

Edição  
design e tecnopolíticas

Seção  
artigos em fluxo contínuo

## Roteiro para ideação: cocriação de cartilha para valorização de experiências vividas por vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua

 **Wellington Minoru  
Kihara**

wellington.kihara@gmail.com

Universidade Federal do  
Paraná, Curitiba, PR, Brasil.

 **Raimundo Lopes Diniz**  
rl.diniz@ufma.br

Universidade Federal do  
Maranhão, São Luís, MA,  
Brasil.

**Resumo:** A diversidade de fatores que podem prejudicar ou beneficiar a saúde mental das pessoas a torna um *wicked problem*. Assim, busca, a partir do Design, gerar alternativas específicas para a complexidade que envolve a saúde mental de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. Mais especificamente, demonstra a aplicação de ferramentas utilizadas no Design para cocriar uma cartilha que valorize as experiências vividas por esses trabalhadores. Apresenta resultados da segunda etapa do método *Design Science Research* (DSR), qual seja, o de gerar alternativas. Destaca a utilização da ferramenta Roteiro para Ideação através de um Workshop de cocriação. Os resultados evidenciam a utilização em conjunto das estratégias para compreensão do comportamento, a conexão dos fatores associados ao comportamento com os aspectos avaliados na Ergonomia Cognitiva, assim como o direcionamento para estratégias no âmbito da saúde mental baseadas em evidências.

**Palavras-chave:** ergonomia; design; saúde mental; vendedores ambulantes.

# ***Script for ideation: co-creation of a tool that highlight experiences lived by informal vendors in the context of work on the street***

**Abstract:** *The diversity of factors that can harm or benefit people's mental health makes it a wicked problem. Thus, this article aims, applying Design, to generate alternatives for the complexity that involves the mental health of informal vendors in the context of street work. More specifically, it demonstrates the application of tools to co-create a guide that highlights the experiences lived by these workers. It presents results from the second phase of the Design Science Research (DSR) method, that is, generating alternatives. It highlights the use of the Script for Ideation tool through a co-creation Workshop. The results demonstrate the joint use of strategies for understanding behavior, the connection of factors associated with behavior with the Cognitive Ergonomics, as well the direction for evidence-based strategies in the field of mental health.*

**Keywords:** *ergonomics; design; mental health; informal vendors.*

## **1. Introdução**

A taxa de informalidade no Maranhão é considerada alta, atinge cerca de 56,8% da população (IBGE, 2024). Inclusa nessa realidade, encontra-se a cidade de São Luís, capital do estado. Ao caminhar pelas principais ruas de comércio da cidade, pode-se observar uma grande diversidade de vendedores ambulantes. E, uma diversidade, também, de artefatos para concretizar a venda dos produtos e serviços. Logo, identificam-se fatores que podem estar prejudicando a saúde mental desses trabalhadores. Como consequência, prejudicando também a produtividade do seu labor.

A saúde mental é considerada um *wicked problem*. Ou seja, um problema complexo. Pois, há uma ampla diversidade de fatores que podem prejudicar ou beneficiar a saúde mental. Ainda, que não há uma solução

determinada, tendo em vista o caráter único do problema (WAHL e BAXTER, 2008; BUCHANAN, 1992).

Essa pesquisa se insere no âmbito da Ergonomia Cognitiva e Design para Mudança de Comportamento. Tem como objetivo demonstrar como o Design pode contribuir para melhorar a saúde mental de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. Mais especificamente, essa pesquisa demonstra a aplicação de ferramentas utilizadas no Design para cocriar uma cartilha que valorize as experiências vividas por esses trabalhadores. Ou seja, trata-se de um artigo que, diante de um wicked problem, utiliza-se da potencialidade do Design para beneficiar a saúde mental de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua.

Essa pesquisa também é parte do método Design Science Research (DSR). O método DSR inclui as etapas de compreensão do problema, gerar alternativas, avaliar e comunicar (SANTOS, 2018; LACERDA et al, 2013). No entanto, essa pesquisa delimita-se ao resultado da segunda etapa do método DSR, qual seja, o de gerar alternativas.

Na primeira etapa do método DSR foi realizada uma Revisão Sistemática da Literatura no banco de teses e dissertações da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), tendo em vista identificar fatores que possa prejudicar a saúde mental de trabalhadores informais. Como resultado, tem-se o mapeamento de fatores, a categorização desses fatores e a conexão com a Ergonomia Cognitiva (KIHARA e DINIZ, 2024).

Dessa forma, a partir dos resultados da primeira etapa do método DSR, há uma delimitação da pesquisa: público (os vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua); fatores que podem prejudicar a saúde mental (estigma, preconceito e discriminação); e estratégia para saúde mental (valorização de experiências vividas).

Os estigmas, a discriminação e o preconceito impactam diretamente diversos aspectos avaliados na Ergonomia Cognitiva. Como por exemplo, a atenção, memória, percepção, emoção, afeto, raciocínio e resposta motora (SILVA et al., 2022; WORLD HEALTH ORGANIZATION et al, 2022; KIHARA e DINIZ, 2024).

Tendo em vista essa delimitação, foi dada continuidade na segunda etapa do método DSR (gerar alternativas). Para tanto, esse artigo destaca a utilização da ferramenta Roteiro para Ideação (KIHARA et al., 2024). Assim como, as estratégias para compreensão do comportamento (KIHARA et al., 2023) e as estratégias para valorização de experiências vividas (WORLD HEALTH ORGANIZATION et al, 2022).

A aplicação do Roteiro para Ideação foi realizada através de um Workshop de cocriação com a temática "Ergonomia, Saúde Mental e Vendedores Ambulantes". O workshop contou com a participação de pesquisadores, acadêmicos e profissionais interessados pelo tema, totalizando doze participantes. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A pesquisa apresenta a sua originalidade ao tratar de um assunto de grande relevância e atualidade (saúde mental), com um público ainda pouco assistido (vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua), a partir de uma ferramenta do Design não explorada para esse contexto (Roteiro para Ideação) e articulada no âmbito da Ergonomia Cognitiva.

## 2. Ergonomia cognitiva e vendedores ambulantes

A Ergonomia Cognitiva procura entender a forma como o trabalhador compreende o próprio contexto de trabalho e, dessa forma, identificar o quanto essa compreensão pode estar prejudicando ou beneficiando a própria integridade física e mental. Lida com o processamento de informações no âmbito funcional que pode desencadear dificuldade de tomada de decisão e gerar uma sobrecarga mental (cognitiva), resultando em erro (de ação).

Nesse sentido, faz parte da avaliação da Ergonomia Cognitiva, o mapeamento de fatores associados ao comportamento do trabalhador. Esse mapeamento contribui para identificar as conexões relevantes entre contexto e comportamento.

A atenção, a percepção, a memória, o afeto, o raciocínio e a resposta motora são aspectos que são avaliados no âmbito da Ergonomia Cognitiva (SILVA et al., 2022). Ao destacar os vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua, pode-se dizer que existe uma diversidade de fatores que impactam esses aspectos. Nesse sentido, cabe evidenciar os fatores que podem prejudicar a saúde mental dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. A saúde mental é um continuum, ou seja, não é um momento específico. Mas, um cuidado que o indivíduo tem no decorrer da sua vida. E, não se refere apenas ao cuidado com fatores psicológicos, mas com a saúde de modo integral (WHO, 2022).

Conforme o mapeamento de fatores associados ao comportamento de trabalhadores informais (KIHARA e DINIZ, 2024), pode-se destacar os seguintes fatores associados ao comportamento de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua, conforme figura 1.

**Figura 1** Fatores associados ao comportamento

| Fatores externos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Baixa remuneração - Capitalismo - Conflitos - Crises Econômicas - Desemprego - Desigualdade social - Discriminação - Estigmas - Falta de apoio governamental - Falta de benefícios sociais - Falta de infraestrutura - Falta de oportunidade de emprego - Falta de reconhecimento - Falta de sanitários - Fiscalização - Contexto histórico - Imprevisibilidade de vendas - Intempéries climáticas - Jogo de interesses - Perda de mercadorias - Política - Precariedade no trabalho - Preconceito - Violência urbana</p> <p>Bagunceiro - Baixo nível - Bandido - Barraqueiro - Desonesto - Causador de desordem - Desorganizado - Desprezível - Desqualificado - Indigno - Inferior - Mal vestido - Malandro - Malfeitor - Marginal - Malcheiroso - Miserável - Pedinte - Vadio</p> |
| Fatores internos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Abandono dos estudos - Angústia - Autoexploração - Ansiedade - Baixa autoestima - Baixa escolaridade - Busca por melhores condições de vida - Dores de cabeça - Estresse - Falta de higiene - Falta de lazer - Falta de perspectiva futura - Falta de qualificação profissional - Idade avançada - Incerteza de continuidade no local de trabalho - Insatisfação - Insegurança - Longas jornadas de trabalho - Luta pela dignidade - Naturalização do problema - Resistência - Sobrevivência - Solidão - Tensão - Única oportunidade de ocupação - Uso inadequado de artefatos</p>                                                                                                                                                                                                   |

**Fonte** dos autores.

Essa lista de fatores foi utilizada na ferramenta Roteiro para Ideação. São fatores que podem prejudicar a saúde mental dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho de rua.

Diante dos fatores que podem prejudicar a saúde mental dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua, esta pesquisa delimita-se a três fatores específicos: a discriminação (ato praticado), os estigmas (marcas históricas) e o preconceito (julgamento antecipado). Tais fatores também são evidenciados em pesquisas identificadas a partir da revisão bibliográfica (IBANHES, 1999; SANTOS, 2010; ARAÚJO, 2014; FONTES, 2010; SILVA, 2017; XAVIER, 2014; LEMOS, 2015; BERNARDINO, 2015; TEIXEIRA, 2016; FIGUEIREDO, 2016; CAPELLI, 2017; RAPOSO, 2020; DURÃES, 2006; MORRONE, 2001; OLIVEIRA, 2009; BELTRÃO, 2010; OSTROWER, 2007; JULIÃO, 2012; ABREU, 2023).

São fatores (discriminação, estigmas e preconceito) que se conectam aos aspectos da Ergonomia Cognitiva e impactam significativamente a saúde mental e o trabalho de vendedores ambulantes. As referências

apresentadas, apesar de contextos variados, contribuíram significativamente para delimitar esses fatores e evidenciar a diversidade e a complexidade de fatores associados à saúde mental de vendedores ambulantes.

A partir do mapeamento dos fatores, também foi possível identificar fatores específicos que podem contribuir para a manutenção da discriminação, dos estigmas e do preconceito: bagunceiro, baixo nível, bandido, barraqueiro, desonesto, causador de desordem, desorganizado, desprezível, desqualificado, indigno, inferior, malvestido, malandro, malfeitor, marginal, malcheiroso, miserável, pedinte e vadio. Esses fatores também foram utilizados para aplicação do Roteiro para Ideação.

Pode-se dizer que a discriminação, os estigmas e o preconceitos desencadeiam sofrimento mental. E, podem desencadear uma série de crenças desadaptativas e comportamentos disfuncionais, como por exemplo, a naturalização do problema, as longas jornadas de trabalho, a falta de higiene, a falta de lazer e o uso inadequado de artefatos (WHO, 2022; KIHARA e DINIZ, 2024).

### 3. Estratégias para mudança de comportamento

Existe uma diversidade de estratégias para mudança de comportamento. E, essas estratégias podem ser aplicadas em etapas específicas do Design, favorecendo a intencionalidade e a probabilidade de atingir os objetivos desejados (LOCKTON et al., 2010).

Nesta pesquisa, pode-se destacar as estratégias para compreensão do comportamento e as estratégias para valorização de experiências vividas. Essas estratégias, assim como a lista de fatores associados ao comportamento, foram utilizadas na ferramenta Roteiro para Ideação, tendo em vista cocriar uma cartilha para valorização das experiências vividas pelos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua.

As estratégias para compreensão do comportamento têm como objetivo ampliar a compreensão sobre os fatores associados ao comportamento do público-alvo. Dessa forma, essas estratégias foram adaptadas para o contexto dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. No total, foram utilizadas 69 estratégias para a dinâmica de cocriação, conforme tabela 1. Os modelos de referência são os modelos para mudança de comportamento que contribuíram para a formulação das estratégias para compreensão do comportamento.

**Tabela 1** Estratégias para compreensão do comportamento

| Estratégias Para Compreensão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Modelos De Referência                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quais qualidades você destacaria em você?</li> <li>O que você valoriza nas pessoas?</li> <li>Como você procura agir com as outras pessoas?</li> <li>Quais emoções você acha importante? E, por que?</li> <li>Como você supera uma emoção que te incomoda?</li> <li>Como você procura se cuidar no dia a dia?</li> <li>Existe algo que gostaria de melhorar no seu comportamento?</li> <li>Como você supera os imprevistos do ambiente?</li> <li>Como lidar com pessoas que não entendem o valor do seu trabalho?</li> <li>Como lidar com pessoas que julgam negativamente o seu trabalho?</li> <li>Como combater as más impressões históricas do trabalho como vendedor ambulante?</li> </ul>                                                                           | Modelo Design de Canais<br>(WÜNDERLICH, et al., 2019)                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>O que te faz bem no teu ambiente de trabalho?</li> <li>Como você supera os seus erros?</li> <li>Como você lida com as críticas das pessoas?</li> <li>Quais foram os principais elogios que já recebeu?</li> <li>O que te motiva a vir trabalhar aqui?</li> <li>Quais aprendizados você obteve a partir do seu trabalho?</li> <li>Qual é a recompensa, além da questão financeira, de vir trabalhar aqui?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Modelo Arquitetura de Escolha<br>(Thaler, 2015)                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quais experiências, a partir do seu trabalho, que te dão orgulho?</li> <li>Qual ensinamento você compartilharia com outras pessoas?</li> <li>Como você se sente acolhido(a) no local de trabalho?</li> <li>Quais são as habilidades necessárias para exercer o seu trabalho?</li> <li>Como você respeita as suas características pessoais?</li> <li>O que te faz bem no ambiente de trabalho?</li> <li>Você considera que a família tem um papel importante para você?</li> <li>Como você supera as limitações/dificuldades no seu local de trabalho?</li> <li>O que facilita o seu trabalho?</li> <li>Como o relacionamento com outros vendedores ambulantes melhora o seu trabalho?</li> <li>Como o relacionamento com os clientes melhora o seu trabalho?</li> </ul> | Modelo de Design de Serviços baseado em evidências<br>(LIDDICOAT et al., 2020) |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>O seu trabalho mudou algum comportamento para melhor?</li> <li>Qual comportamento você gostaria de mudar em si?</li> <li>Qual comportamento você não mudaria em si?</li> <li>Qual comportamento você gostaria que as outras pessoas mudassem?</li> <li>Qual mudança na sua cidade pode melhorar o seu local de trabalho?</li> <li>Como você lida com as diferenças entre as pessoas?</li> <li>Como você contribui para as mudanças que você quer ver?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Modelo Christmas (Christmas, 2009)                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Como a comunicação melhora o seu local de trabalho?</li> <li>Como você gostaria que as pessoas se comunicassem contigo?</li> <li>Como as normas contribuem para o seu trabalho?</li> <li>O que você gosta no seu local de trabalho?</li> <li>Como o seu trabalho contribui para as suas prioridades?</li> <li>Quais comportamentos você considera saudáveis em ti?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Modelo Mindspace (Dolan, 2009)                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quais pensamentos te motivam?</li> <li>Quais elementos da natureza te agradam no seu local de trabalho?</li> <li>Quais necessidades básicas contribuem para o seu trabalho?</li> <li>Comente uma experiência de vida marcante para você</li> <li>Fale sobre um sentimento bom que você teve no local de trabalho</li> <li>Como as pessoas poderiam te ajudar para facilitar o seu trabalho?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Modelo de Orquestra (Pearce & Zare, 2017)                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como você cuida da tua saúde?</li> <li>• Como o seu trabalho contribui para a tua saúde?</li> <li>• O que você precisa mudar para cuidar mais da tua saúde?</li> <li>• Como as pessoas deveriam cuidar mais da saúde?</li> <li>• Quais são os valores que te guiam?</li> </ul>                                                                                                                                              | Modelo Crenças em Saúde<br>(Champion & Skinner, 2008)      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que você gostaria que as pessoas tivessem mais consciência?</li> <li>• O que você gostaria de fazer para valorizar o seu trabalho?</li> <li>• Qual seria o primeiro passo a ser dado para você valorizar mais o seu trabalho?</li> <li>• Como você perceberia que o seu trabalho está sendo valorizado?</li> <li>• Como você tem se valorizado?</li> </ul>                                                                | Modelo Transteórico<br>(Prochaska & Diclemente, 1982)      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quais são as habilidades que você destaca em si?</li> <li>• Como você poderia valorizar as tuas habilidades?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Modelo em Roda (Michie, Van Stralen & West, 2011)          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que está ao seu alcance para melhorar o teu local de trabalho?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Modelo Cleaner Cooking<br>(Jürisoo, Lambe & Osborne, 2018) |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que te mantém motivado(a)?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Modelo FOGG (Fogg, 2009)                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como você gostaria que as pessoas o(a) enxergassem?</li> <li>• Como você gostaria de ser lembrado?</li> <li>• O que você acha que as pessoas precisam?</li> <li>• Como você gostaria que as pessoas interagissem contigo?</li> <li>• Como você gostaria de interagir com as pessoas?</li> <li>• O que você deseja alcançar com o seu trabalho?</li> <li>• Qual é o significado que você atribui ao seu trabalho?</li> </ul> | Modelo NADI (Bijl-Brouwer, 2017)                           |

**Fonte** adaptado de Kihara, 2023.

As estratégias que visam valorizar as experiências vividas têm se mostrado eficazes no combate a preconceitos, discriminação e estigmas. Determinadas experiências são importantes agentes de mudança para melhorar a consciência pública sobre a saúde mental. As experiências vividas proporcionam um apoio adicional aos serviços de saúde, contribuindo para que as pessoas possam: se ajudar mutuamente; partilhar mais experiências de vida; fornecer apoio emocional; criar oportunidades para interação social (contato social); oferecer ajuda prática; mobilizar campanhas de sensibilização; agregar o valor dado às vozes; priorizar a saúde mental (WHO, 2022). Existem categorias de estratégias com objetivo de valorizar as experiências vividas. No total, 3 categorias foram utilizadas na dinâmica de cocriação (figura 2).

**Figura 2** Estratégias para valorização de experiências vividas.

| ESTRATÉGIAS PARA VALORIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS VIVIDAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Educativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Contato                                                                                                                                                                                                                                                       | Mobilização                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Divulgações científicas</li> <li>-Alfabetização</li> <li>-Campanhas informativas de sensibilização pública</li> <li>-Formações</li> <li>-Capacitações</li> <li>-Acessibilidade à tecnologias digitais</li> <li>-Marketing social e atividades de mídia</li> <li>-Mapeamento de serviços de cuidados com a saúde mental</li> <li>-Linguagens acessíveis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Favorecer interações sociais (conexões)</li> <li>-Contato direto</li> <li>-Contato simulado</li> <li>-Contato on-line</li> <li>-Diálogo com profissionais que atuam em ambientes de cuidado à saúde mental</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manifestações públicas</li> <li>-Petições</li> <li>-Participação em eventos de discussões públicas e tomada de decisão</li> <li>-Eventos comunitários locais</li> <li>-Advocacy</li> </ul> |

**Fonte** adaptado de WHO, 2022.

A aplicação das estratégias para a valorização de experiências vividas pelos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua também proporciona seguintes benefícios: favorece a busca de ajuda, contribui para a inclusão, estimula a coragem, agrega pesquisas em saúde mental, muda comportamentos, reduz a discriminação e preconceito, quebra estigmas, aumenta a autocompaixão, equilíbrio emocional, equilíbrio de rotina, flexibilidade psicológica e consolida hábitos saudáveis (WHO, 2022; BECK, 2021).

As estratégias para compreensão do comportamento e as estratégias para valorização de experiências vividas foram utilizadas na dinâmica de cocriação a partir do Roteiro de Ideação. Com o Roteiro de Ideação, os participantes foram convidados a selecionar as estratégias que poderiam apresentar os melhores resultados, na etapa de coleta de informações com o público-alvo.

#### 4. Roteiro para ideação

O Roteiro para Ideação é uma ferramenta elaborada para aplicação de estratégias para mudança de comportamento e heurísticas para coesão social. Mas, com potencial para ser adaptada em outros contextos da

sustentabilidade (KIHARA, 2023). Tal ferramenta foi desenvolvida e aplicada na fase de ideação do Modelo KIHARA (Modelo de Design para o Comportamento Sustentável aplicado em serviços tendo em vista a coesão social) com o objetivo de propor alternativas de serviços no âmbito de uma clínica psiquiátrica de reabilitação. É uma ferramenta autoexplicativa que fornece um passo a passo para facilitar a cocriação de serviços, tendo em vista comportamentos mais sustentáveis.

Nesse sentido, o Roteiro para Ideação foi adaptado da pesquisa de Kihara (2023) para aplicação no contexto da saúde mental de vendedores ambulantes. Assim, o Roteiro para Ideação obteve o seguinte formato:

**Figura 3** Roteiro para Ideação

**ROTEIRO PARA IDEACÃO: COCRIAÇÃO DE CARTILHA PARA VALORIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS VIVIDAS POR VENDEDORES AMBULANTES NO CONTEXTO DO TRABALHO NA RUA**

**Pergunta norteadora**  
Como valorizar as experiências de vida de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua?

**Ideação**  
(1) Cada grupo irá receber um pack de cards com estratégias para compreensão do comportamento, uma lista de fatores associados ao comportamento e uma lista com estratégias para saúde mental

(2) Escolher entre cinco a dez cards com estratégias para compreensão do comportamento

(3) A partir dos cards escolhidos, seguir o seguinte roteiro para ideação:

- O que você pretende valorizar na experiência de vida do vendedor ambulante a partir das estratégias para compreensão do comportamento?
- Quais são os fatores associados ao comportamento que estão conectados com as informações que você busca obter? Identificar entre cinco a dez fatores.
- Em qual categoria de estratégia se encaixa a sua alternativa (educativa, contato, mobilização)? E, por que?
- Como será a abordagem ao vendedor ambulante (como você irá se apresentar, quais informações você irá falar no início da conversa, como você irá apresentar a proposta, ele irá assinar algum termo de autorização, ele irá somente falar ou ter que ler e escrever também)?
- Simulem a aplicação (utilização dos cards com estratégias para compreensão do comportamento)
- Como serão trabalhadas e sintetizadas as informações obtidas a partir das estratégias escolhidas (ex. irão destacar alguma palavra-chave, irão destacar alguma frase de impacto, irão contar uma história, irão fazer uma arte, um desenho, um objeto)?
- Em qual (is) local (is) você pretende utilizar essas informações (ex. redes sociais, no ambiente de trabalho do vendedor ambulante, em outros locais públicos e/ou privados)?
- Como você irá envolver o vendedor ambulante na participação do projeto (ex. irá pedir que ele contribua aplicando o que será desenvolvido, irá pedir para que ele grave um vídeo, irá pedir para que ele divulgue as informações entre os vendedores ambulantes)?
- Como será o protótipo das informações obtidas?
- Como você encerrará a abordagem ao vendedor ambulante (irá agradecer a participação, irá informar o prazo para apresentação e entrega dos resultados)?

(4) Apresentar a cartilha a ser aplicada ao vendedor ambulante no contexto do trabalho na rua (respostas de todas as informações das etapas anteriores)

**Fonte** adaptada de Kihara, 2023.

As estratégias para compreensão do comportamento foram aplicadas a partir da ferramenta Card Sorting, conforme figura 4.

### Figura 4 Card Sorting



**Fonte** dos autores.

A ferramenta Card Sorting facilita a visualização, as escolhas e as conexões das informações no Roteiro para Ideação.

## 5. Método

Trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva e de abordagem qualitativa. Essa pesquisa é resultado da segunda etapa do método Design Science Research que tem como objetivo elevar a compreensão sobre um problema real e contextual. Assim como, propor alternativas e cocriar soluções (SANTOS, 2018; LACERDA et al, 2013). Nesse sentido, essa pesquisa é uma continuidade de um método utilizado no âmbito do Design, aplicado em etapas.

A primeira etapa do método Design Science Research se refere à compreensão do problema. Nessa etapa foi realizada uma revisão

sistemática de literatura no banco de teses e dissertações da CAPES com o objetivo de identificar fatores que possam prejudicar a saúde mental de trabalhadores informais. Como resultado dessa primeira etapa, tem-se (KIHARA e DINIZ, 2024):

- 667 fatores associados ao comportamento de trabalhadores informais
- Categorização em fatores externos e fatores internos
- 331 fatores externos e 336 fatores internos
- Conexão com fatores evidenciados na Ergonomia Cognitiva
- Evidências de fatores associados à ansiedade de vendedores ambulantes

A partir dos resultados colhidos na primeira etapa do método DSR, foi realizada uma delimitação para avançar à segunda etapa, resultado dessa pesquisa. A segunda etapa tem como objetivo gerar alternativas. Assim, foi realizado a seguinte delimitação:

- Contexto: saúde mental de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua
- Fatores que prejudicam a saúde mental: preconceito, discriminação e estigmas;
- Estratégia para saúde mental: valorização de experiências vividas.

Realizada a delimitação, integraram o Roteiro para Ideação: 69 estratégias para compreensão do comportamento, os fatores internos e externos associados ao comportamento e 3 categorias de estratégias para valorização das experiências vividas.

O Roteiro para Ideação foi aplicado num workshop de cocriação. O objetivo do workshop foi gerar alternativas de cartilhas para valorização de experiências de vida de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. Foi realizado com pesquisadores, acadêmicos e profissionais interessados pelo tema, totalizando 12 participantes. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os participantes foram divididos em três grupos. Cada grupo com o mesmo objetivo, propor uma cartilha que facilite a obtenção de informações para direcionar estratégias que contribuam para a saúde mental do vendedor ambulante no contexto do trabalho na rua (figura 5).

Cada equipe forneceu um título e organizou a própria cartilha de modo diferente. No entanto, contemplaram todas as etapas do Roteiro para Ideação. Ou seja, responderam a pergunta norteadora e seguiram cada item numerado do processo de ideação.

**Figura 5** Equipes participantes

Fonte dos autores.

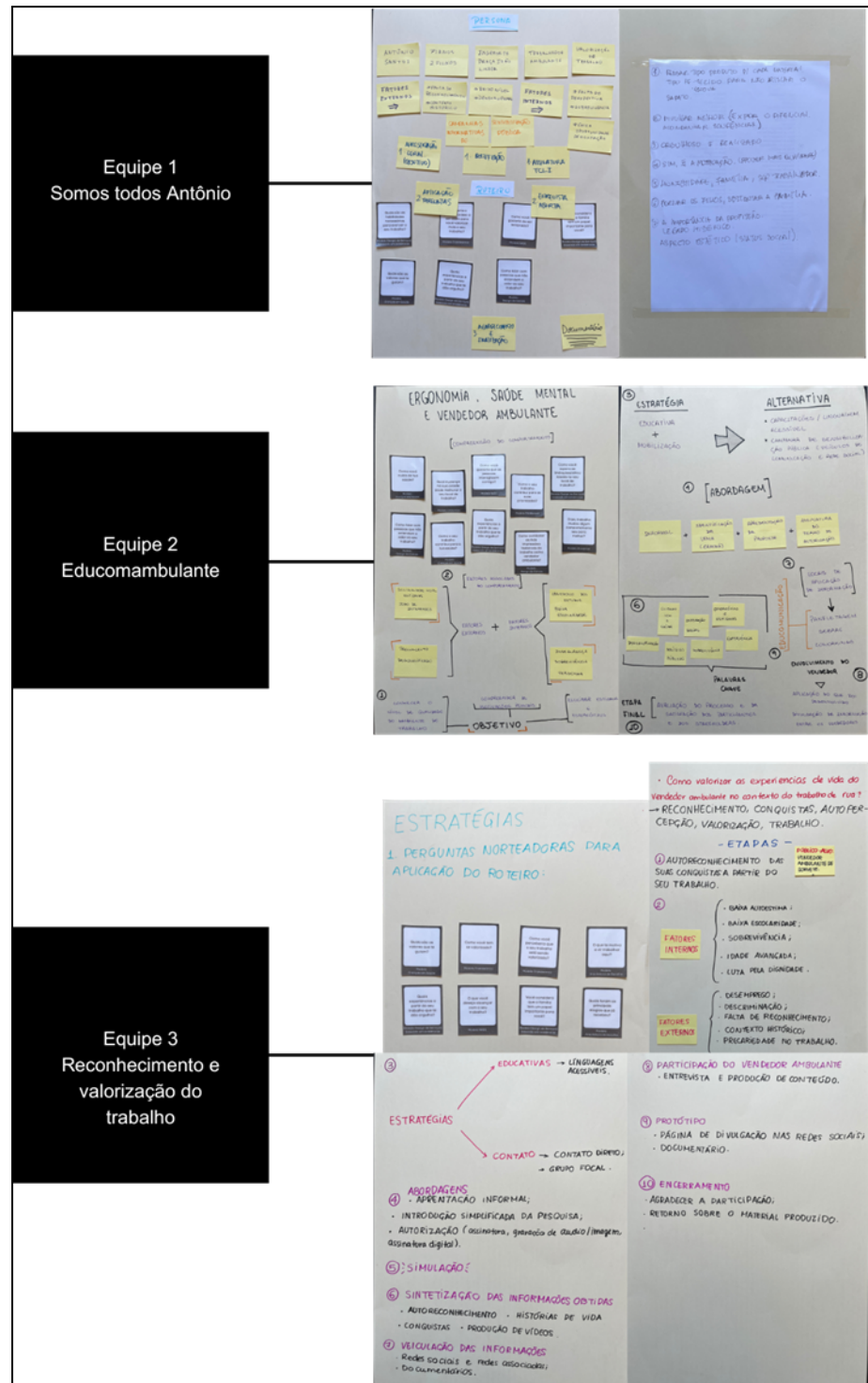
## 6. Resultados

O workshop de cocriação proporcionou aos participantes uma coesão social. Ou seja, favoreceu o trabalho em equipe com objetivos em comum. Nesse sentido, a primeira parte do workshop abordou questões teóricas sobre os seguintes tópicos: Ergonomia e vendedores ambulantes; Fatores associados à saúde mental de vendedores ambulantes; e, Estratégias para saúde mental de vendedores ambulantes. Em seguida, foi apresentada a dinâmica de cocriação, detalhando o Roteiro para Ideação.

Os participantes foram divididos em três equipes e receberam os materiais necessários para gerar as alternativas. No decorrer da dinâmica, os participantes foram tirando dúvidas, favorecendo o processo de cocriação.

O tempo para realização da dinâmica foi estendido para que todas as equipes pudessem seguir o passo a passo do Roteiro para Ideação. Mesmo assim, não foi possível realizar uma apresentação coletiva, pois houve diferença no tempo de finalização de cada equipe. Logo, a apresentação da cartilha de cada equipe foi realizada no contexto da equipe. Ou seja, nos próprios grupos de trabalho. Assim, tem-se as seguintes cartilhas, conforme figura 6.

Figura 6 Cartilhas



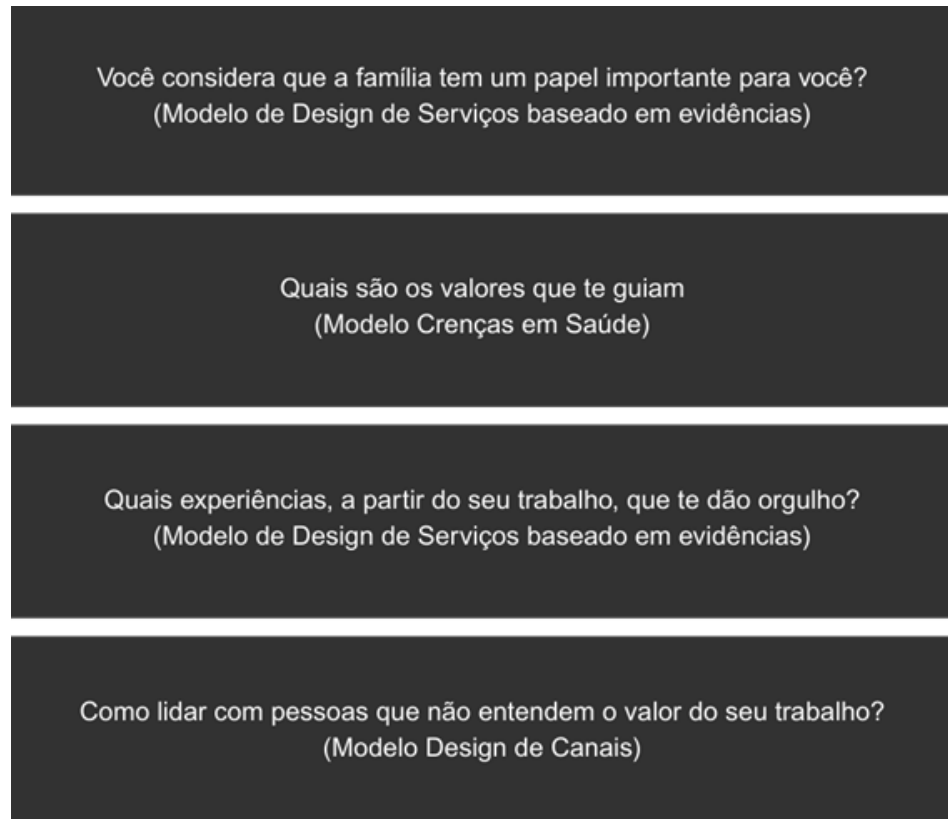
Fonte dos autores.

A partir do Roteiro para Ideação aplicado foram geradas três alternativas de cartilhas para valorização da vida de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. A partir das cartilhas propostas pelas equipes no workshop de cocriação foi possível identificar quais foram

as estratégias para compreensão do comportamento, os fatores associados ao comportamento e as estratégias para saúde mental mais utilizadas.

As estratégias para compreensão do comportamento mais utilizadas foram (figura 7):

**Figura 7** Estratégias para compreensão mais utilizadas.



**Fonte** dos autores.

Diante dessas estratégias, nota-se que a referência de modelo para mudança de comportamento mais utilizado foi o Modelo de Design de Serviços baseado em evidências. Trata-se de um modelo que destaca três categorias para compreensão do comportamento: individual (subjetivo), interpessoal (núcleo ambiental e social) e comunitário (outras fronteiras) (LIDDICOAT et al., 2020). As estratégias mais utilizadas se encaixam em: interpessoal (você considera que a família tem um papel importante para você?) e individual (quais experiências, a partir do seu trabalho, que te dão orgulho?).

No entanto, apesar do destaque das estratégias do Modelo de Design de Serviços baseado em evidências, pode-se dizer que a conexão entre as estratégias para compreensão do comportamento a partir dos modelos de referência, contribuem para ampliar as possibilidades de obter informações mais detalhadas do público-alvo. Ou seja, reforçam os resultados da

pesquisa de Kihara (2023) sobre a aplicação em conjunto das estratégias de modelos diferentes. Nas três equipes participantes, houve essa conexão de estratégias para compreensão do comportamento, conforme tabela 2.

**Tabela 2** Aplicação das estratégias para compreensão do comportamento.

| Equipes                                                        | Estratégias para compreensão do comportamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Equipe 1<br/>(Somos todos Antônio)</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quais são as habilidades necessárias para exercer o seu trabalho? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Qual seria o primeiro passo a ser dado para você valorizar mais o seu trabalho? (Modelo Transteórico)</li> <li>Como você gostaria de ser lembrado? (Modelo NADI)</li> <li>Você considera que a família tem um papel importante para você? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Quais são os valores que te guiam? (Modelo Crenças em Saúde)</li> <li>Quais experiências, a partir do seu trabalho, que te dão orgulho? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Como lidar com pessoas que não entendem o valor do seu trabalho? (Modelo Design de Canais)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Equipe 2<br/>(Educomambulante)</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Como você cuida da tua saúde? (Modelo Crenças em Saúde)</li> <li>Qual mudança na sua cidade pode melhorar o seu local de trabalho? (Modelo Christmas)</li> <li>Como você gostaria que as pessoas interagissem contigo? (Modelo NADI)</li> <li>Como o seu trabalho contribui para as suas prioridades? (Modelo Mindspace)</li> <li>Como você supera as limitações/dificuldades no seu local de trabalho? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Como lidar com pessoas que não entendem o valor do seu trabalho? (Modelo Design de Canais)</li> <li>Como o seu trabalho contribui para a tua saúde? (Modelo Crenças em Saúde)</li> <li>Quais experiências a partir do seu trabalho que te dão orgulho? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Como combater as más impressões históricas do trabalho como vendedor ambulante? (Modelo Design de Canais)</li> <li>O seu trabalho mudou algum comportamento para melhor? (Modelo Christmas)</li> </ul> |
| <b>Equipe 3<br/>(Reconhecimento e valorização do trabalho)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quais são os valores que te guiam? (Modelo Crenças em Saúde)</li> <li>Como você tem se valorizado? (Modelo Transteórico)</li> <li>Como você perceberia que o seu trabalho está sendo valorizado? (Modelo Transteórico)</li> <li>O que te motiva a vir trabalhar aqui? (Modelo Arquitetura de Escolha)</li> <li>Quais experiências a partir do seu trabalho que te dão orgulho? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>O que você deseja alcançar com o seu trabalho? (Modelo NADI)</li> <li>Você considera que a família tem um papel importante para você? (Modelo de Design de Serviços baseado em evidências)</li> <li>Quais foram os principais elogios que já recebeu? (Modelo Arquitetura de Escolha)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Fonte** dos autores.

Com relação aos fatores associados ao comportamento, os fatores externos mais mencionados foram: a falta de reconhecimento e a desqualificação. E, os fatores internos mais mencionados foram: baixa escolaridade e sobrevivência. Nesse sentido, pode-se dizer que, ao associar com os aspectos da Ergonomia Cognitiva, as equipes buscaram avaliar a atenção, a percepção, a memória, as emoções, o afeto, e o raciocínio dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua.

As três categorias de estratégias para valorização das experiências vividas foram contempladas nas cartilhas propostas pelas equipes. Sendo que a estratégia educativa foi integrada nas três cartilhas. Ainda, a equipe 2 (educomambulante) combinou a estratégia educativa com a estratégia de mobilização e a equipe 3 (reconhecimento e valorização do trabalho) com a estratégia de contato.

A combinação de estratégias para saúde mental não foi sugerida no Roteiro para Ideação. No entanto, as combinações podem alcançar melhores resultados, uma vez que amplia-se as possibilidades de valorização das experiências vividas pelos trabalhadores.

As equipes participantes do workshop de cocriação tiveram a oportunidade de inserir comentários e sugestões sobre a aplicação da ferramenta Roteiro para Ideação. Dessa forma, abrem possibilidades de ajustes para futuras reaplicações. Considerando os comentários e sugestões das equipes, pode-se destacar: inserir uma introdução autoexplicativa sobre como seguir o roteiro, solicitar a elaboração de uma persona, enumerar o passo a passo, substituir a pergunta norteadora, substituir a simulação da aplicação.

No workshop de cocriação não foi escolhida a cartilha para ser aplicada em campo com os vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. Logo, a escolha da cartilha para ser aplicada em campo ou a possibilidade de conexões entre as cartilhas para essa aplicação não fazem parte do escopo desse artigo.

## 7. Discussão

O Roteiro para Ideação é uma ferramenta que foi elaborada para aplicação na fase de ideação do Design. Ou seja, contribui para gerar alternativas para resolução de um problema específico. É uma ferramenta autoexplicativa, no entanto, a partir da aplicação no workshop de cocriação foi possível observar algumas dificuldades dos participantes. Nesse sentido, apesar de

ser autoexplicativa, a ferramenta pode constar com mais detalhes sobre como seguir o roteiro.

A aplicação do Roteiro para Ideação também permitiu identificar que alguns elementos podem ser acrescentados, de modo que permita a ampliação e um melhor direcionamento de alternativas para resolução do problema, como por exemplo, a persona e a combinação de estratégias para valorização de experiências vividas. O Roteiro para Ideação tem como objetivo gerar alternativas, logo, detalhes que permitam facilitar e ampliar esse processo, agregam valor a ferramenta.

As estratégias para compreensão do comportamento demonstram um potencial de utilização quando aplicadas em conjunto. Ou seja, os modelos para mudança de comportamento têm objetivos específicos, o quais podem não contemplar determinadas questões comportamentais. Logo, a combinação entre as estratégias dos modelos para mudança de comportamento acaba favorecendo a ampliação da compreensão comportamental desejada.

Os fatores associados ao comportamento permitem a conexão com os aspectos da Ergonomia Cognitiva. Dessa forma, ao destacar determinados fatores associado ao comportamento, contribui para direcionar possíveis intervenções específicas (por exemplo, na falta de reconhecimento, na desqualificação, na baixa escolaridade e a na sobrevivência). Ou seja, intervenções que podem favorecer a atenção, a percepção, a memória, as emoções, o afeto, e o raciocínio dos vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua.

As estratégias para valorização das experiências vividas incluídas no Roteiro para Ideação foram categorizadas e exemplificadas para os participantes do workshop. A partir dessas estratégias nota-se o estímulo à criatividade das equipes, pois é um momento onde a alternativa ganha um formato específico (por exemplo, documentário, panfleto, página em rede social). As alternativas começam a se traduzir em possíveis protótipos.

Além disso, trazer possibilidades de estratégias contribui para direcionar os participantes a pensarem alternativas que apresentam evidências de resultados para os fins desejados.

Por outro lado, o resultado dessa pesquisa é considerado limitado, principalmente, pelos seguintes aspectos: quantidade reduzida de participantes, participantes associados ao contexto acadêmico e a não participação do público alvo (vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua). Diante da complexidade do tema, pode-se dizer que o

processo de cocriação com um público ainda mais heterogêneo e ampliado pode fornecer contribuições ainda mais significativas.

## 8. Considerações finais

O Design tem uma contribuição estratégica para levantar soluções para problemas considerados complexos (wicked problems). A partir de etapas específicas, o Design estimula a criatividade. Utilizando-se de ferramentas, essa criatividade se revela de diversas formas.

Esse artigo apresenta a aplicação da ferramenta Roteiro para Ideação numa fase específica do Design, qual seja, o de gerar alternativas. Logo, a partir do Roteiro para Ideação se identificam possíveis conexões que potencializam e facilitam o processo criativo.

Assim, a aplicação do Roteiro para Ideação teve como foco a saúde mental de vendedores ambulantes no contexto do trabalho na rua. A partir da aplicação do Roteiro para Ideação, se evidencia a utilização das estratégias para compreensão do comportamento de forma conjunta, ampliando a possibilidade de obter informações mais detalhadas.

O Roteiro para Ideação também permitiu evidenciar fatores associados ao comportamento, destacando a conexão com aspectos da Ergonomia Cognitiva. A ferramenta incluiu estratégias para saúde mental com objetivo de direcionar os participantes do workshop de cocriação para pensar em alternativas baseadas em evidências (valorização das experiências vividas).

No decorrer da aplicação do Roteiro para Ideação foi possível identificar algumas dificuldades dos participantes. Porém, os participantes puderam contribuir com comentários e sugestões de melhorias para a ferramenta. Assim, alguns ajustes podem ser realizados para uma possível reaplicação.

Apesar disso, os participantes seguiram as etapas previstas do Roteiro para Ideação e apresentaram as propostas de cartilhas. A escolha, o desenvolvimento e as possíveis conexões das cartilhas para aplicação em campo não entraram no escopo desse artigo, sendo um trabalho recomendado para publicações futuras. Assim como, da própria aplicação da cartilha com os vendedores ambulantes in loco.

## Agradecimentos

Ao Programa Nacional de Cooperação Acadêmica na Amazônia (PROCAD/AMAZÔNIA) e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

## Referências

ABREU, Alcione Basílio de *et al.* **A vida nos trilhos: Condições de Trabalho, Saúde e Seguridade Social dos Vendedores Ambulantes da Via Ferroviária da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.** Tese de Doutorado. 2023.

ARAÚJO, Maria do Socorro Pedrosa de. **A aventura do comércio informal no Recife.** Tese de doutorado. 2014.

BECK, Judith. **Terapia Cognitivo-Comportamental: teoria e prática.** Artmed. 2013.

BELTRÃO, Myrian Matsuo Affonso. **Trabalho informal e desemprego: desigualdades sociais.** Tese de Doutorado. 2010.

BERNARDINO, Débora Cristina de Almeida Mariano. **As condições de vida, trabalho e saúde de mulheres vendedoras ambulantes: um estudo observacional.** Dissertação de mestrado. 2015.

BIJL-BROUWER, Mieke V D. Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design. **She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation**, v. 3, n. 3, p. 183-197, 2017.

BUCHANAN, Richard. Wicked problems in design thinking. **Design issues**, 1992, 8.2: 5-21.

CAPELLI, Rodrigo Dionisi. **“Shopping trem”: uma análise das atividades de trabalho informal no interior das composições da Linha 8 (Diamante) da CPTM.** Dissertação de mestrado. 2017.

CHAMPION, Victoria L. et al. The health belief model. **Health behavior and health education: Theory, research, and practice**, v. 4, p. 45-65, 2008.

CHRISTMAS, Simon et al. Nine big questions about behaviour change. **London: Department for Transport**, p. 87-105, 2009.

DOLAN, P. **Mindspace: A Simple Checklist for Behaviour Change.** 2009.

DURÃES, Bruno José Rodrigues. **Trabalhadores de rua de Salvador: precários nos cantos do século XIX para os encantos e desencantos do século XXI.** Dissertação de mestrado. 2006.

FIGUEIREDO, Paula Morais. **O cotidiano de trabalho de vendedoras e vendedores ambulantes da rua Teodoro Sampaio na cidade de São Paulo:**

**rotina, inventividade e múltiplas redes de sociabilidade.** Tese de Doutorado. 2016.

FOGG, Brian J. A behavior model for persuasive design. In: **Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology.** 2009. p. 1-7.

FONTES, José Helder Monteiro. **O jingle e outras práticas culturais dos vendedores de rua de Aracaju/SE.** Dissertação de Mestrado. 2010.

IBANHES, L. C. **O setor informal urbano: a organização e as condições de saúde de um grupo de vendedores ambulantes.** Tese de Doutorado. 1999.

JULIÃO, Fábio Costa. **Corpo, espaço, cidade: tramas de controle e disciplina-os vendedores do comércio ambulante do centro de São Paulo.** Dissertação de mestrado. 2012.

JÜRISOO, Marie; LAMBE, Fiona; OSBORNE, Matthew. Beyond buying: The application of service design methodology to understand adoption of clean cookstoves in Kenya and Zambia. **Energy Research & Social Science**, v. 39, p. 164-176, 2018.

KIHARA, Wellington Minoru. **Design para o comportamento sustentável aplicado a serviços: proposição de modelo orientado à coesão social na fase de ideação.** Tese de doutorado. 2023.

KIHARA, Wellington Minoru; DINIZ, Raimundo Lopes. A PSICODINÂMICA DO TRABALHO E OS FATORES ASSOCIADOS À ANSIEDADE DO VENDEDOR AMBULANTE.. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Ergonomia e Fatores Humanos (ABERGO).** Anais...Goiânia(GO) Teatro Sesi, 2024. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/abergo2024/901377-A-PSICODINAMICA-D-O-TRABALHO-E-OS-FATORES-ASSOCIADOS-A-ANSIEDADE-DO-VENDEDOR-AMBULANTE>. Acesso em: 21/04/2025

KIHARA, Wellington Minoru; DINIZ, Raimundo Lopes. MAPEAMENTO DE FATORES APLICADO À ERGONOMIA COGNITIVA NO TRABALHO INFORMAL. **PPG Design Caderno Científico**, 2024.

KIHARA, Wellington Minoru; DOS SANTOS, Aguinaldo; DE OLIVEIRA ZANDOMENEGHI, Ana Lucia Alexandre. Roteiro para ideação: aplicação de estratégias para mudança de comportamento e heurísticas para coesão social no design de serviços. **Caderno Pedagógico**, v. 21, n. 3, p. e3448-e3448, 2024.

LACERDA, Daniel Pacheco et al. Design Science Research: método de pesquisa para a engenharia de produção. **Gestão & produção**, v. 20, n. 4, p. 741-761, 2013.

LEMOS, Fabrícia de Matos. **Informalidade nas ruas de Salvador/Bahia: o caso dos vendedores ambulantes da Av. Sete de Setembro (2014).** Dissertação de mestrado. 2015.

LIDDICOAT, Stephanie; BADCOCK, Paul; KILLACKEY, Eoin. Principles for designing the built environment of mental health services. **The Lancet Psychiatry**, 2020.

LOCKTON, Dan; HARRISON, David; STANTON, Neville A. The Design with Intent Method: A design tool for influencing user behaviour. **Applied ergonomics**, v. 41, n. 3, p. 382-392, 2010.

MICHIE, Susan; VAN STRALEN, Maartje M.; WEST, Robert. The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. **Implementation science**, v. 6, n. 1, p. 1-12, 2011.

MORRONE, Carla F. **Só para não ficar desempregado-ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. Dissertação de mestrado. 2001.

OLIVEIRA, Joilma de Deus. **Trabalhadores por conta própria: o trabalho dos vendedores ambulantes da passarela do Natal shopping e do Via Direta**. Dissertação de mestrado. 2009.

OSTROWER, Isabel Milanez. **Fazendo do limão uma limonada: moralidades, estratégias e emoções entre vendedores ambulantes nos ônibus do Rio de Janeiro**. Dissertação de mestrado. 2007.

PEARCE, Philip L.; ZARE, Samira. The orchestra model as the basis for teaching tourism experience design. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 30, p. 55-64, 2017.

PNAD. Características adicionais do mercado de trabalho 2023. In: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2024.  
(<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?=&t=sobre>)

PROCHASKA, James O.; DICLEMENTE, Carlo C. Stages and processes of self-change of smoking: toward an integrative model of change. **Journal of consulting and clinical psychology**, v. 51, n. 3, p. 390, 1983.

RAPOSO, Fernanda Menezes. **Estratégia e desafio do trabalho no mundo da informalidade: os vendedores ambulantes da Rodoviária do Plano Piloto de Brasília/DF**. Dissertação de mestrado. 2020.

SANTOS, A. Design Science Research. In: SANTOS, Aguinaldo dos. (org.). **Seleção do método de pesquisa: guia para pós-graduando em design e áreas afins** / Aguinaldo dos Santos. Curitiba, PR: Insight, 2018, p. 71 - 89.

SANTOS, Breno Bittencourt. **Entre a desqualificação e a resistência: a construção de identidades entre trabalhadores do mercado de trabalho informal na cidade do Recife**. Dissertação de Mestrado. 2010.

SILVA, Japson Gonçalves Santos. **Cenas alagoanas na informalidade de rua: um olhar sobre os vendedores ambulantes do semiárido alagoano**. Tese de doutorado. 2017.

SILVA, Keity Lílian Barbosa Martins; DE ALBUQUERQUE CAMPOS, Livia Flávia; FERNANDES, Fabiane Rodrigues. A ergonomia cognitiva e a interação com os objetos: uma compreensão conceitual de como as pessoas percebem e se relacionam com os artefatos. **Human Factors in Design**, v. 10, n. 19, 2022.

TEIXEIRA, Evandro Luzia. **Vendedores ambulantes – “camelôs”: sujeitos, discursos e identidades no “centro” de Rio Branco**. Dissertação de mestrado. 2016.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R.; BALZ, John P. **Choice architecture. The behavioral foundations of public policy**, p. 428–439, 2013.

WAHL, Daniel Christian; BAXTER, Seaton. The designer's role in facilitating sustainable solutions. **Design issues**, v. 24, n. 2, p. 72–83, 2008.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. **World Mental Health Report: Transforming mental health for all**. Genebra, 2022.

WÜNDERLICH, Nancy V. et al. Overcoming vulnerability: channel design strategies to alleviate vulnerability in customer journeys. **Journal of Business Research**, 2019.

XAVIER, Debora Guerra Pereira. **Mobilização de competências na atividade informal do vendedor ambulante em praia de Natal (RN)**. Dissertação de mestrado. 2014.

Recebido: 13/02/2025

Aceito: 17/04/2025

Publicado: 08/01/2026

Editoras-Chefe:

 Barbara Necyk

 Carolina Noury

© Copyrights

Kihara, W. & Diniz, R.

A revista Arcos Design  
está licenciada sob uma  
licença Creative  
Commons Atribuição –  
Não Comercial –  
Compartilha Igual 4.0.

Não Adaptada.

