

# DESIGN DE SERVIÇOS: CUSTOMIZAÇÃO EM TÊNIS INFANTIL

## SERVICE DESIGN: CUSTOMIZATION IN CHILDREN'S SNEAKERS

Ariel Almeida De França<sup>1</sup>

Ricardo Faustino Teles<sup>2</sup>

### RESUMO

França, Ariel Almeida. Design de Serviços: Customização com bordado em Tênis Infantil. 2025. Artigo (Tecnólogo Design de Produtos) — Instituto Federal de Brasília, Brasília, 2025.

Este trabalho investiga a aplicação do design de serviços na customização de tênis infantis, com foco na técnica de bordado, para melhorar a experiência do cliente. A pesquisa analisa a crescente demanda por produtos personalizados e como a customização pode agregar valor ao consumidor, permitindo maior expressão individual. A metodologia adotada foi o Design Thinking, guiando o processo desde a imersão e pesquisa até a prototipagem e testes. O estudo envolveu o desenvolvimento de um tênis customizado com bordado, considerando as preferências da cliente. Os resultados demonstraram que a personalização não apenas atendeu às expectativas da consumidora, mas também proporcionou uma experiência diferenciada, reforçando a importância do design de serviços na customização de produtos infantis. Conclui-se que a aplicação dessa abordagem pode representar um diferencial competitivo para marcas que buscam inovação e exclusividade no mercado.

**Palavras-chave:** customização; design de serviços; bordado; experiência do cliente.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Tecnólogo em Design de Produto, Instituto Federal de Brasília - Campus Samambaia.

<sup>2</sup> Dr. em Ciências Florestais, Docente do curso Tecnólogo em Design de Produtos, Instituto Federal de Brasília - Campus Samambaia. ricardo.teles@etfbsb.edu.br

## **ABSTRACT**

This study investigates the application of service design in the customization of children's sneakers, with a focus on embroidery techniques, to enhance the customer experience. The research examines the growing demand for personalized products and how customization can add value for consumers by enabling greater individual expression. The methodology adopted was Design Thinking, guiding the process from immersion and research to prototyping and testing. The study involved the development of a customized embroidered sneaker, taking into account the client's preferences. The results demonstrated that personalization not only met the consumer's expectations but also provided a distinctive experience, reinforcing the importance of service design in the customization of children's products. It is concluded that the application of this approach can represent a competitive advantage for brands seeking innovation and exclusivity in the market.

**Keywords:** customization; service design; embroidery; customer experience.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, há uma crescente demanda por produtos personalizados. À medida que os consumidores buscam itens que expressam sua individualidade, a customização se torna uma solução eficaz para atender a essas preferências, permitindo que os produtos sejam adaptados de acordo com os gostos e necessidades do cliente (EQUIPE, 2024).

No mercado infantil, essa demanda também se faz presente. Muitos pais enfrentam dificuldades para encontrar produtos que reflitam a identidade e o estilo de seus filhos, uma vez que as opções disponíveis nas lojas convencionais costumam ser padronizadas e genéricas. Como resultado, cresce o interesse por itens customizados, como tênis infantis personalizados, que oferecem exclusividade e atendem melhor às expectativas dos consumidores.

Nesse contexto, a aplicação do design de serviços na customização destes produtos surge como uma abordagem estratégica para aprimorar a experiência do cliente. O design de serviços busca otimizar as interações e os processos envolvidos na jornada do consumidor, garantindo uma experiência mais fluida e satisfatória desde o primeiro contato até a entrega final do produto (FERREIRA, 2020).

Dessa forma, este trabalho propõe a utilização do design de serviços na customização de tênis infantis, visando atender às necessidades específicas dos pais por produtos diferenciados e exclusivos. A aplicação dessa abordagem não apenas aumenta a satisfação do cliente, mas também torna o processo mais envolvente e eficiente, fortalecendo a conexão entre o consumidor e o produto.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral deste trabalho é aplicar o design de serviços através da customização com bordado em tênis infantil, é como isso melhorar a experiência do cliente.

### **2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Analisar como o design de serviços contribui para a criação de valor e experiência.
- Descrever sobre o processo de customização
- Investigar o que é a técnica de bordados e a sua relação com o processo criativo de produtos.
- Explorar produtos similares que dialoguem com o produto proposto.

## **3.REFERENCIAL TEÓRICO**

### **3.1DESIGN DE SERVIÇOS**

O design de serviços ou do inglês service design, é uma área que foca na criação de uma experiência, algo que seja desejável de qualidade que esteja do gosto e das expectativas dos clientes.

Segundo Marx (2010),qualquer indivíduo , empresa ou organização que ofereça atividades específicas por meio de tarefas que sejam do interesse de seus cliente/usuário , estão oferecendo um serviço.

Antigamente as empresas tinham como o foco em priorizar a eficiência operacional e a quantidade ,não existia a prioridade em focar na experiência e na satisfação do cliente .Com o foco apenas no produto muitas empresas perdem uma oportunidade de criar experiências que causam um grande impacto .Um serviço de boa qualidade envolve não apenas a entrega do produto, mas também o relacionamento construído ao longo da jornada do cliente (FERNANDES MENDES , 2020).

Design de Serviços tem seu foco em melhorar a experiência do cliente,buscando aperfeiçoar a qualidade do serviço prestado.com isso o design de serviço passa por vários métodos e processos de melhorias para satisfazer a experiência do cliente, o Design de serviços e uma metodologia em constante evolução, ele também aplica os princípios do design thinking (OLIVEIRA, 2014).

Existe cinco princípios do design de serviços, sendo estes (How Bootcamps,2021):

**1-Centrado no Usuário:**esse princípios, o serviço oferecido é feito para o cliente/usuário portanto é essencial entender as suas necessidades.a entrega do serviço necessita da participação do usuário,os serviços são criados a partir da interação do provedor com o usuário do serviço ofertado.

**2-Co-criativo:**O design de serviços envolve todas as partes interessadas (clientes, funcionários e outros envolvidos) no processo de criação, garantindo soluções mais eficazes e alinhadas às expectativas.

**3-Sequencial:**Um serviço deve ser pensado como uma sequência de interações, desde o primeiro contato até a finalização, para garantir uma experiência fluida e consistente.

**4-Evidente:**Como muitos serviços são intangíveis, é importante tornar visíveis certos aspectos da experiência para que o usuário compreenda melhor o valor e os benefícios do serviço.

**5-Holístico:**O design de serviços considera toda a jornada do usuário, levando em conta o contexto mais amplo do serviço, incluindo ambiente, processos e emoções envolvidas.

**Figura 1.**Diagrama circular dos 5 princípios do design de serviços.



Fonte: Design de serviço entenda o processo,2020.

### 3.2 CUSTOMIZAÇÃO

Customizar é sinônimo de personalizar, individualizar ou particularizar algo. é um processo que consiste em adaptar ou modificar algo conforme as preferências e necessidades do consumidor, assim permitindo que os indivíduos expressem suas identidades, gostos e estilos únicos (SOUSA, Priscila, 2024).

O surgimento de customizar surgiu durante a década dos anos 60 com o movimento com os hippies, foi ganhando força, juntamente com as ideias de sustentabilidade e de um uso mais racional de todos os recursos, incluindo as roupas, calçados e acessórios. Podemos customizar vários produtos e objetos como vestuário , acessórios ,itens de decoração, móveis, capinhas de celular , adesivagem e envelopamento em carros e motos, entre outros (Todas As Respostas,2022).

O termo “customização” vem do inglês “custom made” que significa “feito sob medida”. Atualmente a customização é vista não apenas como um meio de personalizar,mas também como uma prática sustentável, permitindo o reaproveitamento de peças antigas ou descartadas, dando uma nova aparência e ampliando sua vida útil.Existem várias formas de customizar por exemplo bordando em uma peça antiga e uma forma de customização. Retalhos e recortes de uma calça ou transformar uma jaqueta jeans em uma saia .Conforme a figura 2,exemplos de customização em mobiliários e customização em tênis com desenhos coloridos feio a mão.

**Figura 2.**Customização em cômodas e calçados.



**Fonte:**Agulhas e pinceis,2013

**Fonte:**Tudo especial,2020

### 3.3 O BORDADO

O bordado é uma técnica têxtil artesanal de decoração , que costura fios sobre um tecido criando padrões,símbolos, desenhos,letras ou texturas.podendo ser feita a mão ou em máquinas,no bordado podemos utilizar também diferentes tipos de pontos,linhas e materiais, como algodão, seda lã e até mesmo fios metálicos. (Freitas, 2024).

A prática do bordado vem sendo aplicada a milhares e milhares de anos pelas antigas civilizações, os egípcios, os chineses entre outros povos já utilizavam essa técnica para customizar suas vestimentas e objetos, isso demonstrava status e sofisticação. Durante a Idade Média na Europa, o bordado era um símbolo de riqueza sendo aplicada nos trajes da realeza. A famosa tapeçaria de Bayeux, conforme a figura 3, do século XI, é um exemplo de como essa técnica foi utilizada narrando eventos históricos (Salomão, 2023).

**Figura 3.** Tapeçaria de Bayeux.



**Fonte:** Tendimag, 2014.



**Fonte:** Vírus da arte, 2014.

Existem diferentes tipos de bordado, podendo ser realizada variedade de aplicações, entre o bordado a mão estão os alguns tipos de pontos, como o ponto cruz, bordado livre, bordado sashiko, bordado em pedraria entre outros. (Santos, 2023). Cada um tem uma característica específicas que influencia no acabamento do bordado. Além disso a uma diversidade de materiais que podem ser utilizado ao praticar bordado, os fios podendo ser de algodão, seda, poliéster e fios metálicos, o bordado pode ser aplicado em tecidos leves ou estruturados, além de couro e lona.

Ponto cruz é um dos bordados mais conhecidos,feitos com pequenos X sobre o tecido,ele é bem simples de se aprender e permite formar desenhos e letras e formato de pixels, uma ótima opção para iniciantes, podendo ter sua aplicação em enxovais, quadros decorativos.

**Figura 4.**Quadro decorativo em ponto cruz.



Fonte:Site Elo7,2023

Bordado livre permite bordar no tecido com bastante liberdade sem seguir muitas regras, utilizando diferentes tipos de pontos ,ele é ótimo para deixar a criatividade surgir, podendo ser aplicado em customização de camisetas, ecobags e bastidores.

**Figura 5.**Ecobag de Algodão bordado a mão.



Fonte:Site Elo7,.2025

Bordado (Japonês) sashiko, é uma técnica japonesa com padrões geométricos simples criados a partir de pontos retos.é usado para reforçar tecidos,sashiko e bastante valorizada no design por ter uma estética elegante e minimalista.tendo sua aplicação na moda, roupas jeans,jaquetas,bolsas.

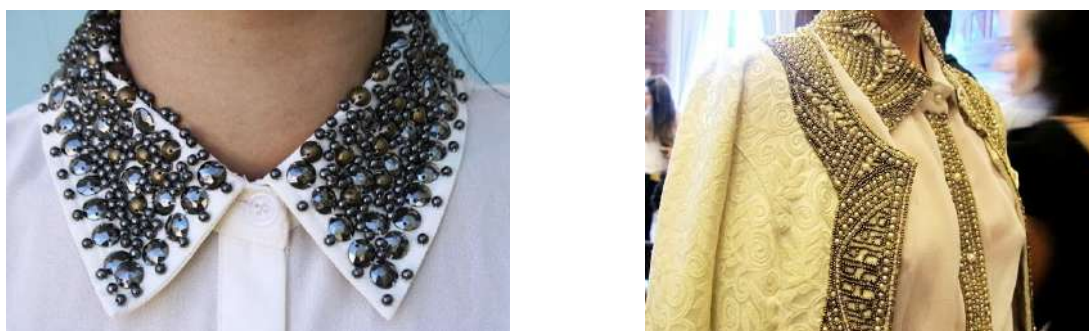
**Figura 6.**Bolsa de pano bordada a mão com a técnica sashiko



**Fonte:**Pinterest,2021.

O Bordado em pedraria consegue combinar aplicações tradicionais de miçangas ,lantejoulas , pérolas e outros enfeites, dando uma elevação ,brilho e textura.aplicações na moda de luxo , vestidos de festas , calçados e acessórios.

**Figura 7.**Roupas com aplicação da técnica de bordado com pedrarias



**Fonte:**Bricolagem e artesanato,2019.

### 3.4 SIMILARES DE CUSTOMIZAÇÃO EM CALÇADOS INFANTIL

No mercado atual de customização de tênis infantis, várias plataformas online e marcas têm ganhado destaque ao oferecer produtos customizados e bem elaborados, com técnicas que vão desde bordados manuais até o uso de materiais como fitas e pedrarias, entre outros.

O site (“Elo7”, 2024), por exemplo, reúne uma grande quantidade de artesãos e pequenas empresas que personalizam calçados infantis, com bordados. Etsy e o Mercado Livre também são plataformas que têm se tornado um canal importante para pequenos negócios que buscam se destacar com produtos customizados para pais que desejam criar calçados para seus filhos com suas preferências e para ocasiões especiais.

**Figura 8.** Tênis infantil customizado, 1 com bordado 2 com pérolas.



**Fonte:** Site Elo7, 2023.

Outra duas lojas online que se destacam nesse meio da customização produtos infantil são as meninas marias que é uma marca brasileira que vende produtos artesanais como acessórios calçados customizados e roupas infantis, voltada para crianças de 0 a 4 anos. (Meninas Marias, 2025) A Maria Majestade é uma loja de customização de tênis, especialmente em modelos da marca all star, tendo tênis customizados, incluindo modelos com bordados de flores e pérolas. (Maria majestade, 2025).

**Figura 9-** All star bordado a mão



Fonte:site Meninas Marias,2025.

Figura 10.calçado customizado com pérolas.



Fonte:Maria Majestade,2024.

#### 4. METODOLOGIA

Para realização desse projeto, foi adotada a metodologia Design Thinking, que permite desenvolver soluções inovadoras centradas na experiência do usuário. O Design Thinking foi aplicado para estruturar o serviço de customização de calçados infantis, garantindo que o processo atenda às necessidades dos clientes de forma eficiente e envolvente (BROWN, 2020) A metodologia foi dividida nas seguintes etapas:

##### 1.Imersão-Empatia e Pesquisa

**Persona:** criação de uma persona. Esta etapa foi essencial para a definição do público alvo.

Figura 11.Persona



**Fonte:**Autor

Júlia Sousa, 28 anos, é uma mulher casada que está grávida do seu primeiro filho, ela adora produtos artesanais e exclusivos, por isso ela está sempre atenta nas tendências de moda e estilo. Ela mora em um bairro urbano e moderno, em Belo Horizonte. Júlia faz compras online e valoriza a comodidade, ela busca por produtos únicos para seu bebê, Ela é ativa em redes sociais e gosta de compartilhar suas descobertas com outras mães.

**Problema:** A cliente real me procurou relatando uma dificuldade em encontrar um tênis para sua bebê que combinasse perfeitamente com o vestido que ela escolheu para sua filha usar depois do seu nascimento. Ela não conseguia encontrar opções no mercado que atendessem às suas expectativas em relação ao design, cor, gosto e que expressasse o carinho que ela sente em relação a sua filha. Sua principal frustração era essa a falta de personalização disponível nas lojas, o que a levou a buscar um serviço de design de tênis customizado.

**Criação de um briefing :**Para conseguir entender as necessidades, preferências e expectativas da cliente. A conversa online com a cliente foi essencial para coletar informações sobre cores, estilos, referências e possíveis elementos para o bordado,

## **Briefing de Customização - Tênis de Infantil**

Este briefing tem como objetivo coletar informações sobre as preferências da cliente para a customização do tênis da bebê, garantindo que o design final reflita seus gostos e expectativas.

### **1. Informações da Cliente**

Nome da Cliente: **Tânia Maria Batista Santos**

Nome do Bebê: **Liz Eloá Batista de Souza**

Contato: **61991592070**



Fonte:Autor,2025.

Desenvolvimento de alternativas visuais de customização para tênis, considerando as preferências da cliente. Tirei foto do sapatinho dos dois lados e desenhei digitalmente no tablet com a caneta digitalizadora os elementos e detalhes que a cliente escreveu no briefing.

Figura 13-Geração de alternativa 1,2,3,4..



Fonte:autor,2025.

Apresentação das opções à cliente para que ela pudesse avaliar e escolher. Após a fase de geração de alternativas, foram desenvolvidas as 4 escolhas de acordo com as preferências da cliente descritas no briefing. A cliente recebeu 4 propostas de customização no tênis.

Opção 1: Foi acrescentado os elementos escolhidos no caso a letra L e o nome liz ao lado junto com a coroa do outro lado do e pérolas no solado do tênis.

Opção 2: seguindo a primeira opção com apenas uma diferença que foi acrescentado pérolas não apenas no solado mas também no tecido do tênis em cima dos elementos da coroa e da letra L.

Opção 3: os mesmos elementos foram acrescentados pérolas no solado, na ponta da coroa na frente e do lado da letra L e da coroa 3 pérolas juntas foram colocadas e bordado na costura perto do ilhós.

opção 4: nessa alternativa não foi acrescentado pérolas no solado apenas no tecido do tênis perto dos elementos as pérolas foram espalhadas.

A opção escolhida pela cliente foi a de número 3, foi a alternativa que ela mais gostou e que mais se adequa com seus gostos e expectativas.

**Figura 14.** Alternativa escolhida pelo cliente, opção 3.



Fonte :Autor,2025.

## 5. Resultados e Discussão

Nessa etapa serão apresentados os materiais escolhidos e o processo de prototipagem do objeto.

### 5.1 Prototipagem-Testes e Experimentação

A partir da escolha dos materiais adequados para o bordado como a agulha, linha, pedrarias, cola de artesanato seguiu-se para a customização do sapatinho onde foi selecionada a linha de meada rosa de número 00046, uma vez que a cliente queria um bordado mais delicado e resistente. Essa linha tem flexibilidade para garantir um bordado durável, a cor dessa linha é exatamente a cor do agrado da cliente.

A agulha escolhida foi a de costura de número 12 por ela ter ser a de menor tamanho e ter a espessura mais fina se adequa com o tamanho do sapatinho, ela foi a melhor escolha por ser a menor e mais fina ela consegue deixar o bordado mais delicado .

Utilizei o Papel carbono e o TNT (tecido não tecido) para transferir o desenho para o tênis, o carbono funciona como um intermediário para passar o desenho do papel para o TNT.

As pérolas foram aplicadas de acordo com o gosto da cliente, para a fixação das pérolas no couro do sapato foi utilizado a cola de Almasuper, podemos observar na figura 15 todos os materiais que foram utilizados inclusive o principal que foi o tênis.

**Figura 15.** Todos os materiais utilizados na customização.



Fonte: Autor, 2025.

Antes de começar a customização com bordado, primeiramente testei os pontos de bordado escolhidos pela cliente, utilizei um pedaço de tecido de algodão cru e bordei a coroa e a letra L do nome Liz da filha da cliente.

**Figura 16.** Bordado Com ponto teste no tecido de algodão cru.



**Fonte:**Autor,2025.

Depois veio a Transferência do desenho para o sapatinho com o carbono, transferir o desenho para o TNT e logo em seguida posicionamos o TNT com o desenho na área escolhida com a ajuda dos alfinetes.

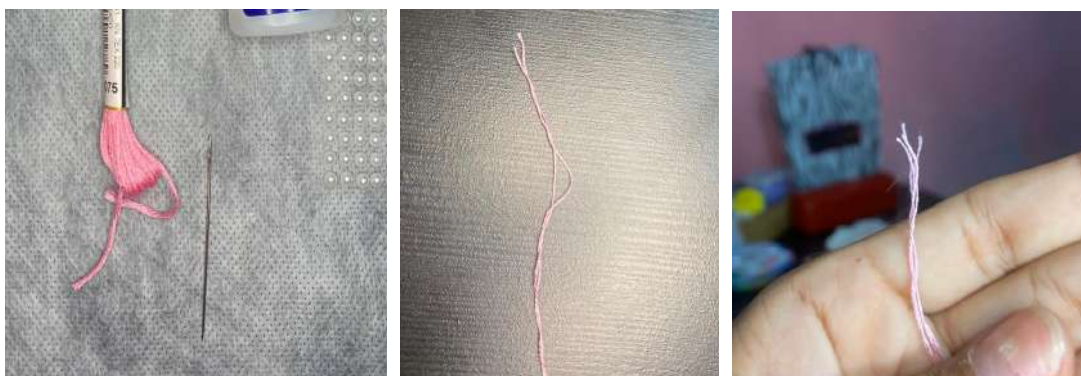
**Figura 17.**Transferência do carbono no pano TNT,Transferências do pano TNT para o tênis



**Fonte:**Autor,2025.

Após o posicionamento do desenho no tênis foi utilizado dois fios de meada que foi dobrado no meio ficando assim com 4 fios passando pela agulha, para bordar o ponto cheio.para começar a Execução do bordado e aplicação de pérolas no sapatinho, conforme a alternativa final escolhida pela cliente.

**Figuras 18.**Agulha número 12 ,Linha de meada com dois fios e Linha de meada dobrada no meio com 4 fios.



**Fonte:**Autor,2025.

Ao colocar a linha da agulha, comecei a bordar em ponto cheio preenchendo o desenho da coroa, conforme a figura 19. já na figura 20 podemos observar a retirada de excesso do pano TNT e a figura da coroa pronta.

**Figura 19.**Passo a passo do preenchimento da coroa com ponto cheio



**Fonte:** Autor,2025.

**Figura 20.** Retirando o excesso do pano TNT , Coroa preenchida.



**Fonte :** Autor,2025.

Aplicação do bordado com a técnica do ponto cheio na letra L, foi o mesmo processo da coroa, transferimos o desenho do papel carbono pro TNT e do TNT para o tênis, e a retirada do excesso do pano TNT e a letra totalmente preenchida.

**Figura 21.** Transferência do TNT para o tênis , o preenchimento com ponto cheio na letra L, retirada do excesso e letra preenchida.



Fonte: Autor, 2025.

Aplicação do bordado com a técnica de ponto atrás no nome Liz e nas costuras perto do ilhós, o nome Liz foi utilizado 2 linhas dobradas que resultou em 4 linhas e nas costuras perto das argolas do cadarço foram utilizada uma linha que dobrada deu 2 linhas.

**Figura 22.** Nome liz Bordado com ponto atrás.



Fonte:Autor,2025.

**Figura 23.** bordado com ponto atrás nas linhas perto dos ilhós lados direito e esquerdo



Fonte:Autor,2025.

Depois de todo o processo de bordar os símbolos ,o nome e os ilhós, vem a parte da aplicação das pérolas.

**Figura 24.**Fixação das pérolas no tênis, todo o processo .



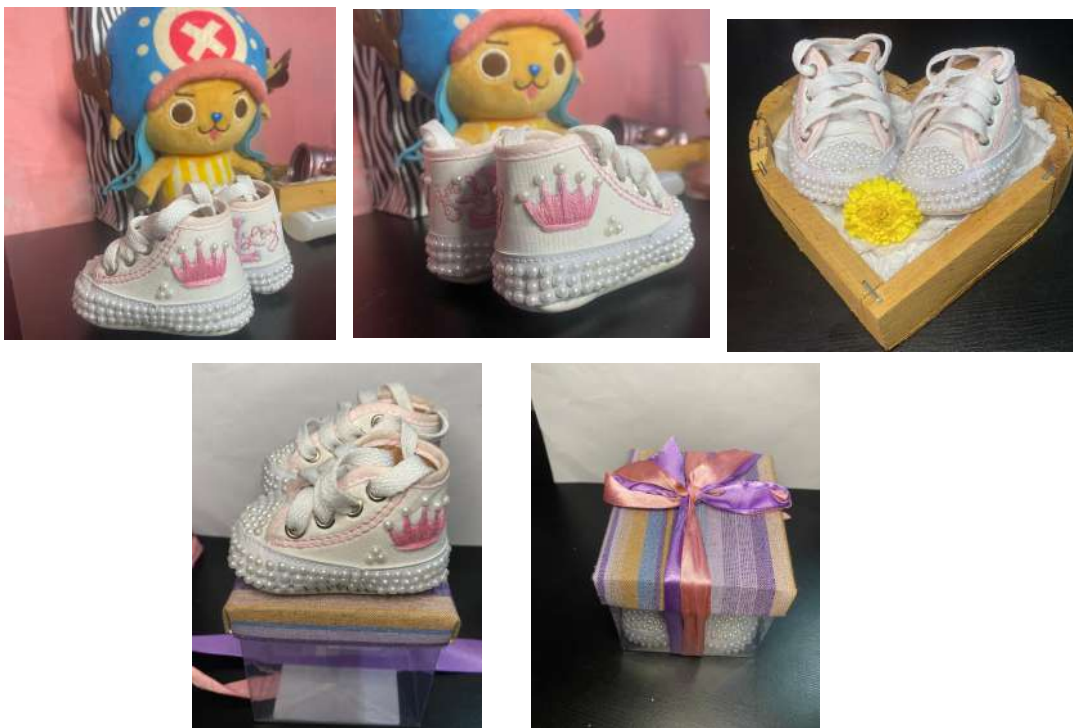
Fonte:Autor,2025.

## 5.2 Resultado - Avaliação da customização

Apresentação do sapatinho à cliente para feedback:

Após terminar a customização do tênis foi apresentado o resultado da customização para a cliente conforme a figura 25, com isso o feedback foi coletado a partir de uma conversa com a cliente no qual ela deu suas opiniões sobre o produto algumas perguntas foram feitas.

**Figura 25.** Resultado do tênis customizado com bordado finalizado que foi apresentado para a cliente.



Fonte: Autor, 2025.

Feedback da cliente.

A customização do bordado ficou como você imagina? O resultado final, os detalhes do bordado correspondem às expectativas do cliente?

*– Sim, achei o bordado bem delicado , o nome da minha filha deixou o tênis com um toque único, não encontrei nada parecido nas lojas que procurei.*

*– Gostei do bordado , parece bem firme e bem feito . Acredito que não vai desfiar com o uso.*

*– Adorei em poder escolher o bordado, o tipo de ponto que eu queria a cor,os elementos, a posição deles e o acrescentamento das pérolas. gostei muito dessa experiência foi diferente e agradável.*

Ajustes e melhorias sugeridas pela cliente: A cliente apenas deu uma opinião de criarmos um catálogo com diferentes combinações de cores e elementos para facilitar a escolha dos futuros clientes .

O feedback do cliente confirmou que a customização tornou o tênis mais especial e diferenciado ,além de o design de serviço e a metodologia do design thinking ajudar a melhorar a experiência do cliente.

### 5.3 Descobertas ao aplicar a metodologia

**1-Materiais e técnica:** ao começar o processo do bordado na parte dos testes no tecido cru umas duas linhas desafiaram mais facilmente , foi necessário um ajuste , tive que cortar alguns pedaços menores. O uso da agulha de número doze facilitou a borda pois ela é bem fina e entrou facilmente no tênis ,essa foi uma ótima escolha.

**2-Tempo de duração:** O tempo para customizar o tênis foi maior do que o previsto inicialmente , estimamos que o bordado levaria umas 4 horas mas o processo demorou 2h20 a mais, devido a complexidade do design escolhido , o que mais demorou foi na colagem das pérolas pois requer mais cuidado e calma. a duração total da customização dos par de tênis foi de 6h20 minutos.

**3-Interação com a cliente:** A Cliente se envolveu no processo, dando opiniões nas escolhas da cor dos elementos do bordado e do posicionamento dos elementos e das pérolas.durante a customização a cliente fez algumas alterações como na escolha da quantidade de linha que seria usada no preenchimento do bordado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo aplicar o design de serviços na customização de tênis infantis, explorando como essa abordagem pode melhorar a experiência do cliente. A pesquisa demonstrou que a customização, aliada ao design de serviços, não apenas atende às expectativas individuais dos consumidores, mas também cria um vínculo emocional entre o cliente e o produto, tornando a experiência mais

A metodologia adotada permitiu compreender as necessidades dos clientes e testar algumas técnicas de customização. O envolvimento do cliente durante o processo reforçou a eficácia do design de serviços e da metodologia do design thinking ao proporcionar uma experiência participativa, significativa e satisfatória. A customização, o design de serviços e o Design Thinking transformam o cliente em um co-criador, permitindo sua participação ativa no processo.

Os resultados da customização com bordado no tênis satisfizeram a cliente de uma forma muito positiva tanto que no futuro ela poderá voltar a comprar produtos customizados, mais do que um produto personalizado, o cliente vive uma experiência única, onde suas escolhas foram valorizadas. Com isso este estudo reforça a relevância do design de serviços na construção de experiências diferenciadas, demonstrando que a customização em tênis infantis pode ser um fator decisivo na escolha do consumidor e um diferencial competitivo para marcas que buscam inovação e exclusividade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COMO BOOTCAMPS. “O que é design de serviços e a sua importância.” Como Edu, 21 jan. 2021. Disponível em: <https://pm3.com.br/blog/service-design-o-que-e-design-de-servico/> . Acesso em: 8 fev. 2025.

DE, C. Conceito de customização - Conceito.de. Disponível em: <[https://conceito.de/customizacao#google\\_vignette](https://conceito.de/customizacao#google_vignette)>. Acesso em: 13 mar. 2025.

DESIGN de serviço: como funciona? Disponível em: <<https://blog.brq.c/des-d-ser-ent-processos-e-pessoas/>> . Acesso em: 2 fev. 2025.

---. “Design thinking e design de serviço: qual é a relação? - Welliton Oliveira.” Welliton Oliveira, 6 jan. 2025. Disponível em: <https://weoliveira.com/design-thinking-e-design-de-servico-qual-e-a-relacao/> . Acesso em: 8 fev. 2025.

ELO7. “Elo7.” Elo7.com.br, 2025. Disponível em: < [www.elo7.com.br/](http://www.elo7.com.br/) >. Acesso em: 8 fev. 2025.

ESTANTE VITALSOURCE ONLINE. Minhabiblioteca.com.br , 2025. Disponível em : <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788550814377> . Acesso em: 8 fev. 2025.

FERNANDES MENDES, Andesson. “Design de serviço: como funciona?” Insights BRQ, 5 jun. 2020. Disponível em : <https://blog.brq.com/design-de-servico-entendendo-processos-e-pessoas/> .

FERREIRA, Kelison. Design de serviços: o que é, quais as vantagens e como aplicar? Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/design-de-servicos/> .

FREITAS, Léa. “O que é bordado.” Bordados da Lea, atrás. 2024. Disponível em: <https://bordadosdalea.com.br/glossario/o-que-e-bordado-tecnica-e-aplicacoes/>

MAJESTADE, Maria. “Maria Majestade - Tênis personalizados.” Maria Majestade - Tênis Personalizados, 2025. Disponível em: <https://mariamajestade.com.br/sapatinho-de-bebe> . Acesso em: 8 fev. 2025.

MARIAS, Meninas. “Laço bordado à mão modelo colegial azul bebê.” Meninas Marias, 2025. Disponível em: <https://www.meninasmarias.com.br/> .

SALOMÃO. “A história do bordado: uma tradição artesanal.” Blog Decorações, 20 atrás. 2023. Disponível em: <https://blogdecoracao.biz/historia-bordado-tradicao-artesanal/> . Acesso em: 8 fev. 2025.

SANTOS, Gustavo. “Bordados à mão: a beleza artesanal dos diversos tipos de bordado.” Westwing, 6 dez. 2023. Disponível em: <https://www.westwing.com.br/guiar/bordados-a-mao/> . Acesso em: 8 fev. 2025.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jacob. Isto é design thinking de serviços: fundamentos, ferramentas, casos. Tradução de Mariana Bandarra. Editora Bookman, pág. 380.

TODAS AS RESPOSTAS. “Onde e quando surgiu a customização?” Todas as Respostas, 2022. Disponível em: <https://todasasrespostas.com/onde-e-quando-surgiu-a-customizacao> . Acesso em: 8 fev. 2025.

ESTANTE VITALSOURCE ONLINE. Minhabiblioteca.com.br , 2025. Disponível em : <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788550814377> . Acesso em: 8 fev. 2025.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por me dar forças para continuar essa jornada, Agradeço a minha família pelo apoio e o carinho nessa caminhada. Aos meus amigos que me apoiaram, incentivaram e me ajudaram em todos os momentos. Um agradecimento especial ao meu orientador, Professor Ricardo, por sua ajuda, paciência e orientação que foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho. A todos que, de alguma forma, contribuíram para que este estudo se tornasse realidade, meu muito obrigado!