável

2. Com que frequência você participa de atividades sociais organizadas na moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Nunca	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Sempre

3. Quão fácil é fazer amizade na moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Muito difícil	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito fácil

4. Cite pontos positivos sobre sua experiência ao dividir o dormitório:

5. Cite pontos negativos sobre sua experiência ao dividir o dormitório:

Seção 5 – Serviços e infraestrutura

1. Como você avalia a qualidade da infraestrutura da moradia estudantil? (quartos, banheiros, áreas comuns etc.)?

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito boa

2. Como você avalia a limpeza e manutenção das áreas comuns e externas?

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito boa

3. Como você avalia a qualidade do acesso à internet na moradia estudantil?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Muito ruim	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito boa
------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------

4. Quão satisfeito(a) você está com os serviços de segurança oferecidos na moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito satisfeito

5. Quão satisfeito(a) você está com os serviços de apoio ao estudante (orientação, suporte psicológico etc.)?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito satisfeito

Seção 6 – Estudos e desenvolvimento acadêmico

1. Como a moradia estudantil impacta seu desempenho acadêmico?

(_) Positivamente

(_) Neutro

(_) Negativamente

2. Descreva como a moradia estudantil afeta o seu rendimento acadêmico (positivamente ou negativamente).

3. Quão fácil é encontrar um ambiente de estudo adequado dentro da moradia estudantil?

	1	2	3	4	5	
Muito difícil	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito fácil

4. Como você avalia o suporte acadêmico (tutoria, acesso a biblioteca etc.) oferecido aos estudantes?

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	(_)	(_)	(_)	(_)	(_)	Muito bom

Seção 7 – Sugestões e comentários finais

1. O que você mais gosta na moradia estudantil?

2. O que você menos gosta na moradia estudantil?

3. Quais sugestões você tem para melhorar a qualidade do serviço oferecido pela moradia estudantil?

-
4. Gostaria de adicionar algum comentário adicional sobre sua experiência na moradia estudantil?
-

Muito obrigada por sua participação!

Se tiver algum comentário ou sugestão para esta pesquisa, envie para:
isabela.macario@unesp.br

Apêndice B – Dados para elaboração do perfil amostral e fluxos migratórios

n	Gênero	Faixa etária	Estado civil	Campus	Período do curso	Cidade de origem
1	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Araçatuba/SP	Outros	São Paulo/SP
2	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Araçatub/SP	Integral	Matão/SP
3	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Araçatuba/SP	Integral	Osvaldo Cruz/SP
4	Feminino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	Araçatuba/SP	Integral	Auriflama/SP
5	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Araçatuba/SP	Integral	Sud Mennucci/SP
6	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Bauru/SP	Noturno	Carapicuíba/SP
7	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Bauru/SP	Integral	Santa Rita do Passa Quatro/SP
8	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Bauru/SP	Noturno	Botucatu/SP
9	Feminino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	Guaratinguetá/SP	Integral	Guarulhos/SP
10	Feminino	18 - 22 anos	Outros	Presidente Prudente/SP	Outros	Irapuru/SP
11	Feminino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	Presidente Prudente/SP	Integral	Limeira/SP
12	Feminino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Presidente Prudente/SP	Integral	Presidente Epitácio/SP
13	Feminino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	Presidente Prudente/SP	Noturno	Parapuã/SP
14	Masculino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Araçatuba/SP	Outros	São José do Rio Preto/SP
15	Masculino	Mais de 32 anos	Solteiro (a)	Bauru/SP	Integral	São Paulo/SP
16	Masculino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Bauru/SP	Integral	Araras/SP
17	Masculino	18 - 22 anos	Solteiro (a)	Rio Claro/SP	Diurno	São Simão/SP
18	Masculino	28 - 32 anos	Solteiro (a)	São Paulo/SP	Integral	São Sebastião/SP
19	Masculino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	São Paulo/SP	Integral	Caçapava/SP
20	Masculino	23 - 27 anos	Solteiro (a)	São Paulo/SP	Integral	São Lourenço da Serra/SP
21	Pessoa não binária	28 - 32 anos	Solteiro (a)	Rio Claro/SP	Integral	Rincão/SP

Apêndice C – Dados para elaboração das dimensões que constituem os gráficos de radar

Em qual cidade fica a UNESP que você estuda?	SEGURANÇA		LIMPEZA	INFRAESTRUTURA		INTERNET	SOCIAL		SUPORTE ACADÊMICO	
	Quão seguro você se sente na moradia estudantil e em seu entorno?	Quão satisfeito(a) você está com os serviços de segurança oferecidos na moradia estudantil?	Como você avalia a limpeza e manutenção de áreas comuns e externas?	Como você avalia a qualidade da infraestrutura da moradia estudantil (quartos, banheiros, áreas comuns etc.)?	Quão fácil é encontrar um ambiente de estudo adequado dentro da moradia estudantil?	Como você avalia a qualidade do acesso à internet na moradia estudantil?	Como você descreveria o ambiente social na moradia estudantil?	Quão fácil foi para você fazer amizades na moradia estudantil?	Quão satisfeito(a) você está com os serviços de apoio ao estudante (orientação, suporte psicológico etc.)?	Como você avalia o suporte acadêmico (tutoria, acesso à biblioteca etc.) oferecido aos estudantes?
Araçatuba	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4
Araçatuba	2	1	1	3	3	3	4	5	1	3
Araçatuba	5	4	3	5	5	2	5	5	2	5
Araçatuba	5	3	2	3	3	2	4	3	1	4
Araçatuba	3	3	3	2	3	4	5	5	2	4
Araçatuba	4	4	2	3	4	2	4	3	2	5
ARAÇATUBA	3,17		2,33	3,33		2,67	4,25		3,00	
Bauru	2	3	1	1	1	2	2	2	1	3
Bauru	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Bauru	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3
Bauru	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5
Bauru	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3
BAURU	3,60		2,60	3,10		3,00	3,30		3,10	
Guaratinguetá	3	2	3	3	4	4	4	5	3	4
GUARATINGUETÁ	2,50		3,00	3,50		4,00	4,50		3,50	
Presidente Prudente	1	1	3	3	3	5	4	4	4	4
Presidente Prudente	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4
Presidente Prudente	2	3	2	3	3	4	4	5	3	5
Presidente Prudente	3	3	2	3	4	4	2	3	5	5
P.PRUDENTE	2,50		2,50	3,13		4,50	3,75		4,13	
Rio Claro	4	4	4	4	2	4	5	5	3	4
Rio Claro	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4
RIO CLARO	3,75		4,5	3,25		3	4,75		3,5	
São Paulo	4	2	2	4	4	3	4	5	3	3
São Paulo	3	1	1	4	1	1	1	1	1	3
São Paulo	4	1	1	1	1	1	3	3	5	5
SÃO PAULO	2,50		1,33	2,50		1,67	2,83		3,33	

Apêndice D – Síntese das respostas abertas

O que você mais gosta na moradia estudantil?	O que você menos gosta na moradia estudantil?	Quais sugestões você tem para melhorar a qualidade do serviço oferecido na moradia estudantil?	Gostaria de adicionar algum comentário adicional sobre sua experiência na moradia estudantil?
AMIZADE / LOCALIZAÇÃO	LIMPEZA PRECÁRIA	MELHORAR COMUNICAÇÃO ENTRE MORADORES E EQUIPE RESPONSÁVEL PELA MORADIA	
GRATUIDADE	BAGUNÇA/DESORGANIZAÇÃO	REFORMA / PRIVACIDADE	
ESTRUTURA	FALTA DE MANUTENÇÃO	AUMENTAR FREQUENCIA DE MANUTENÇÃO DA ÁREA EXTERNA	EXPERIÊNCIA BOA / "A permanência estudantil é necessária para que todos possam ter acesso a educação"
GRATUIDADE	FALTA DE ESPAÇO INDIVIDUAL	ALTERAR LAYOUT PARA QUARTOS INDIVIDUAIS COM ESPAÇO DE ESTUDO	FALTA HIERARQUIA PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INTERNOS DEIXA O PROCESSO DEMORADO
ÁREA DE LAZER	QUARTOS PEQUENOS	REFORMA	
TRANQUILIDADE	INFRAESTRUTURA PRECÁRIA	AUMENTAR DISPONIBILIDADE DE PRODUTOS DE LIMPEZA	SATISFAÇÃO COM A MORADIA E INTENÇÃO DE PERMANECER NO CURSO
TRANQUILIDADE / ORGANIZAÇÃO	FALTA DE SEGURANÇA NO ENTORNO	MAIS ATENÇÃO AS REUNIÕES COM EQUIPE DA UNIVERSIDADE / OUVIR MAIS OS MORADORES	
COMPANHIA	FALTA DE PRIVACIDADE	PRIVACIDADE	
ALIMENTAÇÃO COLETIVA	FALTA DE SEGURANÇA	INTERNET	MAIOR OFERTA DE ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA / SEREM OUVIDOS PELA DIREÇÃO
CONVIVÊNCIA	LIMPEZA PRECÁRIA / MÁ ORGANIZAÇÃO / INTRIGAS / FALTA DE COMPROMETIMENTO	CONSTRUÇÃO DE MORADIA (ATUALMENTE SÃO CASAS ALUGADAS) AUMENTAR OFERTA DE VAGAS	A MORADIA É ESSENCIAL PARA A FORMAÇÃO ACADÊMICA DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL
Prefiro não responder.	Prefiro não responder.	Prefiro não responder.	
AMIZADE	INFRAESTRUTURA PRECÁRIA	MELHORAR A SEGURANÇA	
LOCALIZAÇÃO	INFRAESTRUTURA PRECÁRIA	AUMENTAR OFERTA DE VAGAS (ATUALMENTE SÃO CASAS ALUGADAS)	EM SP A MORADIA É COMPOSTA POR 2 CASAS ALUGADAS / NÃO HÁ PREVISÃO PARA CONSTRUÇÃO
LOCALIZAÇÃO	FALTA SUPORTE / FALTA SEGURANÇA	CONSTRUÇÃO DE MORADIA (ATUALMENTE SÃO CASAS ALUGADAS) AUMENTAR OFERTA DE VAGAS	
ESTRUTURA	AMBIENTES DESPROPORCIONAIS	AUMENTAR A COZINHA / AUMENTAR ESPAÇO DE ARMAZENAMENTO	
LOCALIZAÇÃO	FALTA SEGURANÇA	INVESTIR EM SEGURANÇA	
ESPAÇO DE ESTUDOS	INFRAESTRUTURA PRECÁRIA	ACESSO A ÁREAS COMUNS	
Prefiro não responder.	Prefiro não responder.	Prefiro não responder.	
AMIZADES	LIMPEZA PRECÁRIA / FALTA MANUTENÇÃO	MELHORAR COMUNICAÇÃO ENTRE MORADORES E EQUIPE RESPONSÁVEL PELA MORADIA	CARECE DE MELHORIA EM VÁRIOS ASPECTOS DO SERVIÇO
EXPERIÊNCIA/AMIZADES	DESCASO / FALTA MANUTENÇÃO	MELHORAR COMUNICAÇÃO ENTRE MORADORES E EQUIPE RESPONSÁVEL PELA MORADIA	RECONHECE CONTRATEMPOS / CONSIDERA A MORADIA UM LUGAR BOM PARA SE MORAR / ACOLHEDOR E FAVORECE A CONVIVÊNCIA
GRATUIDADE	BRIGAS / LIMPEZA PRECÁRIA	.	AUSENTE PROVISORIAMENTE DEVIDO À REFORMA DO ESPAÇO

ANEXO

Anexo A – Relatório Final da Comissão de Moradia Estudantil da Unesp – Ano 1986



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
REITORIA

Pm. 318
 Pm. 2504/86
 Rm. 14

RELATÓRIO FINAL DA COMISSÃO DE MORADIA ESTUDANTIL - UNESP

A Comissão de Moradia Estudantil, constituída pelo Egrégio Conselho Universitário, em sessão de 20/11/86, realizou estudos que passaram pelas seguintes etapas:

- constituição de comissões locais às quais foram solicitadas a apresentação dos problemas específicos; as alternativas para resolução de tais problemas; o levantamento de possíveis áreas existentes para efeito de construções (Relatório anexo).
- obtenção de vários projetos para possíveis edificações.
- pesquisa junto aos estudantes da UNESP (5.739 questionários), visando obter um perfil do estudante por unidade e por curso.

Após análise dos dados obtidos, a Comissão, em reunião realizada à 12/08/87, entendeu serem estas as alternativas para a questão:

- a UNESP, de imediato, locaria imóveis residenciais nas cidades onde o problema tem se apresentado mais agudo.
- sub-locaria aos estudantes carentes mediante taxas a serem estabelecidas entre as comissões locais e os interessados.
- administraria tais imóveis num sistema de co-gestão.
- construiria alojamentos (conforme planos a serem estabelecidos com a APLO) nos campi que dispusessem de áreas isoladas, contíguas ou próximas ou que viessem a obter tais áreas.

A Comissão entende que tais alternativas são complementares, assim, propõe as seguintes medidas imediatas:

- 1) Alugar residências para abrigar de 30 a 40 alunos carentes nos seguintes campi:
 - Araçatuba
 - Araraquara
 - Botucatu
 - Franca



O custo desta medida implica no valor total aproximado, de 1.000 OTNs por mês.

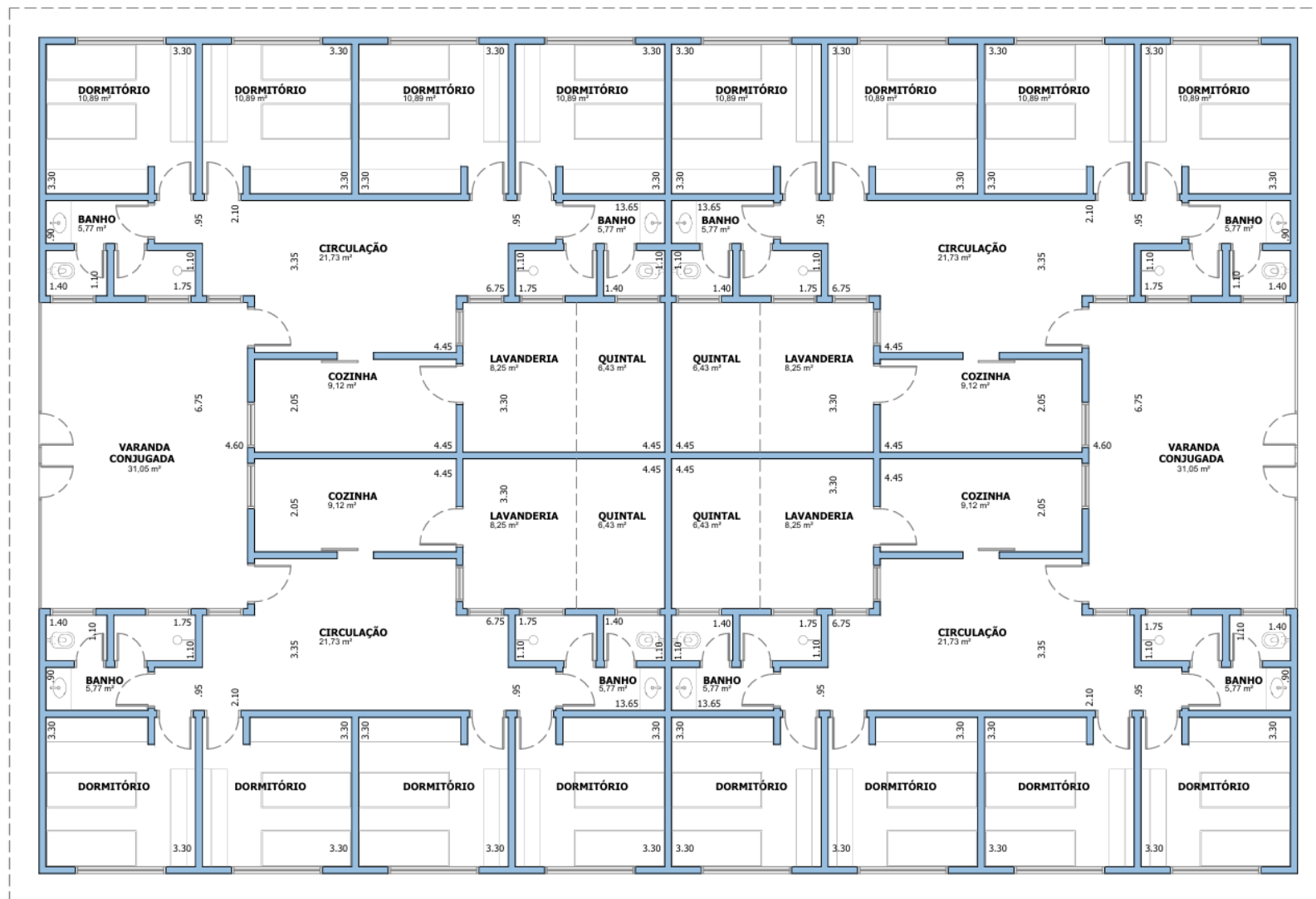
- 2) Adquirir 06 (seis) sobrados, em Marília conforme proposta da Congregação da Unidade, no valor de CZ\$..... CZ\$ 4.500.000,00.
- 3) construir alojamento com módulos de 400 m² cada, nos seguintes Campi:
 - Assis
 - Presidente Prudente
 - Rio Claro
 - Jaboticabal
 - Guaratinguetã
- 4) Solicitar o estudo pela Assessoria Jurídica das possibilidades propostas por Araçatuba e São José do Rio Preto, quanto à transferência de imóveis pertencentes ao Estado
- 5) Estudar a possibilidade de destinar verbas para reforma e manutenção dos alojamentos de Ilha Solteira, conforme solicitação da Unidade.
- 6) A escala de prioridades para o início da construção de alojamentos nos demais Campi deverá ser apresentada em futuro próximo.

São Paulo, 17 de agosto de 1987.

PELA COMISSÃO DE MORADIA ESTUDANTIL

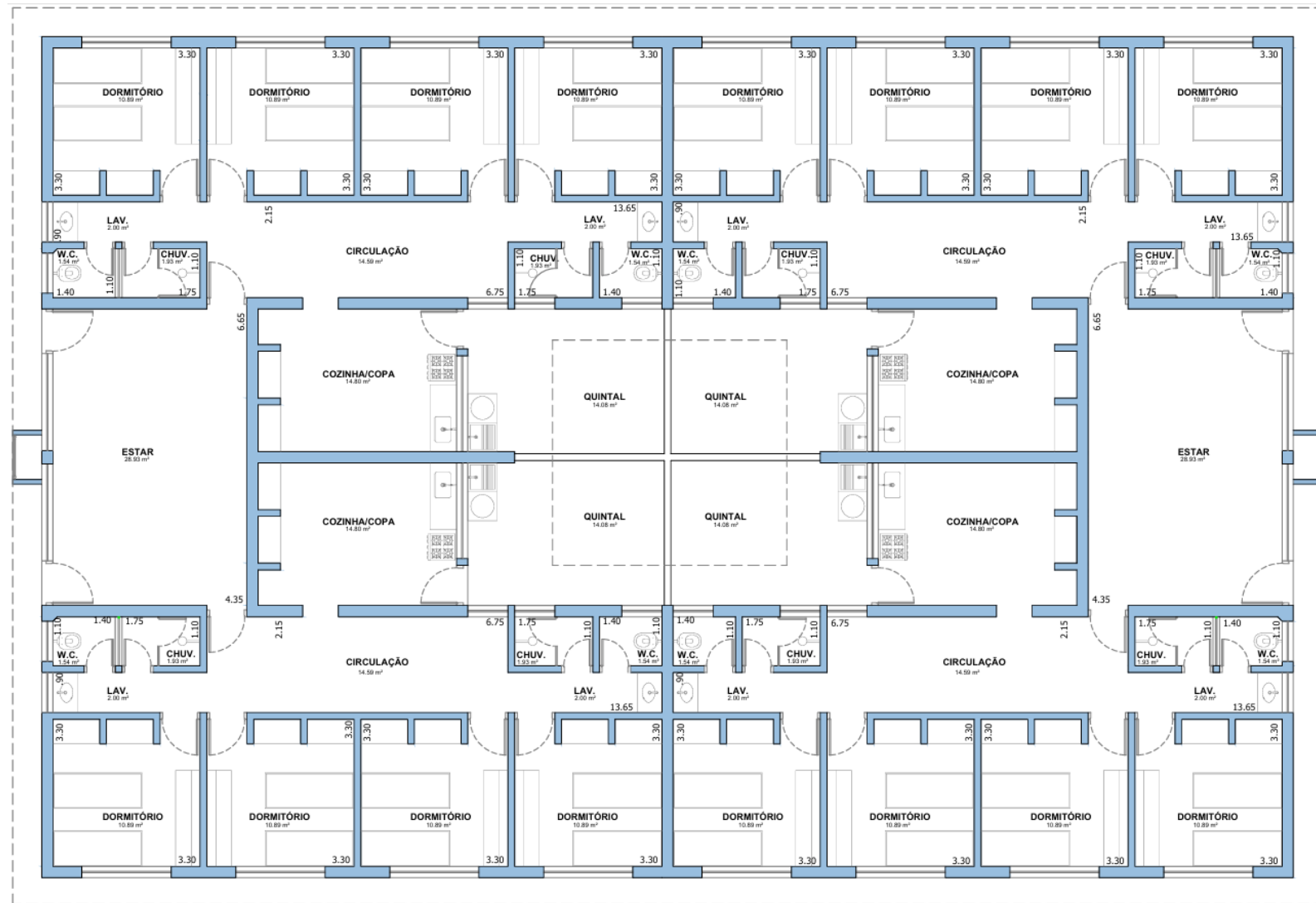
Prof. EDY DE LELLO MONTENEGRO

Anexo B – Planta da Moradia Estudantil de Araçatuba



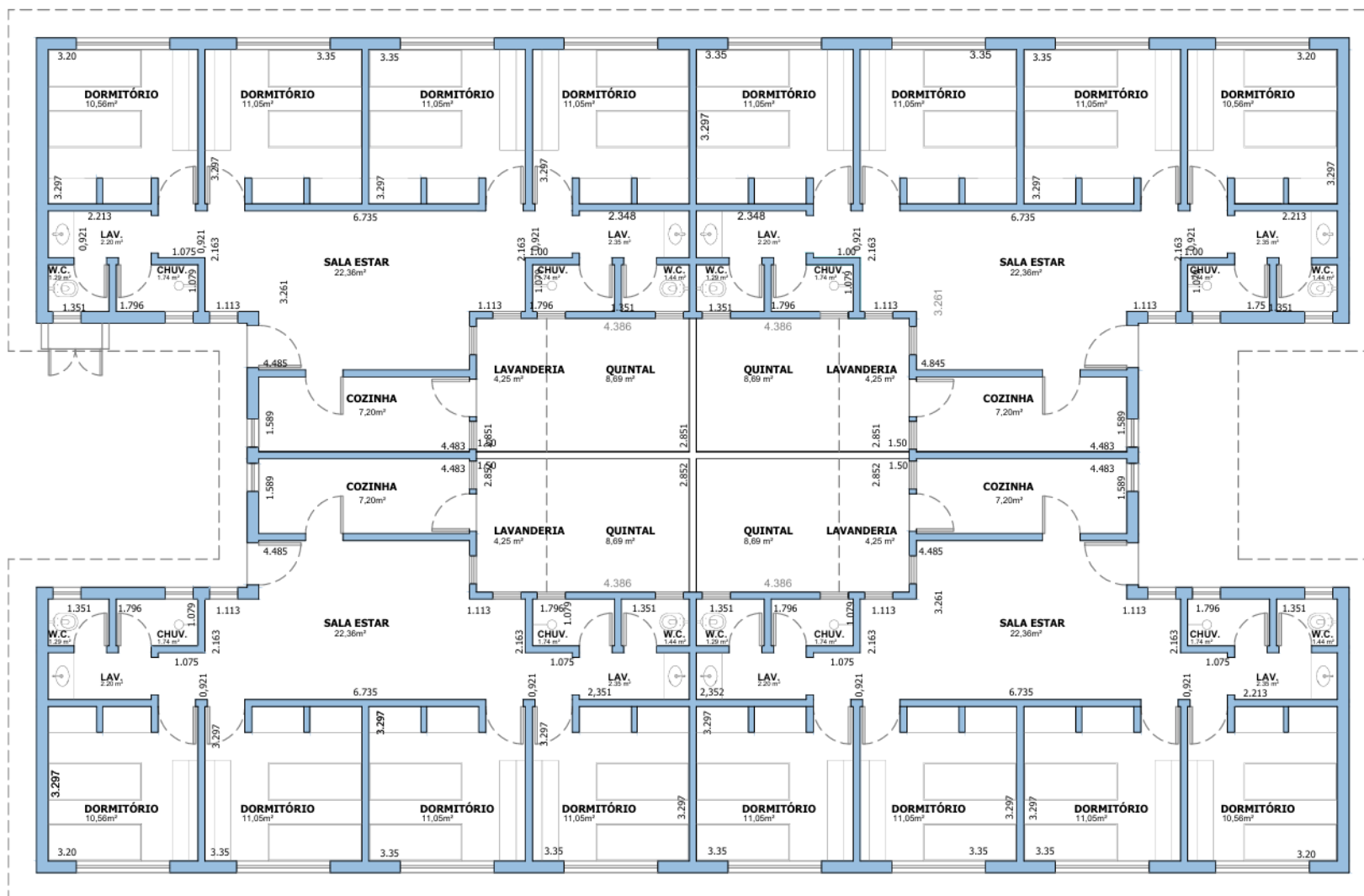
PLANTA layout moradia Araçatuba FOA

Anexo C – Planta da Moradia Estudantil de Bauru



PLANTA layout moradia Bauru

Anexo D – Planta da Moradia Estudantil de Presidente Prudente



PLANTA layout moradia Presidente Prudente

Anexo E – Planta da Moradia Estudantil de Rio Claro

