

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MARINA KIRSCH OHLWEILER

A Inovação Social e o desafio da Transformação Social:
A experiência do *Living Lab* Habitat

São Leopoldo

2018

MARINA KIRSCH OHLWEILER

**A Inovação Social e o desafio da Transformação Social:
A experiência do *Living Lab Habitat***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Curso de Administração, Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientadora: Prof.^a Dra. Claudia Cristina Bitencourt

São Leopoldo

2018

AGRADECIMENTOS

Todas as conquistas começam com o simples ato de acreditar que elas são possíveis. Este é o primeiro passo, por mais longo que seja o caminho. Iniciei minha jornada na graduação em 2012, no meio há tantas incertezas, foi mais um passo em minha jornada de vida. Durante essa trajetória, tive a felicidade de poder contar com a parceria de diversas pessoas. Por isso, agradeço a todas elas. Amigos, amigas e colegas, sintam-se contemplados por esse agradecimento.

Mateus, palavras são poucas para expressar o que sinto. Agradeço pela sua parceria constante durante as 24 horas de cada dia. Você tem sido meu apoio em todos os momentos e apenas nós sabemos tudo o que passamos para chegar até aqui. Obrigada, meu parceiro. A luta continua e unidos somos mais fortes.

Agradeço também a minha amada família, mãe, pai, Augusta, Débora e Jessé, sempre tão compreensivos e presentes, mesmo que na distância, preocupados em ajudar da melhor forma possível. Estendo a meu avô Cláudio e a minha avó July. Vocês são muito importantes para mim. Amo-os.

Aos professores e professoras de toda a graduação pelos seus ensinamentos, que foram valiosos. Especialmente à Prof.^a. Dr.^a. Claudia Cristina Bitencourt por ter me concedido a oportunidade de ser sua bolsista de iniciação científica e posterior orientanda. Tenho aprendido muito a seu lado, com seu jeito meigo e doce, sempre disposta ajudar e a encontrar uma solução para tudo. És minha referência como pessoa e profissional.

À Dr.^a. Larissa Bolzan, por ter me coorientado com seu conhecimento e métodos. Tantas ideias trocadas, sugestões de melhorias, sempre tão solícita. Com certeza me fez enxergar a pesquisa com novos olhos. Aprendi muito contigo. Sou grata a ti, assim como o mundo acadêmico. És excepcional.

Ao mestrando Mauricio Goulart pela parceira na coleta de dados. Foram muitas entrevistas realizadas e trocas de vivências e experiências. Obrigada.

Um agradecimento às pessoas envolvidas no Território do Bem e no Living Lab Habitat. Sem a ajuda e acolhimento de vocês, não seria possível realizar esta pesquisa. Parabéns pelo envolvimento de vocês, pela busca constante de buscar o desenvolvimento comunitário. Saibam que este contato com vocês me fizeram uma pessoa melhor, empoderada a buscar soluções para o espaço onde vivo.

Agradeço também à Unisinos. Espaço tão desafiador e inovador, que me senti apaixonada desde a primeira vez que coloquei os pés. Tantas oficinas e recursos,

proporcionando o melhor desenvolvimento possível. Foram muitos aprendizados. Agradeço imensamente, pois sempre me senti em casa. Um agradecimento especial ao funcionário Cesar Karnal, que me incentivou em grandes decisões da minha vida.

Um agradecimento ao CNPq, onde através do projeto “A Gestão dos *Living Labs* Brasileiros no Contexto de Inovação Social” possibilitou o desenvolvimento deste estudo de caso, que espero que contribua com a comunidade científica e com os espaços que desenvolvem a inovação social no Brasil.

Assim, de passo em passo, a vida continua. Sempre buscando novos desafios, apoiada de pessoas incríveis, que espero sempre poder contar. Uma palavra resume este momento: Gratidão!

Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes.

Paulo Freire

RESUMO

Habitat significa o lar ou ambiente natural de uma espécie, que oferece condições favoráveis à vida e ao seu desenvolvimento. Não só a habitação faz parte deste conceito, mas também o acesso à educação, trabalho, lazer e segurança, entre outros. A Constituição Brasileira garante esses direitos para a dignidade da pessoa humana. No entanto, ainda há uma infinidade de cidadãos que não são assegurados por políticas públicas. O *Living Lab* Habitat surge como um novo campo de prática para ajudar este grupo de pessoas não alcançadas. Através de novas relações sociais, o *Living Lab* Habitat atua em favor da sociedade, usando abordagem multimétodos de inovação social, para alcançar a transformação da comunidade. O presente estudo tem como objetivo aprofundar o entendimento sobre o *Living Lab* Habitat na comunidade Território do Bem, buscando compreender seu papel como agente de inovação e transformação social. Um estudo de caso foi realizado com atores do Habitat, utilizando entrevistas semiestruturadas. A inovação social não foi desenvolvida em sua totalidade, uma vez que os princípios de cocriação e envolvimento ativo do usuário não incluíram nem impactaram toda a comunidade. Os critérios de abordagem de vida real e multimétodos foram bem desenvolvidos. Por causa dos objetivos contrastantes dos atores, o critério de participação de múltiplos atores não foi bem-sucedido, causando conflitos que levaram à ruptura do *Living Lab* Habitat. Portanto, nem a inovação social nem a transformação social foram desenvolvidas, devido à predominância de fatores dificultadores do que facilitadores.

Palavras-chave: Inovação Social. Transformação Social. *Living Lab*. Direitos Sociais. Desenvolvimento Comunitário.

ABSTRACT

Habitat means the natural home or environment of a specie, which offers the favorable conditions for life and its development. Not only housing is part of this concept, but also access to education, work, leisure and safety. Brazilian Constitution secures those rights for life dignity. However, there is still a plethora of Brazilian citizens that are not covered by public policies. The Habitat *Living Lab* emerges as a new field of practice to assist this unreached people group. Through new social relations, *Living Lab* Habitat acts in favor of the society, using social innovation multi-methods, to achieve community transformation. The present study aims to deepen the understanding about *Living Lab* Habitat at Território do Bem community, seeking to understand its role as agent of both social innovation and transformation. A case study was conducted with Habitat actors, by using semi-structured interviews. Social innovation has not been developed in its entirety since the co-creation and active user involvement principles did not include nor impact the whole community. Real life-setting and multi-method approach criteria has been well developed. Because of contrasting actors' objectives, multi-stakeholder participation criteria had not been succeeding. Thereby causing conflicts that led to the rupture of *Living Lab* Habitat. Therefore, neither social innovation nor social transformation was developed, due the predominance of hindering than facilitating factors.

Keywords: Social innovation. Social transformation. *Living Lab*. Social rights. Community development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fatores Facilitadores e Dificultadores da Transformação Social.....	19
Figura 2 – Dimensões das Transformações Sociais	21
Figura 3 – Relações entre a Inovação Social Transformadora e o contexto.....	23
Figura 4 – Hélice quádrupla (PPPP).....	26
Figura 5 – Zona de Atuação dos <i>Living Labs</i> no processo de inovação.....	28
Figura 6 – Elementos comuns em <i>Living Labs</i>	28
Figura 7 – Mapa Conceitual do Estudo	30
Figura 8 – Habitat e Território do Bem: uma linha do tempo	47
Figura 9 – Conecte Ideias: encontros de desenvolvimento do projeto	57
Figura 10 – Bem Forte: abordagem multimétodos	59
Figura 11 – Conecte Ideias: a marca	62
Figura 12 – <i>Living Lab</i> Habitat: facilitadores e dificultadores da transformação social	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Funções dos <i>Living Labs</i>	27
Quadro 2 – Dados dos Entrevistados.....	37
Quadro 3 – Categorização das Entrevistas	39

LISTA DE SIGLAS

AAI	Associação Ateliê de Ideias
ENoLL	European Network of <i>Living Labs</i>
FAPES	Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo
HMW	Housing-Manufacturing-Water
IFES	Instituto Federal do Espírito Santo
LabTAR	Laboratório de Tecnologias de Apoio a Redes de Inovação
ONG	Organização Não-Governamental
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
TRANSIT	Transformative Social Innovation Theory
TU Berlin	Universidade Técnica de Berlin
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1 INOVAÇÃO SOCIAL	15
2.2 TRANSFORMAÇÃO SOCIAL	18
2.2.1 Inovação Social Transformadora.....	21
2.3 <i>LIVING LAB</i>	24
2.3.1 Características dos <i>Living Labs</i> segundo a ENoLL.....	25
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	31
3.1.1 Modelo de Pesquisa: Descritiva.....	31
3.1.2 Modalidade: Estudo de Caso.....	32
3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE	33
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	34
3.3.1 Dados Primários	35
3.3.2 Dados Secundários.....	37
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	38
3.4.1 Categorização das Entrevistas.....	39
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO	40
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	41
4.1 <i>LIVING LAB</i> HABITAT: UMA APRESENTAÇÃO.....	41
4.1.1 Associação Ateliê de Ideias	41
4.1.2 LabTAR.....	44
4.1.3 <i>Living Lab</i> Habitat	44
4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	48
4.2.1 Categoria A – Participação dos Atores.....	48
4.2.2 Categoria B - Contextos da vida real	52
4.2.3 Categoria C – Abordagem Multimétodos	54
4.2.4 Categoria D – Resultados.....	60
4.3 A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO <i>LIVING LAB</i> HABITAT.....	66
5 CONCLUSÃO.....	74
REFERÊNCIAS	78

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA PESQUISA83
APÊNDICE B – PROTOCOLO DE PESQUISA E SÍNTESE DO ESTUDO84

1 INTRODUÇÃO

Habitat, termo originado na ecologia, que se refere a “uma área ecológica ou ambiental que é habitada por uma determinada espécie de animal, planta ou outro organismo. O termo refere-se tipicamente à zona em que o organismo vive e onde pode encontrar alimento, abrigo, proteção e companheiros para reprodução, envolvendo uma população de espécies”. (HABITAT, 2018).

Na sociedade brasileira, a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, entre outros, são considerados direitos sociais e estão relacionadas a estas circunstâncias físicas e geográficas que oferecem condições favoráveis à vida e ao desenvolvimento da espécie humana. Sendo assim, são direitos comuns e garantias a todas as pessoas brasileiras, para que tenham qualidade de vida. (BRASIL, 1988).

Estes direitos são concedidos pelo Estado e dependem de sua regulamentação. No caso deste estudo, o direito à moradia foi assegurado pela legislação brasileira em 2010, pois está atrelado ao princípio da dignidade da pessoa humana. Assim, a moradia não seria apenas um espaço entre quatro paredes e um telhado, mas sim um local salubre, com condições mínimas à sobrevivência, acessível aos serviços públicos básicos. Esse é o conceito ideal de moradia para a Organização das Nações Unidas (ONU). (MERELES, 2017).

Porém, sabe-se que grande número de pessoas não são asseguradas e amparadas pelas políticas públicas que garantem e regulamentam estas finalidades. Em 2015, pesquisa mais recente sobre déficit habitacional do IBGE, dados mostram que cerca de 1 milhão de pessoas habitam em moradias que são incapazes de atender dignamente aos moradores, devido a sua precariedade ou desgaste pelo uso. (CÂMARA BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO (CBIC), 2017).

Dessa forma, para atender a sociedade não contemplada pelas políticas públicas, a inovação social surge como um novo campo de pesquisa e prática, através de novas relações sociais, agindo em prol da comunidade, propondo melhorias para as necessidades das pessoas não favorecidas. (SILVA, 2015).

A transformação social como resultado da inovação social surge nessa situação, trazendo inclusão social, dignidade, recuperação da cidadania e sensação de pertencimento à comunidade em que vivem, gerando uma mudança transformadora e, a partir disso, proporcionando novas mudanças. (SILVA, 2016).

Nesse sentido, apresentam-se os *Living Labs*, ou laboratórios vivos, que são ambientes propícios para a geração de inovações sociais, através de parcerias entre as empresas,

universidades, governo e sociedade, buscando e experimentando soluções para o local no qual estão inseridos. Estes espaços são regulamentados e chancelados por uma rede europeia e no Brasil há apenas um *Living Lab* ativo, que se originou em 2010.

Trata-se do *Living Lab* Habitat, localizado em Vitória/ES, sendo uma estrutura focada em projetos sociais, educação, pesquisa & desenvolvimento e de extensão universitária com o propósito de aprimorar e promover tecnologias benígnas ao meio ambiente, em comunidades vulneráveis socioeconomicamente, com a finalidade de desenvolver a comunidade, tanto na zona urbana, quanto na zona rural. (*LIVING LAB HABITAT*, 2009).

O presente estudo visa aprofundar o entendimento sobre o *Living Lab* Habitat e seu papel nesta comunidade, procurando compreender a sua função como agente da inovação social e da transformação social.

Nesse cenário, emerge a seguinte questão de pesquisa: **como é desenvolvido o trabalho pelo *Living Lab* Habitat no estímulo à inovação social com vistas de promover a transformação social?**

Com isso, partindo das informações acima apresentadas, o objetivo geral desta pesquisa é **compreender o trabalho desenvolvido pelo *Living Lab* Habitat no estímulo à inovação social com vistas a promover transformação social**. Este objetivo geral é seguido pelos seguintes objetivos específicos:

- a) descrever o trabalho desenvolvido pelo *Living Lab* brasileiro, à luz da inovação social;
- b) identificar as principais ações com vistas a promover transformações sociais;
- c) analisar os principais fatores facilitadores e dificultadores para promover a transformação social.

Em outras palavras, esse trabalho busca analisar a inovação social e a transformação social através da atuação do *Living Lab* Habitat no Brasil, sob a perspectiva dos atores do *Living Lab*, através da contribuição dos mesmos na busca por melhorias da qualidade de vida da comunidade. Apresenta também um detalhamento das principais dificuldades relatadas pelos mesmos. Dificuldades que servem de inspiração para o surgimento de novas ideias e compartilhamento de conhecimentos.

Essas informações e análises são de extrema importância, visto que possibilitam uma investigação na perspectiva de inovação social, focando nos problemas da sociedade.

Apresenta-se um caso pontual no Brasil de *Living Lab*, para que futuros espaços desta natureza, que desejam ser reconhecidos desta forma, possam saber quais as medidas e critérios que devem ser tomados em relação à promoção de inovação social e transformação social. Haja

visto que este espaço foi o único que está perdurando ao longo do tempo, uma vez que existiram doze espaços no Brasil reconhecidos como *Living Labs* em 2010.

É importante que sejam reconhecidas as suas principais ações e as dificuldades enfrentadas, para que estas sirvam como melhores práticas para futuros espaços que desejam ser reconhecidos como *Living Labs*.

Sendo assim, o presente trabalho está dividido em cinco capítulos. No primeiro consta a introdução, já apresentada, considerando o problema da pesquisa, seus objetivos e a justificativa. O segundo capítulo, traz o referencial teórico utilizado como base neste trabalho, dividido em: inovação social, transformação social e *Living Lab*. O capítulo três aborda os procedimentos metodológicos da pesquisa e as entrevistas, no capítulo quatro são apresentados e analisados os dados obtidos e no quinto e último capítulo são apresentadas as considerações finais do estudo, descrevendo as implicações teóricas, gerenciais e metodológicas, as limitações e as implicações deste Trabalho de Conclusão, pensando-se em trabalhos advindos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para atender aos objetivos desta pesquisa, a revisão da literatura inicia-se com a discussão teórica sobre inovação social. Na subseção posterior, será apresentada a revisão teórica sobre transformação social, para que se possa compreender a conexão desta com a inovação social. Feito isso, serão desenvolvidos o conceito e as características de um *Living Lab*, espaço propício para a ocorrência de inovações e transformações sociais.

2.1 INOVAÇÃO SOCIAL

A inovação social é um tema emergente e sua aplicação pode ser observada em diferentes áreas de conhecimento. (MULGAN *et al.*, 2007). Assim, ela é uma temática com grande popularidade, que vem sendo discutida em debates nacionais e supranacionais. Nos Estados Unidos e na Europa o assunto está na pauta do planejamento estratégico, o qual visa engajar os cidadãos e a sociedade civil a encontrar novas formas de resolver problemas sociais. No âmbito acadêmico, bem-conceituadas universidades, tais como Stanford e Harvard, implementaram centros de pesquisa em inovação social, onde seus matérias e metodologias são utilizados como referências em escala mundial. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016).

Ainda assim, as pesquisas sobre o assunto são poucas se compararmos com o número de produções sobre inovação tecnológica, por exemplo. (BIGNETTI, 2011). No Brasil, faltam estudos e publicações de casos brasileiros e políticas públicas focadas no fomento e desenvolvimento da inovação social, bem como a especificação do papel de cada ator e como cada parte pode contribuir em projetos inovadores sociais. (JULIANI *et al.*, 2014).

Conceitualmente, a diferença entre inovação social e inovação tecnológica é que a inovação tecnológica, a mais tradicional, visa os ganhos capitais, ou seja, os resultados financeiros, e já as inovações sociais se preocupam com as questões sociais. (BIGNETTI, 2011). As inovações sociais, em geral, são novas combinações ou combinações híbridas de elementos já existentes, com o objetivo de suprir uma necessidade efetiva da sociedade. Assim, implementando inovações sociais, as fronteiras organizacionais, regionais e disciplinares tendem a ser ultrapassadas, atraindo novas relações sociais entre indivíduos ou grupos distintos. (MULGAN *et al.*, 2007).

Conforme Santos (2012), o desenvolvimento da inovação social tem maior correlação e afinidade com a inovação aberta, o que, segundo Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010), caracteriza o processo de aproveitar a inteligência coletiva das mais diversas populações,

mesmo que externamente à organização, por meio de princípios como a colaboração, compartilhamento, auto-organização, descentralização, transparência no processo e coletividade. (CHESBROUGH, 2012).

Dessa forma, a partir do aproveitamento da inteligência coletiva pela inovação aberta, essa colaboração gera novos relacionamentos entre o governo, sociedade civil e cidadãos e, como consequência, implicam na geração de novas ideias ou inovações, gerando inclusive uma reestruturação nas relações existentes e nas formas como são implementadas. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016).

Assim, a inovação social pode ser definida como um conjunto de novas ideias, propagadas por organizações cujos fins são sociais, que trabalham para ir ao encontro de necessidades ainda não supridas em uma sociedade e, como consequência, melhorar a vida das pessoas. (MULGAN *et al.*, 2007). Portanto, as partes envolvidas são responsáveis por gerar valor agregado através de suas ações e de sua integração, buscando um objetivo em comum, que é a transformação da vida da comunidade e a inclusão de todos, também conhecida como transformação social. (SILVA, 2016; MÁRQUEZ, 2007).

As pessoas e as suas ideias são a chave para novas saídas de problemas que estão enfrentando, assim a comunidade deve, primeiramente, identificar as suas necessidades e, na sequência, desenvolver soluções para essas, gerando inovações sociais. (MURRAY; CAULIER-GRICE; MULGAN, 2010). Os atores responsáveis pela geração da inovação social são os indivíduos, os movimentos e as organizações, e a inovação social acontece devido à aliança destes, contribuindo com, além das ideias, com recursos e com o processo de implementação da mesma. (BIGNETTI, 2011; MULGAN *et al.*, 2007).

Esse processo de comprometimento da comunidade com a inovação social é caracterizado como cocriação de soluções, que são complementares às soluções existentes. À vista disso, a comunidade é capaz de suprir uma necessidade, que até então não havia sido suprida, sem depender, nem esperar, por alguma ação ou política pública. (SILVA, 2015).

A cocriação refere-se então a um conjunto de valores, onde os usuários de produtos ou serviços constroem as suas necessidades, adequando-se a seu contexto. (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004). Consequentemente, o processo de geração de valor se torna mais participativo e colaborativo, o que possibilita às pessoas e às organizações gerarem significado. (IND; COATES, 2013).

No contexto de inovação social, a co-criação faz do usuário um participante ativo na busca por soluções e no desenvolvimento da inovação social, o que gera o envolvimento, o

empoderamento, a proximidade das partes interessadas e, como consequência, aprendizagem coletiva. (SILVA, 2015).

A partir da aprendizagem coletiva gerada pela implementação das inovações sociais, os atores envolvidos adquirem as habilidades fundamentais para realizar as transformações sociais. (CLOUTIER, 2003). Com tal característica, quando as inovações sociais não visam a maximização do lucro e são utilizadas em um contexto transformador, com mudanças estruturais, elas se propõem ao bem comum e abordam as visões e objetivos sociais. (ZIEGLER, 2017)

Sendo assim, baseado nas novas relações sociais geradas pelo viés da inovação social, os atores envolvidos desenvolvem novos conhecimentos, novas formas de fazer e executar os seus processos, novas formas de se organizar e também se aperfeiçoar dentro do contexto no qual estão inseridos atendendo a uma finalidade social. (HAXELTINE *et al.*, 2017; VAN DER HAVE; RUBALCABA, 2016). Quando uma necessidade social é atendida, decorre a possibilidade de promover a inclusão social, capacitar e empoderar os atores envolvidos. (ANDRÉ; ABREU, 2012).

Ademais, os impactos gerados sobre a sociedade consideram variáveis sociais, econômicas e ambientais. Estes impactos podem ser diretos sobre os beneficiários diretos ou podem ser impactos indiretos sobre os beneficiários indiretos, incluindo impactos coletivos. (SILVA, 2015).

Com base na importância deste contexto transformador e gerador de impactos das novas relações sociais reproduzidas pela inovação social, o projeto TRANSIT aborda a inovação social transformadora. Esta abordagem teórica se concentra em explicar como a inovação social interage com os processos de mudança sistêmica ou transformadora, ou seja, como o contexto interage com a inovação social e como a inovação social interage com as transformações no contexto. (HAXELTINE *et al.*, 2016a, 2016b).

Tal abordagem está fortemente ligada ao papel transformador da inovação social e torna-se o conceito que materializa este estudo. A partir dessas ideias, apresenta-se o conceito de inovação social utilizado nesta pesquisa com base em Haxeltine *et al.* (2016a; 2016b; 2017), Ayob, Teasdale e Fagan (2016), Silva (2015) e Mulgan *et al.* (2007): **Inovação Social são novas relações sociais que surgem a partir de interação de diversos atores visando suprir uma necessidade social, constituindo novas formas de conhecimento, de fazer, de se organizar e de se aperfeiçoar, com o objetivo de melhorar a vida das pessoas.**

A partir desse conceito, forma-se o processo da inovação, ou seja, a partir da colaboração, as novas relações sociais levam à inovação e a geração de novas ideias. Por

consequência, a inovação leva a uma reestruturação social e de poder, também abordado como empoderamento, e essas reestruturações geram o impacto social, refere-se à mudança transformadora. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016).

2.2 TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O conceito de transformação social está associado a algo que transforma e modifica a necessidade de mudança na vida das pessoas, de uma forma individual e coletiva, gerando assim impacto social e econômico, além de trazer novas perspectivas de vida para o contexto em que elas estão inseridas. (SILVA, 2016).

A abrangência da transformação social está diretamente relacionada ao número de parcerias que são constituídas. Gerando assim, entre os atores, uma teia social que viabiliza o compartilhamento de conhecimentos, experiências e recursos. Assim sendo, quanto maior o número de atores participantes, maior será a relevância, o engajamento e a transformação social. (SILVA; MOURA; JUNQUEIRA, 2015).

Além disso, conforme apontado por Silva (2016) e observado na Figura 1, há fatores que facilitam e outros que dificultam a promoção da transformação social, ao considerar o contexto da população de baixa renda. Esses fatores devem ser analisados na perspectiva organizacional e na perspectiva individual. Como fatores facilitadores, podem-se destacar, na dimensão organizacional, o lucro sustentável, a ampliação e potencialização de novos mercados para fins de integração da população de baixa renda, ascensão da inovação social, a cocriação de produtos e serviços, aumento da mão-de-obra, interação política com o governo, consumo consciente e diversificação da economia local. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD), 2008; 2015).

Em um contexto individual, devem ser observados os seguintes fatores, que contribuem de forma positiva para a promoção da transformação social: alcance a produtos e serviços inovadores, assistência a necessidades básicas de sobrevivência, a capacitação social (incitamento da consciência coletiva), o suporte e contribuição dos líderes comunitários para redução de riscos relacionados à execução de negócios sociais, impulsionar o pensamento e consciência empreendedora das populações de baixa renda, levando ao empoderamento individual e coletivo, e o fortalecimento da administração local. (PNUD, 2008; 2015).

As transformações sociais são dificultadas caso não seja disponibilizada uma infraestrutura física adequada, pela falta de conhecimento e de aptidão para utilização dos produtos e serviços sociais ofertados, além do ambiente regulatório não ser suficiente, e pela

falta de informação do local onde está atuando. (PNUD, 2008; 2015). De uma visão geral, a transformação social apenas acontecerá quando esses fatores forem minimizados por estratégias e aparatos econômicos e sociais. (SILVA, 2016).

Figura 1 – Fatores Facilitadores e Dificultadores da Transformação Social



Fonte: Elaborada pela Pesquisadora com base em PNUD (2008; 2015).

Através dos fatores impulsionadores da transformação social, podem-se ainda destacar as formas que a inovação social transforma a vida de uma comunidade. Assim sendo, fatores como aumento de renda, economia e garantia de preços mais baixos, opções de consumo expandido, que conseqüentemente melhoram a qualidade de vida, consolidação de direitos e recuperação da cidadania e o fortalecimento da capacidade organizacional e de gestão são o resultado de concentração de esforços em inovação social. (MÁRQUEZ; REFICCO; BERGER, 2009).

Silva (2016) vincula a transformação social como sendo uma consequência de negócios sociais, pois ela gera impacto econômico e social na comunidade, melhorando as condições de vida da população, de maneira individual e coletiva.

Devido a isso, surge a necessidade de compreender como a inovação social leva à mudança transformadora, uma vez que, na literatura, a transformação social está relacionada aos negócios sociais e empreendedorismo social, em sua maioria. (MÁRQUEZ, 2007; PORTOCARRERO; DELGADO, 2010; SILVA, 2016).

O aparato teórico da inovação social inclina-se para duas abordagens: uma de caráter empreendedor, que objetiva a solucionar problemas sociais, ou seja, a inovação social impulsionada por empreendedores sociais, e outra que abrange a tendência da mobilização de diversos atores, inclusive usuários, em prol do desenvolvimento das soluções locais. (HOWALDT; SCHWARZ, 2010).

Enquanto o empreendedorismo social visa à alteração do indivíduo, o negócio social visa a modificação das organizações, logo, a inovação social pode alcançar os dois conceitos, e promover impacto no sentido mais amplo, o sistêmico. (WESTLEY; ANTADZE, 2010). Pol e Ville (2009) compactuam com a afirmação de que, em alguns momentos, a inovação social e a de negócios se adicionam, mas nem sempre uma inovação social é de negócio. Atentam para o fato de que a inovação de negócios é uma das formas de inovação existentes e uma das que melhoram e geram o bem-estar social, mas não é a única.

Os tipos de transformações sociais gerados por negócios sociais, que neste estudo também aplicados às inovações sociais, podem ser classificados como inclusão econômica e inclusão social, e não se desenvolvem isoladamente, mas de forma integrada e correlacionada em sua totalidade. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010; SILVA, 2016).

A inclusão econômica diz respeito ao aumento monetário, eliminando intermediários, oferecendo certificação para produtos diferenciados, melhorando os canais de distribuição e na questão da economia em compras frequentes. Além do acesso a produtos e serviços, que inclui a presença física em áreas rurais e áreas pobres urbanas, investimentos em equipamentos, infraestrutura e redes de distribuição, acesso a mecanismos de empréstimos, eliminação de barreiras à educação e a saúde e redução de preços. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010).

Já a inclusão social está relacionada com a construção da cidadania e também com o desenvolvimento do capital social. Sobre a construção da cidadania pode ser observado uma maior visibilidade e recuperação de dignidade para setores de baixa renda e grupos excluídos, intermediação de trabalhos para grupos excluídos ou indivíduos não qualificados, consciência ambiental e a promoção de bons hábitos de higiene, ordem e consumo racional. Em relação ao

desenvolvimento do capital social este pode ser atribuído à construção do sentimento de pertencimento a uma comunidade, construção de rede social, capacitação do setor de baixa renda para agilizar e expressar demandas, melhora da autoestima e associação de interesses individuais. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010). A Figura 2 elucida as dimensões da promoção da inclusão.

Figura 2 – Dimensões das Transformações Sociais



Fonte: Elaborado pela pesquisadora conforme (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010).

Com isso, considerando as informações acima de que negócios sociais e inovações sociais estão na mesma perspectiva, nesta pesquisa os fatores facilitadores e inibidores da transformação social (PNUD, 2008; 2015) e as dimensões das transformações sociais (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010) serão analisados para o desenvolvimento da inovação social pelo *Living Lab* Habitat. (HOWALDT; SCHWARZ, 2010; POL; VILLE, 2009; WESTLEY; ANTADZE, 2010).

Silva (2015) aborda a transformação social como um resultado da inovação social, e essa pode ser vislumbrada, segundo ele, como elemento fundamental de um *Living Lab*, espaço propício para a gestão de inovação social.

2.2.1 Inovação Social Transformadora

A transformação social como elemento básico da inovação social foi destacada pelo projeto Transformative Social Innovation Theory (TRANSIT), analisando 80 iniciativas de inovação social e 20 redes de inovação social da Europa. Dessa forma, enfocaram na Teoria da

Inovação Social Transformadora, relacionando especificamente a inovação social com a transformação social. (HAXELTINE *et al.*, 2017).

De forma resumida, a abordagem teórica que explora o fenômeno Inovação Social Transformadora é considerada como um processo através do qual a inovação social desafia, altera e/ou substitui as instituições dominantes, que podem ser as instituições formais¹ e as informais². (HAXELTINE *et al.*, 2016a; 2016b). Para que isso aconteça, a Inovação Social Transformadora não depende apenas da inovação social por si só. Quatro nuances de mudança e inovação devem ser entrelaçadas para que a transformação social ocorra. (AVELINO *et al.*, 2017a).

São elas: 1) **Inovação Social**: novas relações sociais, que desenvolvem novos conhecimentos, novas formas de fazer, de se organizar e de se aperfeiçoar. 2) **Inovação Sistêmica**: processo de mudança estrutural. 3) **Game changer**: evento, ideia ou procedimento que afeta em uma mudança significativa na maneira atual de fazer ou pensar sobre algo. 4) **Narrativas de mudança**: discursos sobre mudança e inovação, ou seja, conjuntos de ideias, conceitos e categorizações sobre mudança e inovação, que são reproduzidos e transformados em um determinado conjunto de práticas. (AVELINO *et al.*, 2017a).

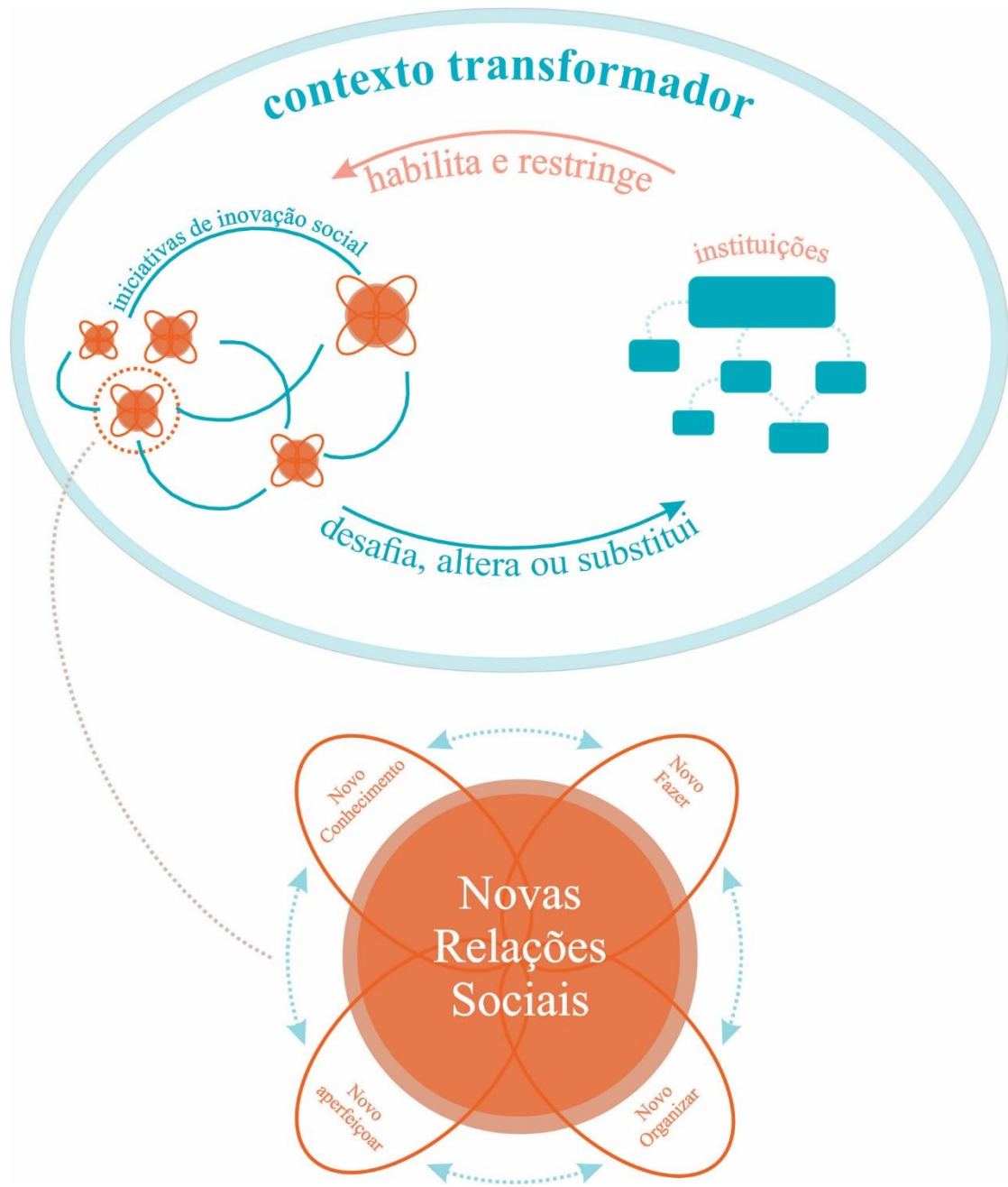
Resumidamente, para a abordagem teórica que explora a Inovação Social Transformadora, a inovação social ocorre em um contexto mais amplo, através da soma de todos os atores e das diferentes relações sociais e materiais entre eles, adicionando ainda os arranjos institucionais que interagem em uma inovação social. Neste contexto, também ocorrem as mudanças transformadoras as quais devem estar relacionadas em diversas dimensões, ocorrendo simultaneamente e em diferentes lugares. A mudança em apenas uma dimensão não é considerada uma transformação social. (HAXELTINE *et al.*, 2017). (AVELINO *et al.*, 2017a).

A mudança transformadora resulta de uma interação entre os *game-changers*, as narrativas de mudança, inovação sistêmica e a inovação social, como nuances de inovação e mudança distintas, mas interligadas. Cada qual com seu potencial para desafiar, alterar e/ou substituir as instituições dominantes. Desta forma, os inovadores sociais têm o potencial de gerar novidade nas estruturas existentes - e essa é a chave para como a inovação social leva a mudanças transformadoras. (HAXELTINE *et al.*, 2017).

¹ Instituições formais: organizações que atendem a interesses e necessidades sociais, coletivos. (Exemplo: instituição religiosa, instituição militar, organização não governamental).

² Instituições informais: que podem assumir a forma de normas, regras, convenções ou valores.

Figura 3 – Relações entre a Inovação Social Transformadora e o contexto



Fonte: modificada de Haxeltine *et al.* (2017, p. 13).

A Figura 3 elucida as relações entre a inovação social transformadora e o contexto. As iniciativas de inovação social, na parte inferior da figura, são compostas por diferentes agentes que trabalham em conjunto para criar relações sociais e inovar nas formas de fazer, organizar, aperfeiçoar e de conhecimento. As iniciativas de inovação social não são isoladas, mas sim conectadas através de um campo, conforme ilustrado no lado esquerdo da figura. (HAXELTINE *et al.*, 2017).

Na Inovação Social Transformadora existe em uma relação de reciprocidade com o contexto transformador: os agentes envolvidos e as relações entre eles também sofrem alterações. Ela é habilitada e limitada pelos arranjos institucionais existentes. Ao mesmo tempo, a Inovação Social Transformadora contribui para mudanças institucionais no contexto, desafiando, alterando ou substituindo instituições dominantes. (HAXELTINE *et al.*, 2017).

Sendo assim, é confrontado o entendimento conceitual de inovação social e, com base nisso, chega-se à compreensão sobre como, e em que condições, a inovação social pode levar a mudanças transformadoras. Assim sendo, a base conceitual deste estudo sobre a transformação social é baseada em Haxeltine *et al.* (2017); Silva (2016) e Silva (2015): **Transformação Social é uma característica das iniciativas de inovação social que desafia, altera ou substitui as instituições dominantes, formais ou informais, em um contexto social específico, promovendo a inclusão social e econômica e melhores condições de vida às pessoas, favorecendo na transformação da sociedade.**

2.3 LIVING LAB

O conceito de *Living Labs*, ou laboratórios vivos, se traduzido para o português, foi introduzido no início dos anos 90, para descrever áreas regionais onde estudantes realizaram projetos da vida real, a fim de resolverem problemas de grande escala. (BAJGIER *et al.*, 1991). Mais tarde, William Mitchell do MIT (Massachusetts Institute of Technology) utilizou o conceito como uma metodologia centrada no usuário para estudar casas inteligentes. O objetivo era detectar, modelar por meio de amostras, validar e refinar a complexidade da tecnologia em um contexto da vida real, observando os usuários da casa inteligente. (MITCHELL; COLES, 2003).

A experiência dos *Living Labs* (LL) não é isolada. Uma rede foi criada na Europa com o intuito de coordenar as atividades entre esses espaços e compartilhar os seus resultados obtidos. (MASI, 2016). *European Network of Living Labs* (ENoLL) (2016) é uma rede global de *Living Labs*, fundada em 2006, que possui 150 *Living Labs* ativos, e que já credenciou 409 *Living Labs* ao redor do mundo. Sua sede está localizada em Bruxelas, na Europa.

Esta associação é responsável por acreditar estes espaços, seguindo sempre o critério da inovação aberta, ou seja, espaços que colocam as pessoas no centro do desenvolvimento dos produtos e serviços e da inovação. Assim, a inovação é desenvolvida pelas pessoas, para elas mesmas e para a sua comunidade, empresas, setor público, organizações. Sendo assim, o usuário é visto como um grande potencial agente de inovação. (ENoLL, 2016).

Conforme a ENoLL (2016), os *Living Labs* são espaços centrados no usuário para desenvolver uma inovação do tipo aberta, abordando uma sistemática de cocriação com vistas a desenvolver soluções para situações da vida real, do cotidiano, de uma determinada comunidade. Onde, na prática, inserem o cidadão no centro da inovação, o que oportuniza a esse gerar soluções para suas necessidades específicas, bem como para suas aspirações em seu contexto local e cultural.

Para se tornar membro da ENoLL, a instituição interessada deve submeter sua inscrição e participar do processo de seleção, que comprovando ser um *Living Lab* é aceito. A ENoLL é composta por membros aderentes, membros efetivos e parceiros de inovação (anteriormente rotulados como membros associados). Os membros aderentes são organizações que representam um *Living Lab* e que foram escolhidos no processo de seleção, e não pagam taxa de filiação, apenas uma taxa administrativa anual de EUR 500,00 e, portanto, não possuem direito a voto na Assembleia Geral. (ENoLL, 2016).

Os membros aderentes podem optar por se tornar membros efetivos e terem um voto na organização e nas estratégias da associação ENoLL. Apenas os *Living Labs* aprovados podem se tornar membros efetivos, pagando a taxa administrativa anual de EUR 500,00 mais a taxa de membro efetivo de EUR 5.000,00 anuais e tendo direitos para representar a ENoLL e se candidatar aos cargos da ENoLL, além de cadeiras para grupos de trabalho. (ENoLL, 2016).

2.3.1 Características dos *Living Labs* segundo a ENoLL

Desde sua fundação foram definidos pela ENoLL (2016) cinco elementos básicos de *Living Lab* e que caracterizam estes espaços. Estes elementos são (1) envolvimento ativo do usuário, (2) contextos da vida real, (3) participação de múltiplas partes, (4) abordagem multimétodos, e (5) cocriação.

No contexto de *Living Lab*, Gould e Lewis (1985) e Von Hippel (1988) postulam que o usuário é o ator central da inovação e devem participar do processo de cocriação, pois ele explorará suas necessidades e proporá soluções. (GOULD; LEWIS, 1985; VON HIPPEL, 1988).

Silverstone (1993) apresenta o ambiente da vida real como essencial para o desenvolvimento de inovações, pois através deste ambiente é possível trabalhar com os mais diferentes tipos de experimentos. Almirall e Wareham (2008) também relacionam a criação da consciência social e a promoção do envolvimento dos usuários devido à exploração dos *Living Labs* estar situada na vida real. Dell’Era e Landoni (2014) apontam as duas peças chaves dos

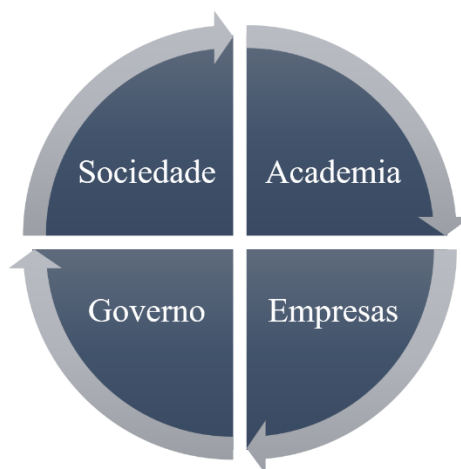
Living Labs como sendo o ambiente da vida real para realizar as experimentações e usuários conscientes que eles estão coenvolvidos no processo de inovação.

Em relação ao envolvimento de diversas partes, este aspecto é abordado em um *Living Lab* ao discorrer que as parcerias público-privadas (PPP) são uma solução inovadora para lidar com as necessidades dos cidadãos, o que possibilita o gerenciamento das relações e troca de conhecimento entre as pessoas de uma sociedade, as organizações e autoridades públicas e as empresas privadas. (BATTISTI, 2014).

Sendo assim, nos *Living Labs* a inovação social é projetada para lidar com problemas nos quais as inovações tradicionais foram vistas como ineficazes. Nestes espaços são permitidos testes e experimentações da vida real, onde os usuários podem cocriar inovação através de interações eficientes. As atividades desenvolvidas em *Living Labs* e as parcerias público-privadas fornecem aos cidadãos a possibilidade de propor mudanças que possam lidar com potenciais problemas sociais. (BATTISTI, 2014).

McPhee, Westerlund e Leminen (2012) abordam as parcerias pessoais-público-privadas (PPPP), incluindo os beneficiários nessa relação, pois os usuários são uma das chaves principais para a geração de inovações sociais. Este tipo de disposição é apontado como sendo uma hélice quádrupla, pois engloba a interação entre academia, governo, empresas e a sociedade. (PINTO; HURTADO, 2013). A Figura 4 demonstra essa relação entre as partes envolvidas na criação de inovações sociais. Note que as partes interagem entre si com o propósito de fazer a máquina girar, tal como uma hélice, compartilhando conhecimentos e trazendo melhorias à sociedade.

Figura 4 – Hélice quádrupla (PPPP)



Fonte: McPhee; Westerlund e Leminen (2012).

Chesbrough (2003) e Mitchell e Coles (2003) tratam da inovação aberta e da inovação em modelo de negócios, ou seja, utilizar os esforços de inovação conjunta, entre múltiplas frentes, para encontrar a melhor e a mais correta “arquitetura de negócios”. Ou seja, a partir da precisa aplicação de um determinado processo inovador, utilizar a mesma como modelo e referência para os novos desafios.

Ademais, Gascó (2017) refere-se aos *Living Labs* como intermediários da inovação aberta em organizações públicas, incluindo o usuário nas mediações, divergente de incubadoras, consultores de inovação, agências regionais de inovação e parques científicos ou tecnológicos, que, em sua maioria, visam suas ações mais em prol do setor privado. Outrossim, os intermediários da inovação podem desempenhar diferentes funções. São elas: conexão, colaboração e suporte, e fornecendo serviços de tecnologia, como pode ser visualizado no Quadro 1. Historicamente, os *Living Labs* têm focado em apoiar companhias criando um ecossistema de inovação, beneficiando tanto as empresas privadas, organizações públicas e usuários. (GASCÓ, 2017).

Quadro 1 - Funções dos *Living Labs*

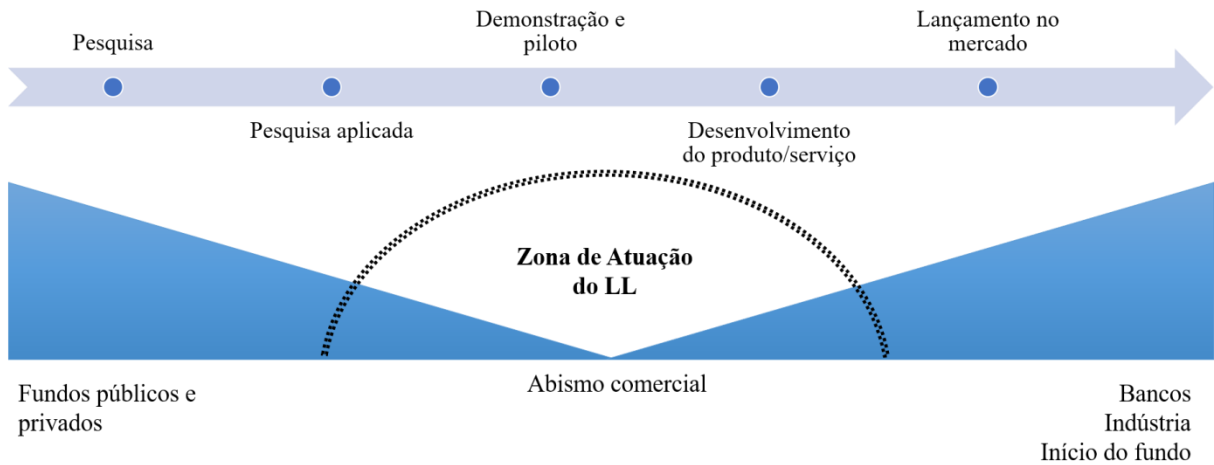
Conexão	Colaboração e suporte	Serviços de tecnologia
<ul style="list-style-type: none"> •Ligação dos provedores de inovação aos usuários 	<ul style="list-style-type: none"> •Mobilização de pesquisas universitárias •Integração de conhecimento dos <i>stakeholders</i> 	<ul style="list-style-type: none"> •Testes, treinamentos ou avaliando tecnologias

Fonte: Elaborado pela pesquisadora conforme Gascó (2017).

Do mesmo modo, Silva (2012) retrata os *Living Labs* como intermediários entre os usuários e organizações públicas e privadas, através da geração de conhecimento em ambientes da vida real, buscando por novas soluções, serviços ou modelos de negócios, constituindo a inovação social.

Ainda no contexto de intermediários de inovação, Claude *et al.* (2017) conceituam os *Living Labs* como uma ponte entre a lacuna do estágio de pesquisa e do lançamento no mercado do produto ou serviço, sendo assim uma potencial solução para problemas complexos de um determinado ecossistema, conforme pode-se visualizar na Figura 5.

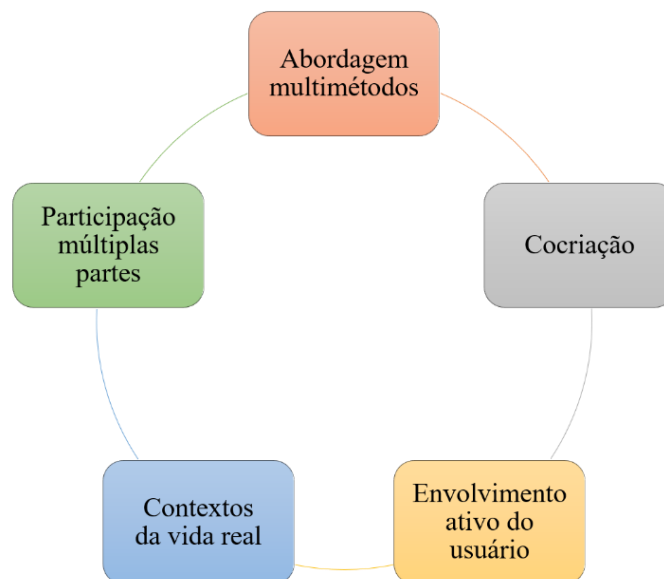
Figura 5 – Zona de Atuação dos *Living Labs* no processo de inovação



Fonte: Adaptada de Claude *et al.* (2017).

Os elementos acima observados são considerados elementos comuns em *Living Labs*, ou seja, possuindo estas características e se elas estão correlacionadas, um espaço é considerado um *Living Lab*, conforme pode ser observado na Figura 6.

Figura 6 – Elementos comuns em *Living Labs*.



Fonte: ENoLL (2006).

Dentre as áreas de atuação dos membros da ENoLL (2006), podem se destacar as seguintes temáticas: saúde e bem-estar, cidades humanas e inteligentes, cultura e criatividade, energia, mobilidade, inclusão social, inovação social, educação e eGov (*Eletronic government*).

Os *Living Labs* podem estar orientados a inovações tecnológicas, inovações sociais ou híbridas. (PINTO; FONSECA, 2013). Mulgan *et al.* (2007) traz que a inovação social se desenvolveu com a revolução dos meios de comunicação e é operacionalizada através dos *Living Labs*. Masi (2016) propõe o termo *social labs*, ou em português, laboratórios sociais, empregando como foco a inovação social. Dessa forma, há a possibilidade de avançar na compreensão de soluções coletivas e inovadoras para problemas sociais, onde as pessoas envolvidas podem participar nos processos de criação e melhorar as ferramentas e métodos para construir uma vida melhor para todos. (MASI, 2016).

Além disso, também podem ser denominados como laboratórios cidadãos, que de acordo com Pinto e Hurtado (2013) são laboratórios que estão abertos a todos os cidadãos, proporcionando que qualquer pessoa envolva-se com o processo de inovação, possibilitando assim o método de cocriação, para fins de resolução de seus próprios problemas.

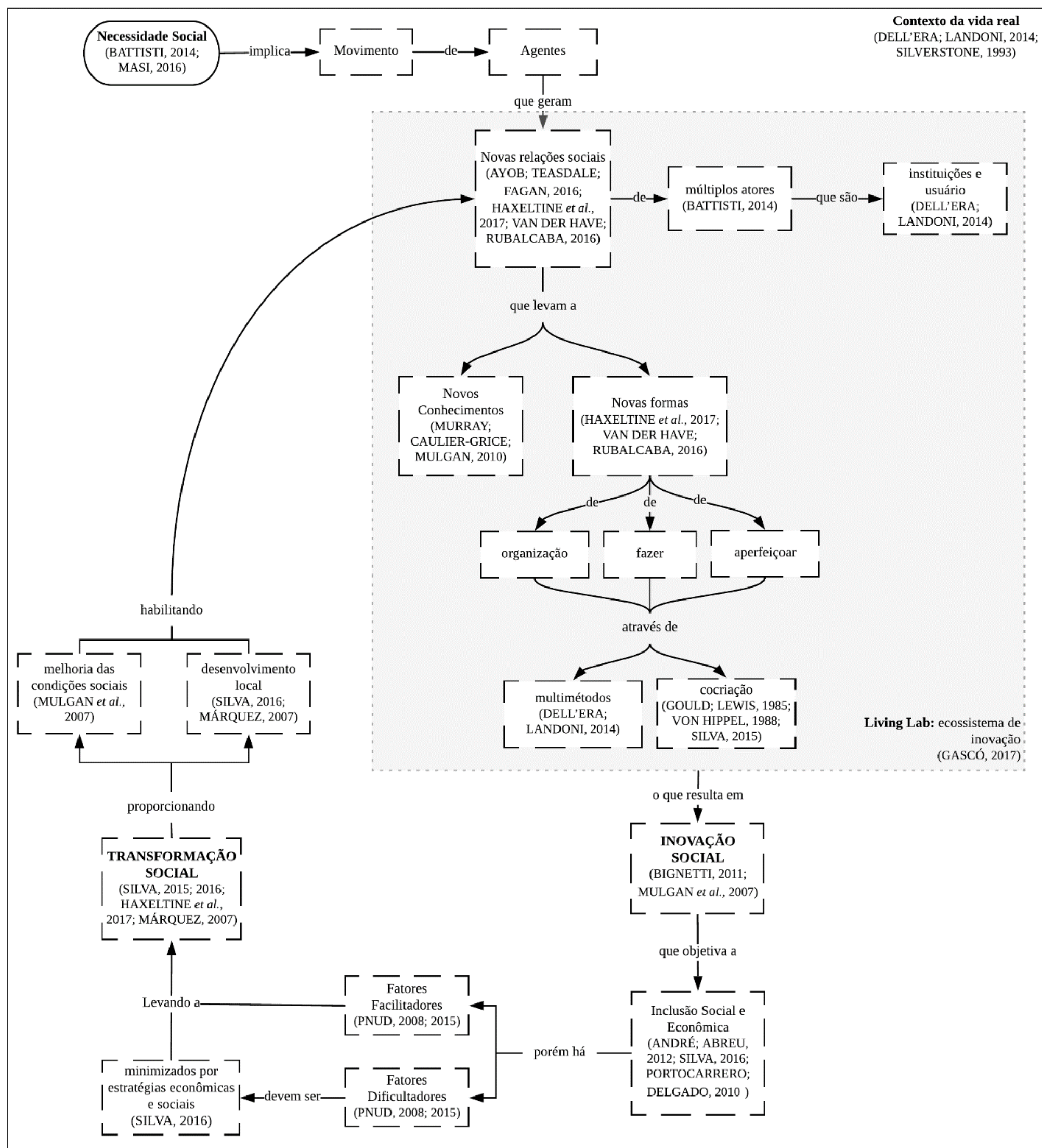
Com isso, partindo das informações e concepções sobre *Living Labs* apresentadas acima, formula-se o conceito de *Living Lab* que será analisado neste estudo: ***Living Labs são intermediários da inovação que fazem experimentos da vida real abrangendo a inovação aberta, centrada no usuário, que é capaz de gerar cocriação através de abordagens e contextos multimétodos e participação de diversas partes interessadas, trazendo soluções mais eficazes que as já existentes.*** (BATTISTI, 2014; GASCÓ, 2017; MASI, 2016; MULGAN *et al.*, 2007; SILVA, 2012, 2015).

A partir da definição conceitual adotada neste estudo sobre as abordagens teóricas *inovações sociais*, *transformações sociais* e *Living Lab*, buscou-se na Figura 7 apresentar o mapa conceitual do estudo, elaborado com base no referencial teórico utilizado.

As caixas com bordas porosas são itens que alteram o contexto da vida real. A necessidade social está dentro deste contexto e é a entrada para o início do processo de inovação social e posterior transformação social, como pode ser observado.

Além disso, no espaço delimitado em cinza identifica-se o ambiente de *Living Lab*, onde a partir do envolvimento do usuário e de múltiplas partes, além de cocriação e multimétodos, há igualmente alteração do contexto da vida real, que levam à inovação social.

Figura 7 – Mapa Conceitual do Estudo

**Legenda:**

--- Informações que alteram o contexto da vida real

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo. Esta pesquisa possui abordagem qualitativa e descritiva, tendo como modalidade o estudo de caso sobre o *Living Lab Habitat*. A técnica de coleta de dados baseia-se na existência de entrevistas semiestruturadas e os dados secundários na utilização e apropriação de documentos. Por fim, como técnica de análise de dados foi utilizada a análise de conteúdo.

A partir da questão de pesquisa sobre como é desenvolvido o trabalho do *Living Lab Habitat* no estímulo à inovação social, com vistas à promoção da transformação social, foram analisados conceitos para cada item na revisão teórica, que serão investigadas no estudo de caso, a partir da coleta, análise de dados e análise dos resultados.

É importante destacar que houve análise e revisão de literatura referente a pesquisas anteriores na mesma esfera ou em esferas semelhantes como forma de incentivo e norte a esta pesquisa.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Devido à significância da temática e da unidade analisada, neste estudo, utiliza-se como estratégia metodológica o estudo de caso único, os quais são pesquisados em situações que se manifestam essencial significância para o contexto organizacional ou relevância teórica. (YIN, 2001).

3.1.1 Modelo de Pesquisa: Descritiva

A perspectiva utilizada para análise dessa pesquisa qualitativa será a descritiva, que objetiva a identificação, apontamento e análise das propriedades, fatores ou variáveis, que se arrolam com um determinado fenômeno ou processo. (PEROVANO, 2016).

Essa perspectiva contribui para a explicação da estrutura em que os organismos sociais estão envolvidos e de seus respectivos padrões de comportamento os quais fazem parte do contexto pesquisado, que se restringe a descrever uma prática recorrente. (COLLIS; HUSSEY, 2005; SELLTIZ, 1974)

Desse modo, pelo fato de a abordagem teórica *transformação social* como fruto da *inovação social* ser um segmento relacional relativamente novo no cenário científico internacional no campo da Administração, especialmente no desenvolvimento de pesquisas

acadêmicas no Brasil, o uso da abordagem qualitativa permite um aprofundamento da pesquisa pelo prisma descritivo do fenômeno *inovação social*.

3.1.2 Modalidade: Estudo de Caso

Após definição do paradigma interpretativista e da abordagem qualitativa como os recursos metodológicos desta pesquisa, será utilizado o estudo de caso único (YIN, 2001) uma vez que esta tem um caráter contextual quanto ao fenômeno pesquisado, razão pelo qual foi selecionado o *Living Lab Habitat*, em Vitória, no Espírito Santo, que atua na comunidade há mais de dez anos.

O principal objetivo de um estudo de caso não é representar o mundo, mas apenas compreender melhor o funcionamento de uma situação específica da realidade (FLICK, 2009). Com isso, a partir do estudo de caso buscou-se compreender a dinâmica de um único ambiente para, posteriormente, ter capacidade de buscar conhecimento sobre essa realidade (COLLIS; HUSSEY, 2005), para só então pode analisar os dados obtidos desta. (YIN, 2001).

Além disso, o método estudo de caso, conforme apontado por Gil (2009), possui características essenciais de delineamento de pesquisa, mantendo o caráter unitário do fenômeno pesquisado, ou seja, a unidade-caso é analisada no todo, investigando fenômenos da vida real, assuntos atuais, em voga, que ainda não foram desbravados por completo. Além de não distinguir nem isolar o fenômeno de seu contexto como é feito em outras modalidades.

Em relação ao contexto, este é analisado de acordo como o momento e situação em que se encontram as pessoas e os fenômenos dignos de análise, e não apenas as suas percepções ou um levantamento de perfil. As pessoas são analisadas no ambiente em que estão inseridas, sempre com ênfase no aprofundamento de uma determinada situação. (ROESCH; BECKER; MELLO, 1999).

Vale ainda citar a questão da profundidade que pode ser explorada quando este método é utilizado. Para chegar a tal nível de profundidade, múltiplos procedimentos de coleta de dados podem ser empregados, demandando assim várias habilidades do pesquisador. Yin (2001) realça a sua forma empírica de analisar determinada situação, quando não há compreensão ou mesmo um *gap* entre o fenômeno e o contexto no qual ele está inserido. Para esta lacuna ser descoberta, ela deve ser analisada com o maior número de recursos possíveis, sejam eles documentos, entrevistas, observações. O autor ainda ressalta a importância destes dados analisados concentrarem-se de maneira triangular, para validar as descobertas feitas.

Gil (2009, p. 15), também aborda esta vantagem da profundidade em seu estudo, ao citar que este destaque oportuniza uma “[...] aproximação entre a abstração dos resultados da pesquisa e a concretude da prática social”, ou seja, há relação entre os dados obtidos com a realidade e isso pode ser abrangido de maneira aprofundada através das mais diversas técnicas de coleta e análise de dados, o que será abrangido mais à frente, na construção desta pesquisa. Sendo assim, como o próprio autor define, o estudo de caso permite examinar o caso pelo “lado de dentro”, através da subjetividade dos participantes. (GIL, 2009).

Além disso, ao utilizar o método de estudo de caso, há a possibilidade de evidenciar novas descobertas científicas, abrangendo o novo, o desconhecido por estudos de caso já realizados, os quais ainda não avaliaram uma determinada perspectiva. (MARTINS, 2008).

Devido ao fato de que os *Living Labs* no Brasil são um tema atual e ainda pouco explorado, esta temática foi escolhida para esta pesquisa. Em sua análise sobre os *Living Labs*, Silva (2015) declara que faltam estudos de caso para que esta temática seja bem definida e sustente-se na área acadêmica. Além disso, através desse estudo de caso podem ser definidas melhores práticas para a instalação e manutenção de futuros *Living Labs* no Brasil com a finalidade da geração de *inovação social* e da *promoção da transformação social*.

3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE

Conforme já introduzido, a unidade de análise é o *Living Lab Habitat*, localizado em Vitória, no Espírito Santo, o qual é uma estrutura focada em projetos sociais, educação, pesquisa & desenvolvimento e extensão universitária com o propósito de aprimorar e promover tecnologias benígnas ao meio ambiente, em comunidades vulneráveis socioeconomicamente, com a finalidade de melhorar as condições de moradias e de vida das pessoas das comunidades envolvidas. (HABITAT *LIVING LAB*, 2009).

Destaca-se como caso representativo o *Living Lab* escolhido, pois ele é considerado um exemplo de inovação social no Brasil, tem a participação de diversos atores e tem objetivos de impactar a vida das pessoas da comunidade em contexto de vulnerabilidade social, no qual está inserido. O caso analisado contribui para o entendimento da inovação social e transformação social, temáticas relativamente jovens no campo das ciências sociais aplicadas.

Os *Living Labs*, conforme já apresentado no referencial teórico, possuem seu foco em inovação, utilizando os aspectos da inovação aberta e participação ativa do usuário e diversos atores interessados no processo de inovação, gerando a cocriação em ambientes da vida real através do desenvolvimento de tecnologias sociais, tecnológicas ou mesmo híbridas. Devido a

este seu objetivo de promover o impacto social, esta unidade de análise foi escolhida, para checar sobre a hipótese de sua capacidade de gerar inovação social, uma vez que possui objetivo de transformar a vida das pessoas, gerando impacto social.

Além disso, no Brasil onde existiam doze *Living Labs* ativos em 2010, este é o *Living Lab* remanescente, que ainda consta como ativo se consultarmos o site da ENoLL. Por esse motivo, este espaço foi escolhido, para compreender a sua capacidade de gerar inovação social e pela capacidade da transformação social resultante deste processo.

Nesta pesquisa, os sujeitos envolvidos são os atores que continuam o *Living Lab* Habitat, que acompanharam o processo de cocriação e desenvolvimento deste espaço e podem trazer informações pertinentes e condizentes com os objetivos desta pesquisa.

A fim de contextualizar sobre a formação do *Living Lab* Habitat no Brasil, deve-se tomar em consideração a sua história: como se originou, quais são os seus projetos, os seus feitos e as suas motivações.

Outrossim, vale destacar que a temática *Living Labs* foi abrangida pelo Projeto de Pesquisa “A Gestão dos *Living Labs* Brasileiros no Contexto de Inovação Social”, realizado pela Unisinos em parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), entre o período de 2014 a 2018, no qual a pesquisadora participou como bolsista de iniciação científica. Este projeto possuía o objetivo de estudo dos *Living Labs* chancelados pela ENoLL no Brasil e como estes espaços orquestram redes de inovação para o desenvolvimento de inovações sociais. Posto isto, esta é a principal motivação pela escolha deste espaço.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada de forma coletiva, entre a pesquisadora e mais dois pesquisadores da Unisinos inseridos dentro do Projeto de Pesquisa do CNPQ. O projeto foi dividido entre as partes e cada um focou em uma temática específica. Neste momento, a pesquisadora optou em concentrar-se na transformação social gerada pela inovação social.

Para a coleta de dados, utilizaram-se as entrevistas semiestruturadas através no protocolo de pesquisa (Apêndice B) e análise de dados secundários.

Para a realização de um estudo de caso é necessária e altamente recomendada a utilização de mais de uma técnica de coleta de dados, pois uma técnica não supre a outra, mas sim a complementa. (YIN, 2001). O principal objetivo é poder gerar uma maior credibilidade e fidedignidade aos resultados, garantindo uma maior profundidade, o que é necessário para que

um estudo de caso seja inserido em seu contexto. Sendo assim, é possível a triangulação para comprovar um determinado fato ou fenômeno. (GIL, 2009). Diz-se que os dados triangulados são aqueles apoiados por mais de uma fonte de evidência, possibilitando várias avaliações de um mesmo fenômeno, acarretando na promoção da qualidade da pesquisa. (YIN, 2001; FLICK, 2009). Nesta pesquisa, a triangulação será realizada por meio do referencial teórico levantado e pela análise das entrevistas, consideradas os dados primários, e dos dados secundários.

3.3.1 Dados Primários

A entrevista semiestruturada foi escolhida como técnica de coleta de dados primários. Esta técnica possibilita ao entrevistador ir além e a lidar de forma mais explícita e aberta com as pressuposições do entrevistado sobre o tópico, pois subentende-se que os entrevistados possuem uma reserva complexa de conhecimento sobre as temáticas em análise, ou seja, além de suposições explícitas e imediatas sobre uma determinada questão, elas podem ser complementadas por suposições implícitas. (FLICK, 2009).

As entrevistas semiestruturadas são conduzidas por uma questão aberta e posteriormente por uma questão confrontativa. Além disso, perguntas controladas pela teoria e direcionadas para hipóteses também são realizadas, ou seja, estas são voltadas para a revisão teórica sobre o assunto. A partir disso, as questões são organizadas em tópicos e formuladas baseando-se na teoria científica sobre o assunto em pauta. (FLICK, 2009).

Uma das limitações deste método é a interpretação dos dados coletados, pois não há orientações claras sobre como dar continuidade. Sendo assim, através da experiência, os métodos de codificação são os que melhor se adaptam e serão melhor desenvolvidos no capítulo sobre a análise de dados. (FLICK, 2009). Yin (2001) também aborda pontos fracos da técnica como a parcialidade de perguntas ou de respostas, incorreções devido à falta de memória e a reflexividade, ou seja, o entrevistado responde ao entrevistador apenas o que ele quer ouvir.

3.3.1.1 Definição dos Entrevistados

Os critérios que conduziram a escolha do *Living Lab* a ser investigado neste Trabalho de Conclusão tiveram como requisito levar em conta as características de estar vinculado e habilitado pela ENoLL e com as especificações básicas/elementares de uma inovação social, que são:

- a) Inovação Aberta;

- b) Cocriação de usuários;
- c) Envolvimento de usuários;
- d) Participação de múltiplas partes;
- e) Abordagem multimétodos.

Para este estudo, foram entrevistadas 14 pessoas em Vitória, Espírito Santo. A definição dos entrevistados deu-se por meio dos atores envolvidos no *Living Lab* Habitat, sendo que priorizou-se conversar com atores da academia, neste caso a UFES – Universidade Federal do Espírito Santo, órgãos públicos, FAPES – Fundação de Amparo à Pesquisa, organizações não-governamentais, Ateliê de Ideias e a comunidade, por meio das lideranças comunitárias e moradores. Os critérios estabelecidos foram apresentados ao prof. Silvio Bitencourt, integrante do projeto do CNPq, para que ele indicasse algum dos entrevistados para a realização da coleta de dados no campo, uma vez que ele já contactou este *Living Lab* em outro momento, conforme apontado em sua Tese de Doutorado.

As entrevistas foram coletadas de forma coletiva em duas etapas, na primeira semana de fevereiro de 2018, entre os dias 30 de janeiro e 02 de fevereiro, e em março de 2018 (entre os dias 19 e 23). Cada entrevista teve, em média, a duração de uma hora, totalizando cerca de 25 horas. Essas entrevistas foram transcritas em sua totalidade pela pesquisadora e estão disponíveis em materiais suplementares para futuras consultas.

O Quadro 2 apresenta o perfil das pessoas entrevistadas no campo, bem como a especificação de qual projeto cada uma delas participou. Não serão declarados os nomes dos entrevistados para fins de manutenção de sigilo das informações, uma vez que por serem informações e opiniões pessoais são consideradas confidenciais.

Quadro 2 – Dados dos Entrevistados

Entrevistado	Papel	Função Atual	Atuação	HMW	Conecte Ideias	Bem Forte
1	Academia	Professora	LabTAR (UFES)	x	x	x
2	Academia	Professora	LabTAR (UFES)	x		
3	Academia	Estudante	LabTAR (UFES)		x	x
4	Academia	Estudante	LabTAR (UFES)		x	
5	Academia	Professora	LabTAR (UFES)	x	x	x
6	Academia	Estudante	LabTAR (UFES)		x	
7	Academia	Estudante	LabTAR (UFES)		x	
8	Comunidade	Agente de Desenvolvimento Comunitário	Liderança Comunitária	x	x	x
9	Comunidade	Agente de Desenvolvimento Comunitário	Moradora da Comunidade e Banco Bem	x	x	x
10	Comunidade	Agente de Desenvolvimento Comunitário	Liderança Comunitária	x	x	x
11	Empresa Privada	Empreendedora	Inovate	x		
12	Empresa Privada	Empreendedora	Inovate	x		
13	ONG	Diretora Financeira	Ateliê de Ideias			x
14	Órgão Público	Professor	FAPES		x	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Neste caso, houve saturação do número de entrevistas quando não surgiram novas informações e estas passaram a exprimir conteúdo repetitivo. Em consequência disso, conforme recomenda Duarte (2002), utilizou-se como critério de finalização de coleta de dados a saturação das respostas das 14 pessoas entrevistadas, posto que as falas não estabeleceram contribuições adicionais de relevância para as análises de dados.

As empresas privadas que participaram do *Living Lab* não se manifestaram, porém se pode perceber como foi o envolvimento delas na fala de mais de um entrevistado, o que da mesma forma corrobora para a saturação das informações.

3.3.2 Dados Secundários

O presente trabalho conta também com dados secundários, que foram obtidos através da intermediação das pessoas entrevistadas.

Seguem relação de documentos utilizados como dados secundários:

- a) plano Bem Maior;
- b) resultados da pesquisa Saberes, Fazeres e Perfil dos Moradores do Território do Bem;
- c) outros documentos pertinentes disponibilizados pelos entrevistados.

Para a utilização de documentos como técnica de coleta de dados, atentou-se apenas no conteúdo dos documentos, não considerando o contexto, a finalidade e a função dos mesmos. A análise de documentos é uma forma não intrusiva, o que pode proporcionar uma nova perspectiva sobre o campo de estudo e seus respectivos processos. (FLICK, 2009). O principal uso dos documentos nos estudos de caso é para corroborar e aumentar a evidência de outras técnicas e fontes. (YIN, 2001).

Como limitação, essa técnica oferece uma abordagem limitada a experiências e processos. (FLICK, 2009). Além de questões como a recuperabilidade, ou seja, a dificuldade de encontrar seletividade parcial, caso a coleção seja incompleta, parcialidade das informações e o acesso pode ser negado premeditadamente. (YIN, 2001).

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

A análise de conteúdo foi empregada para fins de interpretação dos dados obtidos nas entrevistas e nos dados secundários. (BARDIN, 2011). Segundo a autora, a análise de conteúdo consiste em:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. (BARDIN, 2011, p. 48).

A primeira etapa do processo refere-se à organização da análise, que consiste nas fases de pré-análise, exploração do material, tratamentos do resultados, inferência e interpretação. Neste estudo, o foco da análise de conteúdo se resulta tanto em análise da linguagem, considerando as mensagens recebidas nas entrevistas realizadas, como análise documental, ao considerar os dados secundários obtidos nessa pesquisa, buscando compreender as causas e as consequências dos dados coletados pela pesquisadora. (BARDIN, 2011).

Feito isso, o processo de codificação é organizado, tratando o material selecionado, agregando-o em unidades, que permitem exatidão da descrição das características oportunas ao conteúdo. (BARDIN, 2011). Primeiramente, através da codificação teórica os dados coletados

serão analisados com o objetivo de desenvolver uma teoria fundamentada, através do processo chamado de abstração, resumindo os conceitos para posterior análise, até torná-los abstratos, fragmentando assim os textos e dados obtidos. Com isso, esses fragmentos tornam-se categorias e são utilizados como ponto de partida para a subsequente análise de conteúdo. (FLICK, 2009).

Assim, um grupo de elementos com características comuns são reunidos em suas respectivas categorias, possuindo qualidades como exclusão mútua, homogeneidade das categorias, pertinência, objetividade, finalidade e produtividade, fornecendo resultados férteis. (FLICK, 2009).

Este procedimento de análise de conteúdo é considerado mais fácil de controlar do que os outros métodos disponíveis. Porém, como limitação desta técnica é possível observar que esta abordagem é marcada por um ideal de metodologia quantitativa, devido a forma que as etapas e as informações são organizadas e categorizadas. (FLICK, 2009).

3.4.1 Categorização das Entrevistas

De acordo com a técnica da análise de conteúdo e objetivando a categorização das entrevistas, foram criadas as categorias, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Categorização das Entrevistas

Categorias	Perguntas:
A - Participação dos atores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem são as partes envolvidas no <i>Living Lab Habitat</i>? 2. Quais são as atividades desenvolvidas pelos atores e suas atribuições? 3. O que poderia melhorar em relação a esta interação? 4. Os beneficiários participam dos processos de criação das soluções? 5. Dificuldades em relação a participação dos usuários. 6. Comente sobre o envolvimento da ENoLL.
B - Situações da vida real	<ol style="list-style-type: none"> 7. Quais são os principais objetivos do <i>Living Lab Habitat</i>? 8. Qual é a principal necessidade social atendida? 9. O que poderia melhorar em relação a este objetivo? Quais são os principais desafios e barreiras enfrentados em relação ao atendimento da necessidade social? 10. Qual é a importância do <i>Living Lab Habitat</i> para a comunidade?
C - Abordagem Multimétodos	<ol style="list-style-type: none"> 11. Quais são as metodologias utilizadas?
D - Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 12. Como você avalia o impacto social gerado na vida das pessoas e da comunidade envolvida? 13. Há melhorias nas condições de vida das pessoas envolvidas? 14. As melhorias observadas levam a outras melhorias?

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Conforme Yin (2001) e Gil (2009), há um certo desprezo e receio por parte da comunidade científica ao utilizar o estudo de caso como uma fonte segura de pesquisa. Isso se deve a questões como falta de rigor e aprofundamento por parte dos pesquisadores que escolhem esse método. Além de haver pouco embasamento para fins de generalização científica, ou seja, há diversas proposições teóricas que não enumeram frequências (generalização estatística), decorrendo assim em limitações estatísticas. Sem falar na questão do tempo, que é um fator essencial para desenvolver estudos de caso, pois normalmente os estudos de caso são desenvolvidos em um curto período. Eles ainda acrescentam características como a falta de padronização, criticidade na validade e fidedignidade nas informações.

A limitação deste estudo está relacionada à falta de acesso à empresa privada que desenvolveu o *software* do Programa Conecte Ideias. Além de que há apenas uma entrevistada que representa a ONG. Os demais atores representantes da ONG não puderam participar do processo, uma vez que estavam indisponíveis no período de coleta de dados. Nota-se também como limitação o fator tempo, que está relacionado à ocorrência do último projeto desempenhado pelo Living Lab Habitat, que foi em 2014, e a data das entrevistas, fazendo que muitas informações e detalhes tenham sido esquecidos pelos entrevistados.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta as análises e discussões acerca dos dados obtidos nas diferentes fases da pesquisa. Primeiramente, procede-se à apresentação do *Living Lab* Habitat e, em seguida, é analisado o conteúdo das amostras a partir das categorias delimitadas com seus respectivos resultados.

4.1 *LIVING LAB* HABITAT: UMA APRESENTAÇÃO

Este subcapítulo é dividido em três seções para fins de compreensão sobre o que é o *Living Lab* Habitat. Na primeira seção será abordada a história da Associação Ateliê de Ideias e os projetos que ela desempenha até hoje. Na segunda seção será apresentado sobre o LabTAR. Tanto a Associação Ateliê de Ideias, quanto o LabTAR são importantes para a constituição do *Living Lab* Habitat. E, por fim, na terceira seção será retratada sobre a formação do *Living Lab* Habitat e sua atuação como rede.

4.1.1 Associação Ateliê de Ideias

O primeiro passo foi dado em 2002, através da psicóloga Leonora Mol, vinculada ao Serviço de Engajamento Comunitário (SECRI). Com o objetivo de desenvolver ações para fins de promoção social das famílias da comunidade de São Benedito, localizada em Vitória, principalmente crianças adolescente e jovens de 04 a 24 anos, foi submetido por Leonora à Fundação C&A um projeto de customização de roupas pelas adolescentes que já estavam envolvidas com essas atividades. (MOL; PINTO, 2014).

O recurso do projeto foi disponibilizado pela Fundação C&A em agosto de 2002, quando as adolescentes já não estavam mais interessadas em dar continuidade ao projeto. Porém, as mães delas, que eram costureiras, assumiram a iniciativa, que foi homologada pela organização até agosto de 2003. Quando o projeto encerrou as mulheres gostariam de dar continuidade ao que foi desenvolvido, pois essa iniciativa possibilitava um rendimento a mulheres em situação de vulnerabilidade social. (MOL; PINTO, 2014).

Nasce então a Organização Não Governamental (ONG) **Associação Ateliê de Ideias (AAI)**, da qual Leonora foi presidente, que iniciou sua história com apoio a empreendimentos de economia solidária na comunidade de São Benedito, um dos bairros da região Poligonal 1 de Vitória. Em 2002, as mulheres decidiram investir seu lucro de vendas na economia solidária

como empréstimo para outras mulheres da comunidade aplicarem em empreendimento culinário. Este foi o primeiro marco da AAI. A possibilidade de empreendimentos gerarem novos empreendimentos da comunidade. (MOL; PINTO, 2014).

As atividades prosseguiram e, em 2005, as mulheres da AAI participaram de uma palestra do responsável pelo Banco Comunitário de Palmas, que trouxe à tona a possibilidade de uma moeda social e como isso poderia agregar valor no dia-a-dia, nos produtos e serviços disponibilizados da comunidade para a comunidade, buscando o desenvolvimento da economia local, através do estímulo ao consumo endógeno. Elas solicitaram à AAI que auxiliasse na criação de um Banco Comunitário em São Benedito, e passaram a chamar a iniciativa de **Banco Bem**. Este foi o segundo grande marco dessa comunidade, buscando a promoção do desenvolvimento local. Para fins de apropriação desse banco pela comunidade, houve a capacitação de atores locais, submetendo à ideia da comunidade atendendo à comunidade e não deixando sob responsabilidade da Economia Solidária. (MOL; PINTO, 2014).

O Banco Bem teve uma mobilização além da comunidade de São Benedito, ou seja, moradores de toda a região queriam ter acesso a este. Sendo assim, houve mais formação de lideranças, para que mais pessoas pudessem auxiliar no processo decisório. Devido ao aumento do convívio das comunidades, elas passaram a se conhecer e identificar que as necessidades e desafios que elas estavam enfrentando eram os mesmos. Sendo assim surge o que é designado de senso de comunidade, o que seria um senso de pertencimento a uma comunidade. (MOL; PINTO, 2014).

Por conseguinte, a ideia de um **Território do Bem** emergiu, formado por oito comunidades, da região Poligonal I, conforme é chamada pela Prefeitura Municipal de Vitória. Neste local vivem cerca de 31.000 habitantes, em situação socioeconômica precária. (MOL; PINTO, 2014).

Para que o controle do processo decisório do Banco Bem fosse feito, os moradores se reuniram através do Fórum de Moradores do Território do Bem. Aos poucos, os próprios moradores tornaram-se protagonistas do planejamento, direção e controle do Banco e do Território do Bem. Em vista disso, eles organizaram o **Fórum Bem Maior**, onde poderiam analisar as estratégias do Território e focar nas necessidades dos moradores. (MOL; PINTO, 2014).

Em 2006, um dos moradores apoiado pelos demais apontou as condições precárias das moradias como um desafio. Em vista disso, os moradores pertencentes ao Fórum Bem Maior, implantaram no Banco Bem o crédito habitacional. Inicialmente, como os moradores não tinham conhecimentos técnicos, notou-se um desperdício dos recursos. Devido a isso, foi

instaurado o **Programa Bem Morar**, que além do crédito habitacional oferecido pelo Banco Bem, os moradores teriam assistência técnica e opção de produção de materiais de construção sustentáveis, ecoeficientes e mais baratos. A assistência técnica foi provida por meio de estudantes do curso de arquitetura da Universidade Federal do Espírito Santos – UFES, que atuaram na forma de estagiários supervisionados pelos professores do curso. (BISCOTTO; MIRANDA, 2017).

Assim, a força do Fórum Bem Maior aumenta, não só se preocupando com o processo decisório do Banco Bem, como também os moradores e lideranças pertencentes a este espaço começam a empreender ações coletivas, assegurando a força de negociação da comunidade junto aos órgãos públicos em suas demandas e exigências de melhorias. (MIRANDA, 2017).

Em 2009, o **Plano Bem Maior**, planejamento estratégico do Território do Bem, resultado da pesquisa *Saberes, Fazeres e Perfil dos Moradores do Território do Bem*. Este processo, trouxe uma visão de futuro para as comunidades e pode gerar planos de ações para o desenvolvimento de cada área da comunidade. O Plano Bem Maior foi o terceiro grande marco da história da comunidade. (MOL; PINTO, 2014).

Por intermédio do Plano Bem Maior, outros projetos foram implantados na comunidade como o **Projeto Ecos do Bem**, que objetivou erradicar com os espaços utilizados como descarte de lixo, além de conscientizar as pessoas do Território sobre a separação e correto descarte dos resíduos. O projeto **Nossa História, Nosso Bem** teve o propósito de compreender sobre a história de formação da comunidade. Desse projeto, deu-se o surgimento de outros dois: **Varal Agência de Comunicações**, que teve como objetivo levar informações à comunidade do Território do Bem, e posteriormente possibilitou a realização de oficinas das mais diversas temáticas, o que capacitou muito dos moradores, e a **Central de Compras Coletivas**, que teve o objetivo de apoiar os pequenos negócios locais. Assim, os comerciantes poderiam comprar dos atacados de forma coletiva, aumentando o poder de barganha para fins de melhores condições de preço e prazos. (MOL; PINTO, 2014).

Além dos projetos destacados acima, vale ressaltar que a ONG possuía uma fábrica de tijolos ecológicos feitos de resíduos de solo-cimento, onde a ideia principal, era proporcionar um baixo custo ao processo produtivo de casas e outros imóveis para as pessoas das comunidades. Devido ao problema gerencial com mão-de-obra, pois a ONG não tinha especialização neste tipo de gestão, alunos dos cursos de engenharia de produção da UFES realizavam disciplinas de extensão dentro da fábrica, visando a melhoria dos processos produtivos. Com o avanço do interesse dos alunos sobre as melhorias no terceiro setor, cada

vez mais a universidade foi se aproximando da comunidade e da ONG como parceira ativa de projetos, até a formalização do LabTAR e, conseqüentemente, do *Living Lab Habitat*.

4.1.2 LabTAR

Laboratório de Tecnologias de Apoio a Redes de Inovação (LabTAR) (2016) é um laboratório interdisciplinar que iniciou suas atividades em 2010, através de recursos da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES) e da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). As atividades do LabTAR iniciaram no mesmo ano que o *Living Lab Habitat* foi cancelado pela ENoLL.

Este espaço possui a visão de gerar e difundir conhecimentos e tecnologias que promovam a inovação baseada na cocriação com usuários. Através de valores como a colaboração, transparência, compartilhamento, excelência, humanização e transdisciplinaridade. (LabTAR, 2016).

Inicialmente o LabTAR foi desenvolvido como laboratório de apoio ao *Living Lab Habitat*, para auxiliar na promoção das estratégias de construção de moradias para pessoas de baixa renda. O principal objetivo deste espaço era de desenvolver tecnologias e sistemas de gestão informatizados de apoio a redes de colaboração, além de sustentar os elos de comunicação entre os atores envolvidos. (PINTO *et al.*, 2014).

Em 2012, os pesquisadores participantes do LabTAR passaram a participar a Rede de Pesquisa Ibero-americana sobre os Novos Modelos de Inovação Aberta e Orientados pelos Usuários, também conhecida como *Red Cytel*, pelo fato de ser financiada pelo Programa Ibero-Americano de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento (*Cytel*). Esta rede visa a compreender o surgimento de *Living Labs* como espaços de inovação e investigação, baseadas nas experiências de usuários. (PINTO *et al.*, 2014).

4.1.3 Living Lab Habitat

O *Living Lab Habitat* foi creditado como membro aderente pela ENoLL em março de 2010, porém desde 2006, como se pode observar ao longo de sua história, houve uma significativa relação entre a universidade, a ONG AAI e a comunidade do Território do Bem. Por meio da procura por conhecimentos técnicos, deu-se assim a parceria com a pesquisa nas áreas da Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo e Engenharia de Produção, para auxiliar

nos projetos de construção e reforma de casas da população de baixa renda do território, os quais eram necessidades do Programa Bem Morar. (PINTO; FONSECA, 2014).

Em 2009, por meio de um *Workshop* sobre *Living Labs*, ocorrido na Incubadora de Empresas de Base Tecnológica de Vitória (Tecvitória), com participação da ENoLL, os professores da universidade que atuavam nos projetos do Território do Bem, assim como integrantes da AAI vislumbraram a possibilidade de seguir esse modelo e se inserir nesta rede de *Living Labs* para fins de realizar uma ambição coletiva em relação à autoprodução de energia elétrica em moradias de pessoas de baixa renda. Além disso, através do reconhecimento como *Living Lab*, haveria a possibilidade de ter acesso a recursos institucionais e financeiros internacionais, além de construir ligação com outras redes e parcerias que visem o acesso ao conhecimento de novos métodos e processos. (PINTO; FONSECA, 2014).

Assim sendo, através da organização e empenho de todas as esferas participantes (universidade, empresas privadas, organizações públicas e comunidade) o projeto de *Living Lab* foi encaminhado a ENoLL, considerando o objetivo principal de melhorar as condições habitacionais e de vida de populações de baixa situação socioeconômica urbanas e rurais e o nome escolhido foi *Habitat*. (PINTO; FONSECA, 2014).

Leonora Mol, a presidente da ONG AAI, foi eleita como a pessoa física facilitadora e a UFES, por meio do LabTAR é a organização que hospeda o Habitat. Os atores-chaves são comunidades, organizadas em fóruns regionais, a exemplo do Fórum Bem Maior, em Vitória, Fórum da Bacia do Rio Aribiri, em Vila Velha, e o Fórum de Santa Maria de Jetibá, todos no Espírito Santo. Ademais, há parcerias entre ONGs, instituições de pesquisa e desenvolvimento, setores públicos e privados. (PINTO; FONSECA, 2014).

O *Living Lab* Habitat participou em 2012 e 2013 da **Rede Internacional Housing Manufacturing and Water** (HMW), que teve como propósito buscar soluções integradas nos segmentos de habitação, manufatura e saneamento para problemas habitacionais. Através dessa rede, entre UFES, TU Berlin e USP, em setembro de 2013, as professoras da UFES dos cursos de engenharia da produção e arquitetura foram até a Universidade Técnica de Berlin (TU Berlin) apresentar os resultados desse envolvimento relacionados à Mini Fábrica Móvel (MMF). Além disso, as discussões geradas nessa rede resultaram também no Meeting Brasil-Alemanha – Soluções para Urbanização do Território do Bem. (LABTAR, 2016b).

Habitat significa “uma área ecológica ou ambiental que é habitada por uma determinada espécie de animal, planta ou outro organismo. O termo refere-se tipicamente à zona em que o organismo vive e onde pode encontrar alimento, abrigo, proteção e companheiros para reprodução, envolvendo uma população de espécies”. (HABITAT, 2018). Com isso, nota-se

que além das questões relacionadas à habitação, o Habitat atuou em projetos de desenvolvimento comunitário, através de uma organização em rede, de múltiplos atores, gerando alternativas de inovação social com a finalidade de promover o impacto social e a consequente transformação social da vida das pessoas da comunidade.

Em relação à comunicação entre os atores e moradores das comunidades, o Habitat desenvolveu a plataforma **Conecte Ideias**, que teve apoio financeiro da FAPES através de um edital de inovação tecnológica e social, e desenvolvida coletivamente entre o LabTAR, a ONG Associação Ateliê de Ideias, Ponto de Cultura Varal Agência de Comunicação, a empresa de tecnologia Prosperi e a comunidade do Território do Bem.

A principal função do Conecte Ideias é ser uma plataforma social online onde a comunidade pudesse relatar as suas principais demandas, sugerir melhorias, construir ideias através do debate, o que facilitaria a atuação das lideranças comunitárias na resolução dos problemas, construindo coletivamente as soluções com outras pessoas que desejam ser agentes de transformação da comunidade. Esta plataforma é fruto de um projeto de inovação tecnológica e social com apoio financeiro da FAPES e desenvolvida de forma coletiva pelo LabTAR, Associação Ateliê de Ideias, a empresa Prosperi e a comunidade do Território do Bem. A partir das experiências apresentadas, a plataforma foi denominada como uma rede colaborativa de ideias.

Outro projeto desenvolvido pelo Habitat foi chamado **Bem Forte**, o qual tinha como objetivo fortalecer a moeda social utilizada no Território do Bem. Como a moeda estava com pouca circulação e valorização entre as pessoas da comunidade, através de uma parceria entre o LabTAR, localizado na UFES, o LEDS (Laboratório de Extensão em Desenvolvimento de Sistemas), localizado no IFES, e o Banco Bem, a ideia central era compreender o contexto no qual a moeda estava inserida, bem como os impactos dela no Território do Bem, para depois analisar as soluções viáveis para fortalecer a moeda. (LABTAR, 2016c).

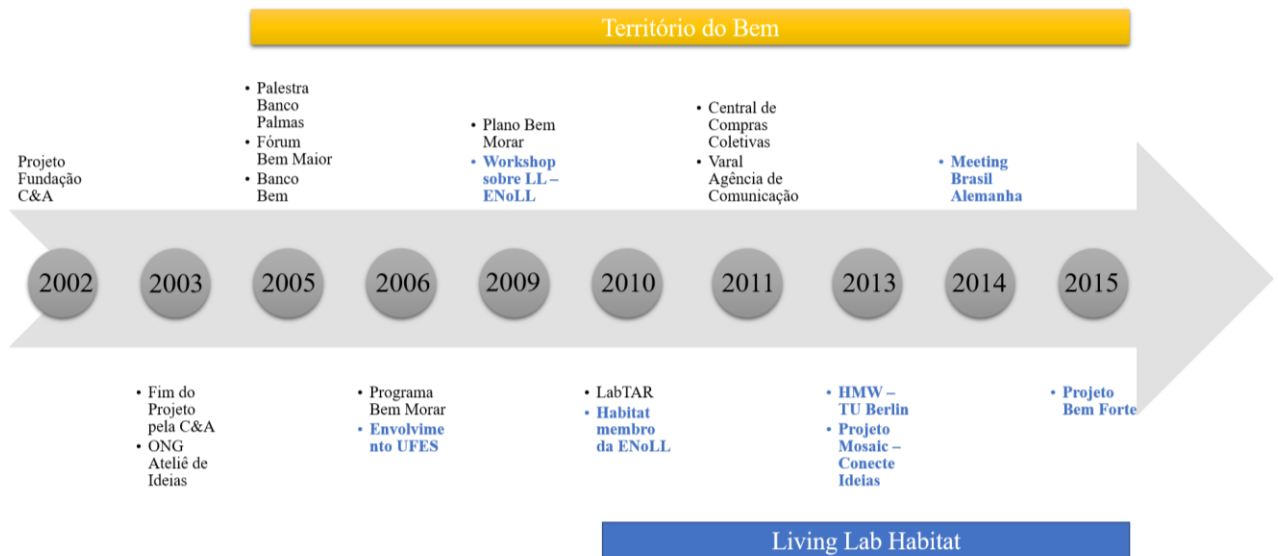
Para isso, foram realizadas diversos encontros, workshops e entrevistas com as lideranças comunitárias e com os moradores para definir o problema. Sendo assim, após esses encontros, um diagnóstico de problema e propostas de soluções foi realizado, envolvendo todos os participantes, chegando à conclusão que a moeda é pouco utilizada, devido à falta de incentivos para pessoas físicas usarem a moeda social, e que os comerciantes têm dificuldade de aceitar e repassar a moeda. (LABTAR, 2016c).

Em síntese, o *Living Lab* Habitat é uma estrutura focada em projetos sociais, educação, pesquisa & desenvolvimento e de extensão universitária com o propósito de aprimorar e promover tecnologias benignas ao meio ambiente, em comunidades vulneráveis

socioeconomicamente, com a finalidade de melhorar as condições de moradias e de vida, tanto na zona urbana, quanto na zona rural. (HABITAT *LIVING LAB*, 2009). Porém percebe-se que devido a diversos limitantes em sua estrutura formal e informal, a atuação do *Living Lab* Habitat como uma rede foi desestimulada por diversos fatores, que serão analisados e discutidos nos próximos subcapítulos.

Para melhor visualização da participação do *Living Lab* Habitat no Território do Bem, a Figura 8 nos permite visualizar uma linha do tempo mostrando desde os primeiros passos, com o envolvimento da ONG, a participação da academia, até a formação do *Living Lab*, propriamente dito.

Figura 8 – Habitat e Território do Bem: uma linha do tempo



Fonte: Elaborada pela Pesquisadora.

Percebe-se, então, que houve o envolvimento da academia com a comunidade muito antes da formação do Habitat, itens destacados em azul na figura, e este envolvimento fez com que os atores partissem para uma formalização da rede da inovação criada, com o intuito de se fortalecerem e compartilharem experiências com outras redes como essa e possivelmente terem acesso a recursos provenientes de projetos chancelados pela ENoLL.

4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Este subcapítulo traz a análise das entrevistas feitas com 14 atores que se envolveram no *Living Lab* Habitat, a qual está dividida em quatro categorias, conforme mostra o quadro 3. São apresentados quadros, com o intuito de resumir e compilar as informações trazidas pelos entrevistados, bem como a utilização de figuras com o mesmo objetivo.

Como o material coletado é denso e, por vezes, as falas dos entrevistados envolvem os de forma conjunta os projetos do *Living Lab* e os projetos da ONG, ressalta-se que a análise será realizada considerando os projetos desempenhados pelo *Living Lab* Habitat, os quais foram HMW, Conecte Ideias e Bem Forte, desenvolvidos como rede e com o envolvimento e orquestração do LabTAR. Assim, observa-se que fica mais facilitado o entendimento do envolvimento do *Living Lab* no Território do Bem.

4.2.1 Categoria A – Participação dos Atores

A categoria participação dos atores dentro desta pesquisa está relacionada aos critérios estipulados pela ENoLL (2016): cocriação, envolvimento ativo do usuário e atuação de múltiplas partes, uma vez que estes critérios estão associados por terem em seu cerne os atores do processo, e que sem eles não há como compreender a cocriação dentro de um contexto de inovação social. Assim, a inovação social gera novas relações sociais que são que são compostas por múltiplos atores, representando a sociedade civil, governo, organizações e cidadãos. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016). No *Living Lab* Habitat, a construção dessas relações sociais foi realizada através do contato inicial dos professores e estudantes da universidade, através de projetos realizados pela extensão universitária dentro da fábrica de tijolos feitos de solo e cimento, conforme evidencia a fala do entrevistado 8.

A xxx entrou no Ateliê de Ideias pra trabalhar na questão da fábrica de tijolos, da qualidade do tijolo. A xxx conhecia a xxx e elas se juntaram e a partir daí elas começaram a levar esse serviço da qualidade, do produto do tijolo, como que esse tijolo poderia ser útil pro território. Aí a xxx entrou aí, nesse processo. (Entrevistado 8).

Nessas relações sociais desde então, percebe-se que há o envolvimento das pessoas da comunidade de forma participativa e ativa, iniciando o processo de aprendizagem coletiva, a qual é proporcionada pelas inovações sociais (CLOUTIER, 2003), assim como aponta o entrevistado 8. *“Quando a gente percebeu que os alunos queriam ir mais além, e a gente tinha*

condições de contribuir essa extensão entre faculdade e comunidade, a gente usufruiu do conhecimento deles”. (Entrevistado 8).

Ao empregar o usuário como ator central do processo de inovação, ele se torna ativo na busca por soluções e no desenvolvimento da inovação social. (SILVA, 2015). Essa proatividade e participação dos moradores da comunidade é percebida pelos entrevistados 2 e 5, que citam a comunidade como interessada e envolvida dentro dos projetos realizados pelo Habitat.

Eu acho que, não obstante, o nosso trabalho com a TU Berlin, e com os outros atores, que a prefeitura participou, vários departamentos aqui da universidade participaram, a comunidade participou. Eles foram no evento, encheram a sala, falaram criticaram, ajudaram no rumo das coisas. (Entrevistado 2).

A comunidade participou e eu me lembro que era domingo de manhã e tinha assim, umas 30, 40 pessoas da comunidade, então eles realmente são muito envolvidos, é muito legal trabalhar. E não eram só os líderes comunitários, eram realmente os moradores interessados em saber das propostas, em discutir com a prefeitura, sabe, muito legal. (Entrevistado 5).

Através da fala acima do entrevistado 2 também é possível evidenciar a participação da hélice quádrupla parcerias pessoais-público-privadas dentro do processo de inovação, enfatizando a importância do usuário. (MCPHEE; WESTERLUND; LEMINEN, 2012).

Assim, a partir do envolvimento do usuário dentro do processo de inovação, ele passa a identificar as suas necessidades, gerando um comprometimento da comunidade com a inovação social, o que é caracterizado como cocriação de soluções. (MURRAY; CAULIER-GRICE; MULGAN, 2010; SILVA, 2015). Inclusive, o entrevistado 8, através da fala: *“E a gente começou a trabalhar junto com o **Labti**, chamamos eles, foram os primeiros que a gente chamamos, eles participaram do início do processo, tentamos criar uma plataforma nós”.* (Entrevistado 8), reforça que as lideranças comunitárias interessadas no desenvolvimento de soluções buscaram ajuda do LabTAR para intermediar a produção do aplicativo para a moeda virtual do Banco Bem.

Quando questionado sobre o processo de cocriação, o entrevistado 8, liderança comunitária, cita o Fórum Bem Maior, onde a partir do envolvimento da comunidade dentro deste espaço, há o surgimento e geração de ideias de forma coletiva. Sendo assim, a comunidade era convidada a participar dos eventos e conseguia elaborar seu plano de trabalho para as mais diversas atividades. Sobre o Fórum Bem Maior, os entrevistados 1, 2 e 5 também abordam como sendo o principal elo de comunicação entre as lideranças comunitárias e o Território do Bem.

A gente faz uma plenária que a gente discute com os moradores uma vez por mês, sobre os problemas, as soluções, o que foi a gente tem esse encontro, dentro desse encontro com a comunidade é que surgem as ideias, pra que caminho que a gente vai, e aí dentro dessas ideias a gente resolveu fazer um plano de trabalho, pra gente poder acompanhar de acordo com o que a gente queria, pra gente não abri aqui e não termina, abri aqui e não termina, e pra gente trabalhar direitinho e conseguir concluir a gente tem um plano de trabalho que surgiu do fórum. (Entrevistado 8).

O Fórum Bem Maior se reúne mensalmente, reunia né, agora não posso garantir, mas acredito que eles se reúnam mensalmente ainda. Esse Fórum Bem Maior é aberto pra todo mundo da comunidade, eles chamam e tal, pautam os assuntos. A gente foi lá várias vezes, nessas reuniões pra apresentar o que ia ser, pra apresentar avanço, pra dizer como tinha sido, pra apresentar a conclusão do projeto, pra deixar as pessoas experimentarem. Foram os momentos que a gente foi diretamente. (Entrevistado 1).

Nota-se que no *Living Lab Habitat* houve a preocupação com a cocriação desde o início, a qual pretendia envolver o usuário, porém é enfatizado pelo entrevistado 1 que as lideranças comunitárias é quem estavam presentes. “*A gente nasceu com a preocupação de ter cocriação. O Conecte Ideias desde a primeira reunião, antes de submeter o projeto pra FAPES, os líderes comunitários estavam aqui com a gente e participaram de todas as etapas do projeto*”, (Entrevistado 1). Assim, as lideranças comunitárias eram quem estavam realmente cocriando com os projetos do Habitat, atuando como intermediários entre a comunidade, através do Fórum Bem Maior, e o *Living Lab*. Como consequência, os reais beneficiários da comunidade não participaram em sua totalidade, tornando o processo de cocriação incompleto.

Consequentemente, há uma disfunção no cerne da inovação aberta, que caracteriza o processo de inovação social que é aproveitar o aprendizado coletivo das mais diversas populações, por meio de colaboração, compartilhamento, auto-organização, transparência no processo e coletividade. (CHESBROUGH, 2012; SANTOS, 2012). O entrevistado 10, morador da comunidade e liderança comunitária, através de sua fala: “*Mas assim, mas talvez o que pode ter faltado é isso, pode ter tido algumas ideias que não partiu da comunidade. Quando você traz de fora, a comunidade tem dificuldade de entender e de assimilar*” (Entrevistado 10), aborda que a geração de ideias tenha sido trazida de fora da comunidade e que ela não foi consultada, o que poderia ter dificultado a assimilação dos objetivos dos projetos desenvolvidos pelo Habitat, bem como o processo de cocriação como um todo.

Outro ponto que merece destaque é relacionado aos diferentes interesses dos atores envolvidos. Os projetos de inovação social visam engajar os cidadãos bem como a sociedade civil, através de objetivos comuns, que é a transformação da vida da comunidade e a inclusão de todos. (MÁRQUEZ, 2007; MULGAN *et al.*, 2007).

Um exemplo é com o Projeto Conecte Ideias, que foi desenvolvido em rede entre a UFES, comunidade do Território do Bem, através dos líderes comunitários, ONG AAI, a FAPES e uma empresa. O entrevistado 1 aborda os diferentes interesses entre as partes envolvidas, principalmente em relação à empresa. Além disso, estes interesses muito diferentes também foram abordados pelos entrevistados 5 e 8, e ainda acrescentam que o envolvimento da empresa foi a parte mais desafiadora.

A gente tinha, um negócio público, uma fundação de amparo, uma empresa, um monte de acadêmicos de áreas diferentes, do design, da computação, da engenharia, tudo junto misturado. Alunos dessas áreas diferentes, e uma empresa privada. Essa empresa privada ela tinha os interesses dela, que eram diferentes dos da Fapes, que eram diferentes da universidade, que eram diferentes dos líderes comunitários. (Entrevistado 1).

No Conecte Ideias, a gente tinha uma empresa que, porque esse edital ele era obrigatória a parceria de academia com empresa, então era o LabTAR e tinha uma empresa, que eu esqueci o nome, que participou e que foi assim, foi o maior desafio do projeto. (Entrevistado 5).

Outro exemplo nítido é em relação ao Projeto Bem Forte. Os entrevistados 1 e 5 perceberam que as lideranças comunitárias tinham objetivos diferenciados em relação a ONG Ateliê de Ideias, o que se torna um fator dificultador no desenvolvimento dos projetos do *Living Lab Habitat*.

Então assim, nesse momento, do Bem Forte, por exemplo, foi um momento que pra mim, na minha percepção, os interesses ONG e liderança comunitária, estavam desassociados. Pra mim, eles, claramente, no projeto Bem Forte, eram dois atores com falas e interesses diferentes. A ONG não estava representando legitimamente os interesses da comunidade. claramente, no projeto Bem Forte, eram dois atores com falas e interesses diferentes. Ela tinha um interesse claro ONG, que era diferente do desenvolvimento local. Era uma coisa bem de fortalecimento da ONG com o projeto. (Entrevistado 1).

O entrevistado 13, ator representante da ONG comenta que não se envolveu com a academia, pois tinha as suas demandas relacionadas ao Banco Bem e a própria ONG, porém reconhece o trabalho realizado pela universidade.

Essa parte da universidade entendeu, eu participei pouquíssimo. Os que eles trazem aqui tem uma, logico que tem aceitação. Eu posso falar muito pelos arquitetos, EMAU, que é o grupo dos arquitetos que trabalharam muito aqui, que trabalhou muito no Banco Bem. Então eles têm uma aceitação, um desenvolvimento enorme

aqui, que eles vêm, querem ficar. Aí dá vários cursos aqui pra comunidade, participa de oficinas. (Entrevistado 13).

Com isso, através desta fala do representante da ONG, há indícios que nem todos participaram do processo de cocriação, mostrando a pouca participação da ONG nos projetos desenvolvidos pelo *Living Lab*.

Resumidamente, a participação dos atores dentro do *Living Lab* Habitat foi representada pela ação do LabTAR, da ONG Ateliê de Ideias, da Prefeitura de Vitória, Fapes e das lideranças comunitárias do Território do Bem. Percebe-se que a comunidade, principal usuária e beneficiária, atuava de forma incompleta dentro do Fórum Bem Maior, onde em alguns momentos puderam participar de reuniões dos projetos realizados, o que dificultou no processo de cocriação de ideias. As próprias lideranças comunitárias comentam que nos projetos do Habitat, a comunidade não foi escutada da forma devida, o que dificultou, inclusive, na participação dos moradores nos projetos e no entendimento do que estava sendo desenvolvido.

Para Von Hippel (1988), o usuário é a peça chave para o desenvolvimento de novas ideias. Porém, no caso do Habitat, mesmo os projetos terem sido pensados nos usuários e na comunidade como um todo, a articulação com os usuários deveria ter sido estruturada de forma mais planejada, tornando os usuários conscientes que estão envolvidos no processo de inovação. (DELL'ERA; LANDONI, 2014).

4.2.2 Categoria B - Contextos da vida real

O contexto da vida real é apresentado como essencial para o desenvolvimento de inovações, pois é através deste ambiente que é possível trabalhar com os mais diferentes tipos de experimentos. (DELL'ERA; LANDONI, 2014; SILVERSTONE, 1993). Ademais, este critério também é estipulado pela ENoLL (2016) ao considerá-lo característica para um espaço ser considerado um *Living Lab*.

No Programa HWM, a partir dos trabalhos desenvolvidos entre ONG, academia e prefeitura, o principal problema que visava ser atendido era desenvolver um programa de projetos que se propunha à integração das áreas de habitação, manufatura e saneamento, com o objetivo de melhorar as condições de vida da população urbana de baixa renda do Território do Bem. (LabTAR, 2016).

Em consonância com a fala do entrevistado 1, o *Living Lab* se originou para melhorar as condições de vida das pessoas, não apenas no que diz respeito à habitação pela construção de moradias, mas em todos os sentidos, desde questões sociais, econômicas, culturais e

ambientais, conforme apontado no planejamento estratégico do Território do Bem, o Plano Bem Maior. (DANTAS; BISCOTTO, 2009).

Quando foi pra formalizar, essa história da habitação era forte, porque era o que estava vivo, era o que já estava existindo, mas a gente falou assim "ah, mas não é isso o que a gente quer fazer". Esse é o que tem, mas a gente quer muito mais que isso. A gente quer melhorar condições de vida das pessoas, não só a casa delas. Então assim, a gente não estava preocupada só com a casa. Então, por ex., essa coisa do Conecte, que é apoio a lideranças, apoio a projetos, tinha a ver com as pessoas conseguirem mobilizar recursos entre eles. Não era casa mais. (Entrevistado 1).

A fala do entrevistado 9 corrobora: *“a casa é só um fator, é um produto, mas é muito mais do que isso”*, no sentido que a comunidade precisa estar preparada e capacitada para receber casas para seus moradores, e que para manter a casa, há inclusive muitos desafios.

Assim, diversos experimentos dentro das áreas de habitação, manufatura e saneamento foram realizados pelo *Living Lab Habitat*, até gerar as diversas propostas que proporcionariam o desenvolvimento da comunidade. O entrevistado 2 ressalta que *“Nesses encontros que a gente fez, que foi um processo que culminou com o planejamento local, desenvolvimento local”*. Com isso, a partir do envolvimento e percepção dos diversos atores, a necessidade atendida foi idealizar através de projetos, propostas de ideias e ações para o desenvolvimento do Território do Bem.

Pelo fato do *Living Lab* estar situado em contexto da vida real, a promoção do envolvimento dos usuários e a criação da consciência social são desenvolvidas. Além disso, ao atuar como intermediários da inovação entre os usuários e as organizações públicas e privadas, há a geração do conhecimento que constituem a inovação social. (ALMIRALL; WAREHAM, 2008; SILVA, 2012). Isso é percebido, por exemplo, dentro do Projeto Conecte Ideias, onde houve envolvimento das lideranças comunitárias e o seu amadurecimento, buscando compreender as reais necessidades dos usuários da comunidade. Neste projeto havia uma ideia inicial, mas ela foi totalmente reestruturada após experimentos e análises das possibilidades e das reais necessidades da comunidade. A fala do entrevistado 8, morador da comunidade de São Benedito ratifica esta proposição: *“A gente queria fazer algo que mapeasse ou que a gente pudesse ter acesso aos moradores de periferia na questão da violência na época, e aí a gente tentou algo nesse tom”*.

Porém, após a análise pela rede do *Living Lab* em conjunto com as lideranças comunitárias, percebeu-se que a necessidade naquele momento era outra, o Conecte Ideias *“era uma plataforma, ela mudou de cara ao longo do tempo. Mas é muito de envolver as pessoas da*

comunidade, na resolução de problemas da comunidade”, conforme aponta o entrevistado 1. Dessa forma, essa plataforma de ideias possibilitaria às pessoas da comunidade “*Parar de pensar que o poder público é o responsável por solucionar todos os problemas e movimentar pessoas em torno de uma ideia pra solucionar aquele problema*”. (Entrevistado 4).

O entrevistado 8, morador e líder comunitário, através de sua fala: “*A gente deixou que outras pessoas pudessem participar. Até então a gente centralizava na gente e deixava que a gente, e a gente não se conectava com outras pessoas*” (Entrevistado 8), corrobora com este conceito de promoção do envolvimento dos usuários, criação da consciência social e geração do conhecimento, ao perceber que muitas atividades estavam sob a responsabilidade dele e que isso poderia ser compartilhado, envolvendo os demais moradores.

Assim, conforme salientado por Almirall e Wareham (2008, 2011), o contexto da vida real é o espaço propício para ocorrência de diversas experiências e observações gerando articulações produtivas com o espaço de pesquisa que é implantado nele. Isso possibilita que os eventos ocorram de forma espontânea, além de fornecer a autonomia dos usuários e o contexto total pode ser observado. Com isso, as experiências desenvolvidas dentro do *Living Lab Habitat* envolveram o contexto da vida real, com o objetivo de desenvolvimento comunitário, através das iniciativas de habitação, manufatura e saneamento, melhoria da comunicação entre os atores da comunidade e valorização da moeda social.

4.2.3 Categoria C – Abordagem Multimétodos

A utilização da abordagem multimétodos também pode ser constatada dentro dos projetos desenvolvidos pelo *Living Lab Habitat*, o que conforme ENoLL (2016) é mais um dos critérios para que um espaço seja considerado um *Living Lab*.

A metodologia *Living Lab* pode ser aplicada para investigar uma ampla variedade de necessidades do usuário e consolidar metodologias de pesquisa de *design* que enfocam categorias específicas dessas necessidades, permitindo que essas interajam com os novos produtos e serviços em suas vidas diárias. (DELL’ERA; LANDONI, 2014).

Dentro do projeto HMW, observa-se uma alta multidisciplinaridade de atores envolvidos para poder realizar as ações previstas e gerar os resultados pretendidos. Em sua fala, o entrevistado 1 apresenta essa questão multidisciplinar que está intrínseca dentro do Habitat, especificamente no Projeto HMW.

O HMW era multidisciplinar no sentido que era habitação, que é o H, o M de manufatura, de produção, e o W de ambiental, de water. Então, na lógica da universidade que captou recurso, que é a universidade Técnica de Berlin, teria que envolver essas três áreas, especificamente, ambiental, produção, e habitação, seria civil e arquitetura e urbanismo. E a gente fez isso aqui. (Entrevistado 1).

Essa abordagem multidisciplinar, envolvendo os cursos de engenharia ambiental, engenharia civil, arquitetura e urbanismo, com diferentes conhecimentos, que utilizaram diferentes métodos para chegar a uma solução ideal para os problemas da comunidade, ressalta o que é abordado pela ENoLL (2016) como característica e critério para ser um *Living Lab* e corrobora com o fato de que a inovação social deve ir ao encontro de dois requisitos relacionados a seu processo de cocriação e implementação: a diversidade de atores e a participação do usuário. Assim, as inovações sociais transformam os atores envolvidos, exigindo uma equipe interdisciplinar e multimetodologias de aprendizagem para melhorar as práticas já existentes. (CLOUTIER, 2003; CORREIA; OLIVEIRA; GOMEZ, 2016).

Inicialmente, como os multimétodos não estavam bem definidos para os atores, nota-se que as metodologias que foram aplicadas estavam em fase de testes e experimentação pelos atores, conforme fala do entrevistado 5, que evidencia esta afirmação. Bem como havia áreas de conhecimento distintas, os diversos atores se envolveram e experimentos foram elaborados a partir do conhecimento gerado entre as partes, com a finalidade de encontrar a solução ideal para os problemas.

Tem alunos do curso de engenharia de produção principalmente que fazem projetos de graduação lá dentro, estão testando metodologias e tudo. Enfim, eu acho que a gente tem muito interesse em aprender sabe. É sempre sair da sua zona de conforto e tá num ambiente que reúne muitas pessoas interessadas e querem fazer a diferença, e estão buscando tudo de novidade que tá acontecendo, de novas metodologias. (Entrevistado 5).

Mesmo não havendo certeza e definição sobre uma metodologia específica a ser utilizada, nota-se que os atores estavam buscando novas opções, o que se unia à vontade de conhecer metodologias novas e prototipar as suas experiências como *Living Lab* e intermédio da inovação. (CLAUDE *et al.*, 2017).

Nota-se que o assunto metodologia foi tratado apenas pelos representantes da academia, atores do LabTAR. Os demais atores não mencionaram sobre a abordagem metodológica do *Living Lab*, apenas ressaltam as oficinas e workshops que foram desenvolvidos, os quais as lideranças comunitárias participaram.

Conforme descrito em dados secundários, durante todo o período de execução do projeto Conecte Ideias, as lideranças comunitárias, representando a comunidade, participaram e contribuíram com o processo de construção e desenvolvimento da plataforma através de dinâmicas, entrevistas, treinamentos e reuniões. (LabTAR, 2016).

O entrevistado 5, através de sua fala, relembra que as lideranças comunitárias foram convidadas para participar de dinâmicas de testes da plataforma.

Convidou os líderes comunitários, porque lá no Território do Bem são oito comunidades, convidou os oito líderes comunitários pra participar de uma dinâmica à noite, pra gente testar, testar as ideias, com protótipo de baixa fidelidade, com dinâmicas, foi bem legal. (Entrevistado 5).

Sobre o desenvolvimento de testes da plataforma Conecte Ideias, o entrevistado 8, membro da comunidade e liderança comunitária, aponta que *“Houve pesquisa, eles vieram pra comunidade, testaram a plataforma, mostraram. A gente foi pra várias comunidades trabalhar a questão do Living Lab”*. (Entrevistado 8).

Dessa forma, pelo fato da Plataforma Conecte Ideias ter sido elaborada em cocriação com as lideranças comunitárias, ela foi apresentada à comunidade através do Fórum Bem Maior. Conforme já citado, o Fórum Bem Maior é um espaço aberto a toda a comunidade, as pessoas são notificadas sobre as pautas das reuniões e convidadas a participar. Porém, a seguinte fala do entrevistado 7: *“A gente vê metodologia, e sobretudo a gente tenta trazer o usuário, o cliente pra dentro do projeto. Porque assim a gente deixa tudo mais alinhado, atender as expectativas, de não ter retrabalho, eu acho que isso foi difícil de acontecer nesse projeto específico”*, relata que apesar de haver metodologia e várias tentativas de trazer o usuário para o projeto, auxiliando na cocriação e na testagem de metodologias, não eram todos os usuários que iam aos encontros do Fórum.

Além disso, o entrevistado 7 também cita que apesar dos esforços, a não participação de todos os usuários da comunidade gerava retrabalho, o que é justificado pelo entrevistado 10 que a linguagem utilizada no *Living Lab Habitat* foi um fator que dificultou a compreensão dos assuntos tratados e pode ser um dos motivos que gerou o desinteresse pela comunidade.

Mas eu, como fui no Fórum Bem Maior, muita coisa que tinha no fórum lá no início, eu tinha uma certa dificuldade de entender algumas coisas que eram faladas, por ter uma fala muito técnica. Nós discutimos muito isso, a coisa tinha que ser mais didática e tal. As vezes assim, chamava-se alguém pra ir lá dar uma palestra, e a pessoa chegava com uma fala muito técnica, e a comunidade não assimila. A liderança, nós somos a liderança, que damos a informação em curso, não sei o que,

a gente tem dificuldade de assimilar, agora você imagina as pessoas lá na comunidade, aquela senhorinha lá do canto, lá do morro. Eu tinha uma certa dificuldade de entender algumas coisas do Labitat, inicialmente. (Entrevistado 10).

A Figura 9 evidencia os encontros que ocorreram com as lideranças comunitárias e alguns membros da comunidade através do Fórum Bem Maior. Houveram reuniões iniciais de apresentação da ideia, que se iniciou como Mosaic (1), discussões sobre o Conecte Ideias no Fórum Bem Maior (2), teste da plataforma entre as lideranças comunitárias (3) e, no final do desenvolvimento da plataforma, a mesma foi apresentada às lideranças comunitárias (4).

Figura 9 – Conecte Ideias: encontros de desenvolvimento do projeto



Fonte: LabTAR (2016).

A partir da aplicação de testes, avanço e aprofundamento do conhecimento sobre abordagem multimétodos a partir da aplicação de experimentos, no Projeto Bem Forte houve clara definição das metodologias que seriam aplicadas. Esse avanço corrobora com Dell’Era e

Landoni (2014), que abordam a ideia que o *design* é aprimorado dentro de um *Living Lab*, requerendo que os *designers* desenvolvam novas competências no processo.

As ações desenvolvidas pelos atores da academia demonstram que eles buscaram novas maneira de chegar a uma solução ideal, a partir da aplicação de metodologias de Design Centrado no Ser Humano e Inovação Sistemática. Assim, foi possível chegar a um entendimento pelo qual a moeda Bem encontrava-se desvalorizada.

Conforme dados secundários, o diferencial da metodologia do Design Centrado no Ser Humano é a imersão no contexto do usuário para um verdadeiro entendimento de sua realidade e suas necessidades. (LabTAR, 2016).

Assim sendo, após uma série de workshops de Design Centrado no Ser Humano e muitas entrevistas realizadas com moradores do Território do Bem foi possível finalizar a fase de entendimento do problema. Baseado nos princípios da inovação sistemática, foi realizado um último *workshop* em que foi possível construir as soluções, recursos e funcionalidades ideias que poderiam ajudar a resolver os problemas atuais. (LabTAR, 2016).

A gente conseguiu fazer um mapa, aí voltamos nesse negócio da complexidade, um mapa do sistema, de ver todas as variáveis, pra mostrar pra eles mesmos onde o aplicativo ia e a limitação do aplicativo na história toda. E como o aplicativo teria possibilidades, desde que várias outras coisas acontecessem. Que o investimento, exclusivamente, no aplicativo, não iria resolver o problema. (Entrevistado 1).

A fala do entrevistado 8, liderança comunitária e morador do Território do Bem, corrobora sobre o alto envolvimento das lideranças e alguns moradores da comunidade dentro das metodologias do *Living Lab*. *A gente fez um workshop, vários workshops aqui com a questão de definir se era transparente, se não era, se era viável, se não era viável, o aplicativo do E-Dinheiro. Nós fizemos vários trabalhos juntos*". (Entrevistado 8). O entrevistado 10 também aborda que vários encontros foram realizados em prol do Projeto Bem Forte. A Figura 10 corrobora como evidência para as ações que foram reproduzidas no projeto.

Figura 10 – Bem Forte: abordagem multimétodos



Fonte: LabTAR (2016).

Ademais, outra metodologia citada por um dos entrevistados, refere-se ao Balanced Scorecard (BSC) a qual foi utilizada para fazer o planejamento estratégico do Programa Conecte Ideias, fazendo a gestão de desempenho através de metas pré-determinadas. A fala do entrevistado 4 corrobora para esta afirmação, trazendo uma perspectiva entre o planejado e o executado.

O melhor exemplo que eu posso dar é do próprio Conecte Ideias, que ele é um projeto que eu tava, ele eu peguei no comecinho, ele já tava começando a rodar, e vi até a finalização, logo depois que ele finalizou eu fui pros Estados Unidos, eu não vi completamente o uso dele. Mas eu vi até a plataforma ser entregue. Ele é um projeto que como muitos projetos de inovação, a ideia inicial que você tem, ela diverge completamente do resultado final, porque você tem uma ideia de um problema, e uma ideia de solução. Ai no final, quando você começa a trabalhar, você vê que, primeiro, o problema não pode ser bem aquele. E se este problema não era bem aquele, a solução que você tinha pensado inicialmente não tem nada a ver. Eu posso dizer que o que foi planejado pra ser executado em relação ao Conecte Ideias foi feito, mas até acontecer o planejamento, a gente teve muita coisa acontecendo ali, de concepção, de entender o problema, de pensar na solução e tudo mais, que divergia completamente da ideia onde que o projeto começava a andar. Mas isso é uma característica natural dos projetos de inovação. Porque você começa a rodar ele, aí quando você vai entender o problema do usuário, aí você vê que o que você tinha de problema, não era, na verdade, o seu problema. (Entrevistado 4).

Portanto pode-se observar que inicialmente as metodologias que foram utilizadas pelo *Living Lab* Habitat não estavam bem definidas, devido à alta multidisciplinaridade de atores

envolvidos dentro do Habitat, caracterizando a etapa de pesquisa e testes, logo o contexto da vida real permitia esse espaço de experimentações com os usuários. (DELL'ERA; LANDONI, 2014). Com o desenvolvimento dos outros dois projetos, o *Living Lab* foi consagrando as suas metodologias como sendo relacionadas ao design centrado no ser humano, ou seja, ir ao encontro do beneficiário e procurar compreender a sua real necessidade, a exemplo do projeto Conecte Ideias, e gerar uma solução ideal para aquele determinado problema. Porém, neste caso, percebe-se que os problemas da comunidade foram retratados pelas lideranças comunitárias, e não pelo real usuário e beneficiário, não evidenciando a correta aplicação da abordagem multimétodos estipulada como um critério do *Living Lab*.

Isto posto, percebe-se que essa falta de presença do usuário foi acarretada pela linguagem complexa utilizada dentro das oficinas aplicadas ao design que foram realizadas, o que dificultava a compreensão do que estava sendo tratado e reduzia o número de interessados em participar das abordagens multimétodos sucedidas dentro do *Living Lab* Habitat.

4.2.4 Categoria D – Resultados

Os resultados de uma inovação social estão diretamente relacionados com o nível de colaboração entre as relações sociais e também a uma reestruturação social e de empoderamento, que gera o impacto social. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016). Assim, para entender os resultados dos projetos desenvolvidos pelo *Living Lab* Habitat, serão analisadas em uma primeira instância os resultados tangíveis e intangíveis. A análise dos resultados, de acordo com as entrevistas realizadas e dados secundários, reforça a ideia de analisar o prospecto da inovação social nesses projetos. Após verificação dos resultados, a transformação social será apurada, ao verificar o impacto social.

Assim sendo, dentro do Projeto HMW, como resultados tangíveis, houve a publicação do livro “Desafios para a Habitação de Interesse Social: Território do Bem”, onde todas as discussões e projetos desenvolvidos neste período em parceria com TU Berlin foram registrados de forma que todos possam ter acesso ao que foi discutido e as ideias que foram geradas. (PINTO, 2017). Além de ter sido gerado um depósito de patente internacional de uma caçamba móvel para a coleta e descarga de materiais e sua utilização no processo de reciclagem.

Na parte de produção, a gente tem um depósito de patente internacional, porque participou a TU Berlin, que é um sistema de uma mini fábrica móvel de reciclados da construção civil, que ia pegar resíduos de construção civil, reciclar e usar de novo na construção civil, o que barateia demais. (Entrevistado 1).

Porém, nota-se que não houve continuidade a este projeto, após mapeamento e levantamento realizado. “*Na hora de botar em prática, todo mundo recolheu*”. (Entrevistado 2). Conforme reforçado pelo entrevistado 2, ator da academia, este projeto demandaria muito investimento e nenhum dos atores estavam interessados em tamanho risco. O entrevistado 1, também ator da academia, ratifica a fala do entrevistado 2 e complementa que não houve impacto social.

Quem é que vai deixar de dar aula aqui e correr atrás desse investimento? O pessoal da ONG com os projetos deles lá, TU Berlin tá lá cuidando da vida dela, a gente tá cuidando da nossa aqui, morreu. Morreu porque não tem o próximo passo. Então o impacto de fato ficou preso, gargalado. (Entrevistado 1).

A gente não tá gerando impacto. Morreu também. Foi tudo aí, mas chegou na fase de prototipar a mini fábrica, cada um foi cuidar da sua vida, e tem o depósito da patente, documento lá, mas não gerou impacto, de fato. Então esse modelo foi se mostrando com essa deficiência significativa. (Entrevistado 1).

Assim, neste caso, é visto que os cidadãos e a sociedade civil, bem como organizações públicas não estavam engajados a dar continuidade e resolver este problema social relacionado ao desenvolvimento comunitário da comunidade, uma vez que os atores e os cidadãos são as peças-chaves da inovação social. (AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016).

Ainda assim, como a geração de aprendizagem coletiva possibilita aos atores envolvidos habilidades fundamentais para realizar transformações sociais, através do empoderamento (CLOUTIER, 2003; SILVA, 2015), destaca-se na fala do entrevistado 2, que mesmo o projeto não ter continuado, a comunidade recebeu todos os *insights* e ideias como aprendizado e deu continuidade a isso da sua própria forma, o que gerou empoderamento destes usuários através das narrativas de mudança plantadas dentro da comunidade. Este ponto pode ser reconhecido então como um resultado intangível.

Não deu certo, mas não deu certo porque é relativo, não foi realizado o projeto. Mas eu acho que a comunidade, ela é uma comunidade que aprende. Ela está muito consistente nesse ponto, de formular seu próprio discurso e ter seu próprio projeto de superar os pontos de fragilidade. (Entrevistado 2).

Sendo assim, dentro dos resultados tangíveis, a academia conseguiu desenvolver a publicação de um livro com todo o mapeamento de Território, constando as principais ações a serem tomadas para gerar o desenvolvimento da comunidade, inclusive a patente da mini fábrica móvel de reciclados para reduzir o custo da produção dos tijolos ecológicos. Porém, no

momento de executar o projeto, mesmo havendo uma abordagem multimétodos, nenhum dos atores moveu-se para dar continuidade.

O entrevistado 1, mesmo mostrando-se inicialmente rígido ao desenvolvimento do impacto social, reforça que a ONG em si obteve resultados nos projetos habitacionais, porém foram poucos se comparados a escala pretendida como rede *Living Lab*.

Pra ONG, em si, o que ela fez gerou impacto, acho que sim, acho que eles devem até considerar isso. Mas pro LL, pro que a gente pensava que seria a formação da rede pra isso, não foi. Então, tem as casas, tem as pessoas saíram de condições. Vai falar com a xxx. A casa da xxx é toda de tijolos dessa fábrica e era sem condições onde ela vivia. E ela está rindo daqui até aqui. Pra família da xxx teve o maior impacto da vida dela, com certeza. Você fala com a yyy, ela tinha uma casa de lata agora ela tem uma casa de alvenaria, até varanda tem. Tem varanda, uma sacadinha, que ela queria, está tudo daquele jeito. Mas é outra uma casa. (apontando para a palma de uma mão). (Entrevistado 1).

Contanto, mesmo percebendo que a inovação social desafia as instituições dominantes, dentro dos projetos do Habitat, ela não as alterou, nem mesmo substituiu, pois, as nuances da mudança e inovação não estavam suficientemente entrelaçadas. (HAXELTINE *et al.*, 2016a; 2016b).

Em relação ao Programa Conecte Ideias, como resultados tangíveis, alguns desdobramentos geraram marcas e patentes de inovações ou processos criados por seus participantes, o que é o caso da Marca Conecteideias, Figura 11, e do Programa Conecteideias, o qual o software foi desenvolvido pelo *Living Lab* Habitat em parceria com a organização privada, que tinha objetivos diferentes da rede, conforme já evidenciado no capítulo da Participação dos Atores.

Figura 11 – Conecte Ideias: a marca



Fonte: LabTAR (2016).

Mesmo com tantas divergências de objetivos entre os atores, o *Living Lab* Habitat conseguiu atingir os objetivos propostos pelo projeto da FAPES, que segundo o edital era elaborar em conjunto com uma empresa privada uma inovação tecnológica que visasse o desenvolvimento social. Porém, conforme exposto pelo entrevistado 14, ator da FAPES, o impacto social objetivado pelo *Living Lab* não foi atendido.

Essa parte da transformação, eu acho que tava no projeto, mas acabou não ocorrendo mais por culpa da empresa. Só que o edital era, aí que tá, isso aí eu acho que poderia ser uma coisa pra ela submeter no edital de inovação social. Talvez, na época, que ela teve a ideia o edital não tava aberto e ela submeteu nesse de inovação tecnológica, que é uma coisa de uma associação de um pesquisador com uma empresa pra desenvolver um produto pra vender no mercado. (Entrevistado 14).

Além disso, ao finalizar o projeto, a empresa ficou responsável por dar continuidade ao lançamento da plataforma na comunidade e no mercado, porém ela não deu seguimento ao planejamento inicial, conforme discorre o entrevistado 14.

Acho que a coisa acabou ficando mais com a empresa do que pra desenvolver dentro da universidade e seguir a ideia aqui dentro. Ela mesmo falou que na época ela não gostou do relacionamento que teve com a empresa, deu problema. (Entrevistado 14).

A empresa não respondeu ao convite de conversar sobre o Conecte Ideias, com isso, dentro desta pesquisa não foi possível obter uma posição da parte dela. Porém, percebe-se que os conflitos gerados dentro do projeto, fizeram a empresa se desinteressar pela plataforma. Ao acessar o site www.conecteideias.com percebe-se que ele está fora do ar e não é possível localizar a possibilidade de baixar o aplicativo pelo software do sistema Android, no qual foi desenvolvido.

Em relação aos resultados intangíveis, dentro do Projeto Conecte Ideias, em consonância ao propositado por Silva (2015), a questão da aprendizagem coletiva novamente é apontada pelos atores envolvidos. Eles citam que se tornaram participantes ativos, na busca por soluções e melhorias através dos propósitos da plataforma, gerando envolvimento, empoderamento, proximidade com a comunidade e aprendizagem coletiva. Isso pode ser percebido na fala dos entrevistados 8 e 10, lideranças comunitárias.

A gente só não ficou usando a plataforma, mas a gente continuou fazendo o que a plataforma indicou pra gente fazer, que era o trabalho de rede, envolver outros equipamentos públicos, envolver outros protagonistas. Isso a gente faz independente de plataforma, porque a gente aprendeu assim e isso contribuiu para que a gente busca novos parceiros, porque a gente busca novos autores da comunidade, do território, pra nos ajudar. O impacto é esse. Eu acho que é muito mais do que o projeto queria. (Entrevistado 8).

Com o Labitat, por exemplo, a gente aprendeu bastante também essa questão do planejamento. A gente se uniu várias vezes para pensar em soluções para a questão da mobilização aqui na comunidade, de como buscar mais parcerias, mais recursos, a interação, eu acho que a gente aprendeu mais a questão de

planejamento e que eu acho que foi muito importante também de planejar e de pensar soluções. A arquitetura vem mais praquela parte de executar, de fazer acontecer, e o Labitat teve mais importância em fazer a gente pensar nas soluções, principalmente, tecnológicas. (Entrevistado 10).

Ainda, o entrevistado 9 avalia que dos projetos promovidos pelo Habitat fluíram bons resultados, pois ele percebe que a comunidade teve a capacidade de dar continuidade e enxergar as possibilidades que eles traziam, mesmo não saindo conforme o planejado, o que demonstra a capacidade e empoderamento da comunidade ao tratar da inovação social.

Então foi uma coisa que deu certo, tá dando certo, porque projeto é a longo prazo. Igual o xxx falou, vem um projeto, aí aquele tipo que a gente faz não deu certo, mas a comunidade vai lá e modula ele e fala assim: "vamo aproveitar, o de tijolinho não tá dando certo, mas eu quero reformar minha casa, eu quero reformar meu banheiro". (Entrevistado 9).

Além disso, os entrevistados 4 e 5, destacam a participação da comunidade como um ponto positivo, pois a comunidade sempre se mostrou interessada e atuante, buscando por soluções, mesmo após o término dos projetos.

Eu acho que se houve esse retorno deles, essa busca, tipo, do movimento contrário, não só a gente buscando eles pra dentro dos projetos, mas depois eles entrando em contato com a gente, quando eles precisavam de coisas também, eu acho que é um bom indicador de que os projetos que a gente fez deram resultado lá. (Entrevistado 4).

De forma complementar, em referência ao Projeto Bem Forte, nota-se que o *Living Lab* Habitat contribuiu na formação de recomendações para o fortalecimento da moeda social Bem, as quais foram desenvolvidas e testadas como protótipos, de forma colaborativa, com as lideranças comunitárias, gestores e técnicos do Banco Bem. (LabTAR, 2016). Essa ação pode ser ratificada pelos entrevistados 1, 8, 9 e 13, através da fala abaixo.

Esse pessoal desenvolveu uma compreensão bastante, mais profunda, do que era a moeda, de como o aplicativo poderia ajudar, onde ele tava limitado e tudo mais. Então, quando o projeto nosso terminou e o aplicativo tava sendo desenvolvido, eles foram usuários em relação a empresa que tava desenvolvendo, muito mais qualificados, eles podiam argumentar, exigir coisas, e cobrar coisas, requisitos, que a gente terminou com uma lista de requisitos do que esse aplicativo minimamente tinha que ter pra atender o básico de coisas. Então eles conseguiram, eles relataram isso, que isso fez com que eles conseguissem ter muito mais poder e força em relação ao desenvolvedor. (Entrevistado 1).

Então os participantes puderam perceber que não era o momento ideal para desenvolver o aplicativo na comunidade, uma vez que primeiramente eles precisavam executar ações para a moeda social ser usada com mais frequência. (LabTAR, 2016). A fala do entrevistado 8 ressalta que houve um diagnóstico negativo em relação à utilização do aplicativo.

Esse trabalho foi apurado que, no fim de tudo, lá no finalzinho, a gente fez um diagnóstico negativo desse aplicativo. No fim de tudo. A gente fez um diagnóstico negativo que isso não ia ser viável. Só que o pessoal dos bancos comunitários não quis acreditar nesse diagnóstico. A gente discutiu muito e a gente não viu viabilidade. A Miriam também falou, isso não da viabilidade, dessa forma não. Tem que achar uma outra forma. (Entrevistado 8).

Conforme pode-se observar, apesar do diagnóstico negativo, o poder de decisão da Associação de Bancos Comunitários foi mais alto, devido a sua hierarquia e pelo fato do Banco Bem ser orquestrado pela ONG. Assim, o aplicativo foi implantado na comunidade.

Todas essas ideias de como a gente faria pra fortalecer a moeda não faziam mais nenhum sentido, porque não ia ter mais a moeda. Quando transformou em aplicativo, perdeu o fundamento, ela não seria mais uma moeda de desenvolvimento local, porque eu poderia, deveria, na verdade, usar em tudo quanto é tipo de estabelecimento, usar em tudo quanto lugar. E por que ela não seria social? Porque 1% da transação vai para um banco comunitário. (Entrevistado 1).

Assim, em concordância com Ziegler (2017), as inovações sociais possuem caráter colaborativo, e se usadas em um contexto transformador, onde há mudanças estruturais, não visam a maximização do lucro. Nos projetos Bem Forte e Conecte Ideias, as mudanças estruturais não são observadas, uma vez que devido a diversos interesses variáveis por parte dos atores, houve a maximização do lucro e não a visão do objetivo social concomitante com o objetivo dos demais atores.

Em suma, através de novas relações sociais, geradas entre academia, comunidade do Território do Bem, ONG AA, Prefeitura de Vitória, empresas privadas, pode-se observar que em alguns momentos, no *Living Lab* Habitat, houve o desenvolvimento da inovação social. Através da visualização de uma necessidade social, que era o desenvolvimento comunitário, constituíram-se novas formas de conhecimento pela abordagem multimétodos, novas formas de fazer, de se organizar e de se aperfeiçoar, interagindo com os processos de mudança transformadora dentro do contexto no qual estão inseridos. (Haxeltine *et al.*, 2016a; 2016b; 2017).

Esses fatos apontam para as nuances de mudança e inovação, que devem ser entrelaçadas para que a transformação social ocorra. (AVELINO *et al.*, 2017a). Porém, nota-se que há fatores que facilitaram e que dificultaram a promoção da transformação social. (PNUD, 2008; 2015). Apesar de todos os esforços realizados, houveram empecilhos no desenvolvimento da inovação social e consequente transformação social. No próximo capítulo, a transformação social será retratada, considerando esses fatores.

4.3 A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO *LIVING LAB HABITAT*

Partindo da base conceitual desse estudo sobre a transformação social, Haxeltine *et al.* (2017), Silva (2016, 2015), o presente capítulo tem o objetivo de analisar as iniciativas de inovação social que ocorreram nos projetos desenvolvidos pelo *Living Lab Habitat* e se estas promoveram a inclusão social e econômica e melhores condições de vida às pessoas, favorecendo na transformação da sociedade.

Através das iniciativas de inovação social que geram inclusão social e econômica, fatores facilitadores e dificultadores para a promoção da transformação social são percebidos. Essas perspectivas devem ser analisadas de forma individual e coletiva. (PNUD, 2008; 2015). Desse modo, dentro do *Living Lab Habitat* não poderia ser diferente e a partir das categorias de participação dos atores, contextos da vida real, abordagens multimétodos e dos resultados apontados pelos atores envolvidos, busca-se compreender esses fatores.

Em uma perspectiva individual, percebe-se que a comunidade obteve alcance a produtos e serviços inovadores, como os tijolos ecológicos onde o custo é mais acessível, além de ter contato com os estudantes de arquitetura que assessoram os moradores nas reformas de moradias. Assim, é possível planejar as reformas de moradia e economizar na compra de matéria-prima e contratação de mão-de-obra. Essas assessorias prestadas pelos estudantes contribuíram com a assistência às necessidades básicas de sobrevivência, evitando o desperdício de materiais e reformando as moradias com a segurança necessárias, para evitar o risco de desabamentos.

Inclusive, a comunidade foi capacitada socialmente através de oficinas elaboradas pelo curso de arquitetura e urbanismo da UFES, onde puderam ter acesso aos conceitos básicos da arquitetura. Dentro do Projeto HMW, ainda houve o Meeting Brasil-Alemanha, onde a comunidade do Território do Bem pode perceber a importância da inovação social e tecnológica para o seu desenvolvimento, o que potencializou as pessoas a buscarem novas soluções para os

seus problemas, conforme percebe-se na fala do entrevistado 8, morador da comunidade e liderança comunitária.

Primeiramente é o reconhecimento, o impacto foi a gente conseguiu mediar um encontro entre Brasil e Alemanha. A gente conseguiu fazer essa conexão e a gente conseguiu trocar essas experiências. Fazer esse intercâmbio de experiências, de projetos desenvolvidos pra cidade de Vitoria. Isso foi impactante porque a gente mostrou o potencial que Vitoria tem, Alemanha mostrou o potencial que ela tem e que se ajuntar esses potencial, a gente pode dar uma qualidade de vida melhor pra cidade, pros moradores, e com isso fazer o impacto social e de mobilidade muito bacana pra cidade. Essa questão do impacto foi a abertura de vias, de oportunidade, da tecnologia e de inovações. (Entrevistado 8).

Adicionalmente, a comunidade é reconhecida pelos entrevistados como sendo politizada, proativa e interessada às ações propostas, assim, nota-se que ela já é capacitada socialmente, que isto está em seu cerne, muito antes da intervenção da ONG e da universidade, facilitando a intermediação desses atores interessados em contribuir na solução de problemas sociais. A comunidade também se reconhece dessa forma, como pode-se perceber na fala do entrevistado 10, morador da comunidade, quando questionado sobre quem era o precursor do desenvolvimento comunitário.

Porque também se não fosse a gente, se não fosse a nossa vontade, o nosso querer, se não fosse a gente acreditar também, porque antes da yyy aparecer, já tinha o xxx que era o cara na comunidade dele, o xxx que fazia acontecer, sem nunca ter sido presidente, presidente da associação, liderança formal, mas que fazia acontecer. Tinha o zzz que não tinha sido presidente da associação ainda, eu era o presidente do Grupo Nação, sem querer, me empurraram pra ser. Já tinha o www que fazia a diferença na comunidade dele aqui, já tinha a kkk lá em Floresta, isolada, sozinha, sem conseguir nada, mas já tava lá fazendo alguma coisa. Já tinha as pessoas que queriam a melhoria, e que acreditaram e que se juntaram, então se não fosse o querer, se não fosse a nossa disposição, se não fosse a nossa vontade, não teria acontecido tudo. (Entrevistado 10).

As contribuições do *Living Lab Habitat* impulsionaram o pensamento e a consciência da população, o que levou ao empoderamento individual e coletivo. Como, por exemplo, mesmo não ocorrendo a continuidade do desenvolvimento da Plataforma Conecte Ideias, os entrevistados percebem que esta contribuiu para a organização da comunidade em frente às muitas demandas dela, auxiliou no planejamento das ações e na percepção da importância da participação de todos, não apenas das lideranças comunitárias. Inclusive o entrevistado 8 compara este projeto à janela do mundo, onde puderam expandir seus conhecimentos sobre a importância da inovação.

O Conecte Ideias foi a janela do mundo. A gente aprendeu ali e agora a gente sabe falar de tecnologia. Sabe falar de inovação. Através das nossas conversas, do nosso debate e através do que a gente aprendeu ali no Conecte Ideias. O resultado foi o que? Eu falei no início. O empoderamento das associações e dos movimentos comunitários. Porque eles entenderam que eles não poderiam trabalhar mais só. Então, eles tiveram uma aceitação muito boa, muito grande. (Entrevistado 8). A gente só não ficou usando a plataforma, mas a gente continuou fazendo o que a plataforma indicou pra gente fazer, que era o trabalho de rede, envolver outros equipamentos públicos, envolver outros protagonistas. Isso a gente faz independente de plataforma, porque a gente aprendeu assim e isso contribuiu para que a gente busca novos parceiros, porque a gente busca novos autores da comunidade, do território, pra nos ajudar. O impacto é esse. Eu acho que é muito mais do que o projeto queria. (Entrevistado 8).

Ainda dentro da perspectiva individual, vale destacar o suporte e a contribuição dos líderes para o desenvolvimento da inovação social. Estes estiveram presentes dentro de todos os projetos do Habitat e são considerados pelos demais atores como muito envolvidos e presentes. No entanto, percebe-se que o foco dos projetos do *Living Lab* foram as lideranças comunitárias, utilizadas como porta-vozes para a comunidade através do Fórum Bem Maior. Assim, há um déficit na questão de cocriação e envolvimento dos beneficiários como atores do processo de inovação social.

Então, o fórum de moradores é um fórum que une oito comunidades. São 31 mil habitantes. Esse fórum tem representabilidade dentro de cada comunidade. Escolhemos dois representantes de cada comunidade pra participar. A participação por essas representatividades foi total, foi assim uma participação ativa. (Entrevistado 8).

A questão da cocriação de produtos e serviços entra no ponto de vista organizacional. Conforme abordado acima, há falta de participação da comunidade. O Habitat a partir de uma perspectiva organizacional focou suas ações nas lideranças comunitárias como representantes da população da comunidade. Porém isso acabou não surtindo o impacto esperado, que era a participação de todos os envolvidos. Uma das lideranças comunitárias, entrevistado 10, aborda que a comunidade deveria ser consultada antes de haver a proposição de um projeto para entender a real necessidade a ser atendida.

“Antes de desenvolver, antes de pensar uma ideia, vamos pra dentro da comunidade saber o que a comunidade está querendo, antes de desenvolver essa ideia que a comunidade mesmo quis, vamos planejar junto com ela como que ela quer, talvez pode ter faltado isso”. (Entrevistado 10).

Outrossim, a cocriação também é dificultada no momento que a empresa privada entra em um dos projetos e visa o lucro não sustentável, tornando a Plataforma Conecte Ideias impraticável, uma vez que a mesma tinha como objetivo promover o impacto social e a intenção da empresa eram apenas os ganhos que ela iria obter.

Da mesma maneira, dentro da perspectiva organizacional, nota-se que a ascensão da inovação social difundida estava relacionada ao objetivo da continuidade dos três projetos junto à comunidade e a geração do impacto social e desenvolvimento da comunidade. Porém, em nenhum dos projetos houve sequência. Eles foram barrados por rupturas e conflitos ocorridos no decorrer deles. Assim, por não haver continuidade dos projetos, a ocorrência do *Living Lab Habitat* perdeu sua energia, e as partes, que no início estavam bem engajadas, pararam de se envolver entre si. Cada ator continua atuando dentro de suas perspectivas e realidades. Como exemplo, pode-se perceber que houve o surgimento do Inovate, uma espécie de derivação do Habitat, que tem o objetivo de desenvolver a inovação social, promovendo a transformação social, só que agora através do envolvimento de pessoas físicas, em uma associação.

Em relação à mão-de-obra, houve a sua conseqüente redução. Mais um ponto deficiente dentro do Habitat na perspectiva organizacional. A partir dos projetos desenvolvidos, a intenção era que a partir da união dos diversos atores, a comunidade disponibilizaria de mais opções para o seu desenvolvimento, porém pode-se perceber que esse propósito não foi atendido.

Quanto à interação política com o governo, esta pode ser considerada um ponto de ruptura, pois nas ações e projetos do *Living Lab* a burocracia, a falta de investimentos e a falta de continuidade dos projetos na perspectiva governamental fizeram que os projetos perdessem sua energia e propósito. Na fala dos entrevistados 8 e 14 nota-se a aplicação desta afirmação.

Então nós temos esse problema institucional no estado ainda que precisa ser resolvido, que faz com que as atividades que vão surgindo, não são encadeadas, não tem aquela consequência. Então eu acho que falta uma política de estado aqui no estado. Falta um estadista pra ciência, tecnologia e inovação. Pra fazer essas coisas se encadear e fazer gerar resultados melhores. (Entrevistado 14).

O problema todo é a questão. Isso é nacional, no Brasil. É a questão política. A questão política, ela vem, ela não contribui com a organização, ela contribui com a desorganização. Então ela entra no momento que a comunidade está adaptada, está ali no processo de incubação, pra poder entender aquilo que ta acontecendo. O poder público vem com carias ações, várias propostas e aí acaba desviando a atenção dessas lideranças pra uma outra coisa. (Entrevistado 8).

“Morreu tudo. Eu fiquei dois anos e meio lá, nunca ouvi falar essa expressão lá. Eu sei que esse conceito ele foi sendo desenvolvido um pouquinho na FAPES, e depois acabou, há

muitos anos atrás". (Entrevistado 14). A partir desta fala do entrevistado 14, que atuou na FAPES como conselheiro no mesmo período em que o *Living Lab* foi acreditado pela ENOLL, ele diz que não sabe opinar sobre o *Living Lab*, que apesar do conceito ter sido discutido na instância governamental, os esforços acabaram, não havendo uma continuidade.

Em referência à interação política com a ENOLL, órgão europeu acreditador dos *Living Labs*, o Habitat conseguiu isenção da taxa anual para se manter associado como membro aderente, sendo que ainda hoje ao entrar no site da organização, o Habitat consta como único membro brasileiro. Porém percebe-se que há falta de interação política entre as partes, conforme fala do entrevistado 1.

O que a gente esperava da ENOLL é que a gente tivesse, entrasse nesse ambiente de outros LL, que a gente tivesse um aprendizado com os outros LL, que a gente participasse de projetos, que permitissem a gente trocar muito mais com esses outros LL e tal. A gente achava que isso seria possível, mas enquanto associação, começaram a cobrar uma anuidade bem cara, a gente falou que era impossível, não tinha dinheiro nenhum, como a gente vai pagar uma anuidade, sei lá, 300, 500 euros, a gente não tem isso, mas eles fizeram um movimento lá e isentaram a gente. E somos isentos até hoje. Mas em compensação, eles criaram lá umas categorias. Se você entrar lá tem quem paga, tem uma série de benefícios, quem não paga só tem o nome lá, entendeu. Aí a gente tá nessa categoria não pagante, então eles meio que fizeram um clubinho entre os pagantes dessa coisa toda. E eles tão lá também, tão próximos, eles têm dinheiro, a gente não tem, a gente tá longe, eles tão lá na Europa. A realidade deles é completamente diferente da gente. Eles tão resolvendo os problemas deles, não tem por que ficar patrocinando a gente. A ideia era muito mais de ter projetos colaborativos, e "ah, eles têm um projeto lá que eles querem estudar coisas que acontecem lá e se essas coisas são replicáveis na América". A gente seria um ambiente pra isso, a gente participaria nesses modelos. A gente pensou que fosse trabalhar nos projetos com eles não ficar à toa dentro dos projetos. Pelo contrário, a gente queria participar trabalhando com. Mas, isso não aconteceu. (Entrevistado 1).

O entrevistado 1 ainda comenta que houveram alguns editais em que o Habitat foi convidado a participar, porém eram editais fechados, onde não havia a possibilidade de cocriação juntamente com o Habitat, e desse modelo de projetos eles não participariam, pois não condiz com o critério da inovação aberta e cocriação. Além disso, o Habitat, mesmo ativo dentro da ENOLL, não é convocado para reuniões. O Habitat apenas consta no site da ENOLL como *Living Lab*, mas nem mesmo há mais atuação do *Living Lab* Habitat no Brasil.

Assim, verifica-se que os fatores facilitadores da transformação social foram promovidos na perspectiva individual, porém na perspectiva organizacional houve conflitos e rupturas dentro dos projetos, onde não houve a continuidade. Assim, os fatores dificultadores da transformação social que sobrelevaram os facilitadores, com destaque ao ambiente

regulatório insuficiente, uma vez que, no período de existência do Habitat, não havia políticas públicas relacionadas à inovação social no contexto em que estava inserido e a burocracia governamental e hierarquia barrou a continuidade dos projetos. A partir da Figura 12 visualiza-se os fatores facilitadores e dificultadores da transformação social dentro da atuação do *Living Lab* Habitat, a partir das evidências apontadas pelos entrevistados e conforme (PNUD, 2008; 2015).

Figura 12 – *Living Lab* Habitat: facilitadores e dificultadores da transformação social



Fonte: Elaborada pela pesquisadora.

Então, mesmo com os esforços do *Living Lab*, algumas barreiras permaneceram, não sendo eliminadas. Ainda assim, constata-se que as pessoas da comunidade perderam a visão assistencialista e através das experiências que também tiveram no Habitat, pode-se dizer que houve aumento do poder de decisão delas dentro da comunidade. (SEN, 2000). O entrevistado 10 percebe a evolução da comunidade ao ressaltar justamente essa questão de quebra do paradigma do assistencialismo.

Tem políticos que detestam o fórum, se você falar qualquer coisa de Bem, tem um político na região que detesta. Quando eles ouvem falar em Bem, qualquer coisa

Bem, eles odeiam, porque sempre iam se eleger, reeleger, não elegem mais aqui na região. Eles dependem dos votos de fora agora, mas antigamente eles se elegiam com os votos aqui da região, com a questão do assistencialismo. Hoje as pessoas podem até pedir pra eles, mas as pessoas sabem que tem um banco comunitário, que pode ir lá solicitar o crédito, sabem que tem as centrais de compra, pra entrar, pra fortalecer o seu comércio. As pessoas estão mais independentes. Então eles odeiam, eles detestam. Antes tudo tinha que passar por eles, hoje tem um Fórum, que vai lá na prefeitura, arrasam o verbo lá, tem que fazer. Antes tudo tinha que passar por eles. (Entrevistado 10).

Na perspectiva de inclusão social, há construção de cidadania pelos moradores da comunidade, uma vez que se percebe a recuperação de dignidade, incorporada ao sentimento de pertencimento ao Território do Bem, e a construção de redes sociais, que mesmo não atuando como *Living Lab Habitat* continuam contribuindo com a comunidade através de diversas instâncias. Além da capacitação do setor de baixa renda para agilizar e expressar suas demandas, mesmo sem a Plataforma Conecte Ideias funcionando, as demandas da comunidade são melhores planejadas e executadas devido ao aprendizado gerado nas discussões sobre a plataforma, associando os interesses individuais de cada morador e buscando soluções para enfrentamento dos problemas sociais. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010).

Na perspectiva da inclusão econômica, identifica-se que a atuação do *Living Lab Habitat* estava focada na inclusão social. Assim, fatores como aumento monetário e o acesso a produtos e serviços não foram concentrados, abrindo esse vazio como uma possibilidade de melhoria, para que a inclusão e transformação social fossem promovidas em sua totalidade. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010).

Sendo assim, após análise dos fatores facilitadores e dificultadores em uma perspectiva individual e coletiva e das dimensões da transformação social e conforme apontado por Avelino *et al.*, (2017b) e Haxeltine *et al.*, (2017), a mudança em apenas uma dimensão não é considerada transformação social. Assim, no contexto do *Living Lab Habitat*, onde só houve mudança na perspectiva individual e na dimensão social, e não econômica, pode-se concluir que não houve transformação social.

Não obstante, a inovação social transformadora não depende apenas das iniciativas de inovação social por si só, e sob a perspectiva das nuances de mudança e inovação, a transformação social também não ocorreu. (AVELINO *et al.*, 2017b, 2017a).

As nuances de mudança referem-se ao aspecto da inovação social, que desenvolve novos conhecimentos, novas formas de fazer, de se organizar e de se aperfeiçoar (AVELINO *et al.*, 2017b, 2017a), ou seja, o Habitat foi uma iniciativa de parceria pessoal público-privada que resultou da união da universidade, ONG e comunidade, que a partir das novas descobertas e

processos que estavam sendo realizados, perceberam a possibilidade de estreitar os laços para dar continuidade a suas iniciativas e gerar o impacto social. A nuance de inovação sistêmica, que se trata do processo de mudança estrutural não foi percebida dentro das ações realizadas pelo *Living Lab*.

Ademais, a nuance *game changer* é presente de forma parcial, pois os processos realizados afetavam os atores a gerar conhecimento e aprendizado de forma significativa, mudando inclusive a maneira de fazer ou pensar sobre o que estava sendo realizado. (AVELINO *et al.*, 2017b, 2017a) Porém, devido aos interesses distintos da ONG e da empresa privada, em momentos distintos, essas partes não conseguiram alterar a sua forma de fazer ou pensar sobre o impacto social que era objetivado para a comunidade.

A nuance de narrativas de mudança também foi percebida, pois tratam-se dos discursos sobre mudança e inovação, ou seja, conjunto de ideias sobre mudança e inovação que são reproduzidos em um determinado conjunto de práticas. (AVELINO *et al.*, 2017a; WITTMAYER *et al.*, 2015). As narrativas dos atores entrevistados condiziam com o que era praticado por eles dentro dos projetos do Habitat, conforme foi demonstrado ao longo desse trabalho.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou compreender como foi desenvolvido o trabalho pelo *Living Lab Habitat* no estímulo à inovação social com vistas de promover a transformação social. A partir desse objetivo e da revisão bibliográfica sobre inovação social, transformação social e *Living Labs*, foi estabelecida a premissa: a inovação social emerge propondo melhorias nas condições de vida das pessoas não favorecidas pelas políticas públicas que garantem a questão de condições básicas de direitos sociais. Foi essa premissa que norteou a pesquisa empírica, possibilitando o desenvolvimento do presente estudo.

A partir da premissa, foram definidos três objetivos específicos, os quais convém lembrar: a) descrever o trabalho pelo *Living Lab* brasileiro, à luz da inovação social; b) identificar as principais ações com vistas a promover transformações sociais e c) analisar os principais fatores facilitadores e dificultadores para promover a transformação social.

Em relação ao primeiro objetivo específico, **descrever o trabalho pelo *Living Lab* brasileiro, à luz da inovação social**, verificou-se que o *Living Lab Habitat*, apesar de seus esforços de desenvolver a inovação social, seguindo os critérios da abordagem multimétodos, participação de múltiplos atores, cocriação, envolvimento ativo do usuário e contextos da vida real, alguns deslizos ocorreram, fazendo que a inovação social não fosse contemplada em sua totalidade.

Assim, a partir das análises das categorias por projeto, amplia-se o entendimento sobre como a inovação social foi desenvolvida dentro do *Living Lab Habitat*. Apoiada na definição de *Living Lab* tomada nesta pesquisa, pode-se destacar:

1. O *Living Lab Habitat* atuou como intermediário de inovação social e tecnológica;
2. Experimentos da vida real foram realizados a partir das necessidades da comunidade do Território do Bem, sendo assim, todas as problemáticas foram centradas no usuário e em contextos da vida real;
3. A cocriação entre os atores e beneficiários foi aplicada de forma ineficaz nos projetos desenvolvidos pelo Habitat, uma vez que as lideranças comunitárias foram utilizadas como intermediários entre a comunidade e o *Living Lab*;
4. Em relação as abordagens e contextos multimétodos, o *Living Lab Habitat* foi um espaço multidisciplinar, onde envolveu atores de diversas áreas, o que contribuiu para a geração de ideias e solução de problemas, através de metodologias centradas no usuário com a finalidade de chegar a uma solução ideal. Além disso, apenas os atores da academia citam os tipos de metodologias que foram empregadas no *Living*

Lab, notando-se assim que as metodologias não foram difundidas entre todos os atores, principalmente lideranças comunitárias, que observaram que a linguagem utilizada era muito técnica e de difícil compreensão.

5. Em relação à participação de vários atores, mesmo cada um tendo objetivos diferentes em relação ao *Living Lab* e ao que estava sendo desenvolvido nele, estes não estavam se complementando. Ao contrário, os objetivos diferentes, como a maximização do lucro pelas empresas privadas, geraram conflitos dentro deste espaço.
6. Sobre as soluções sociais geradas, elas se mostraram mais eficazes que as existentes, porém não houve continuidade no que foi elaborado, uma vez que o *Living Lab Habitat* continua ativo na ENoLL, porém não atua mais no Brasil como *Living Lab*.

Em relação ao conceito de inovação social abordado nesse estudo, no *Living Lab Habitat* novas relações surgiram a partir de diferentes de diversos atores, constituindo novas formas de conhecimento, de fazer, se organizar e de se aperfeiçoar. Porém, nem todos os atores objetivavam suprir uma necessidade social, com o objetivo de melhorar a vida das pessoas da comunidade, o que gerou conflitos que se agravaram, gerando a ruptura do *Living Lab Habitat*, e impossibilitando a promoção da inovação social em sua totalidade. (HAXELTINE *ET AL.* (2016a; 2016b; 2017), AYOB, TEASDALE E FAGAN (2016), SILVA (2015) E MULGAN *ET AL.* (2007)).

O segundo objetivo específico, por sua vez, tratou de **identificar as principais ações com vistas a promover transformações sociais**. Pode-se dizer que no caso do *Living Lab Habitat* três projetos específicos foram desenvolvidos com o objetivo de gerar o desenvolvimento da comunidade do Território do Bem.

A partir dos resultados desses projetos, percebe-se um alto volume de trabalhos e publicações acadêmicas, como a publicação de livros, registros de marcas e patentes e publicação de artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrado. Nessa perspectiva, esse material foi de grande valia para compreender a formação e desenvolvimento da rede. Porém, no momento de executar os resultados tangíveis, não houve investimento público nem privado, e nem mesmo interesse em dar continuidade aos projetos desenvolvidos por motivos como hierarquia e conflitos gerados devido a objetivos diversos dos atores, que não atendiam ao objetivo comum, que era promover a transformação social.

Como resultados intangíveis, percebe-se nitidamente o progresso da comunidade através dos conhecimentos gerados pelas ações realizadas dentro do *Habitat*, levando a seu empoderamento, conhecimento e colaboração. Assim, destaca-se que mesmo os projetos não

terem uma continuidade, os atores destacam que a comunidade recebeu os insights necessários para dar continuidade a suas ações de forma menos passiva, não dependendo do assistencialismo, mas buscando e planejando as suas próprias ações como comunidade.

O último objetivo específico consistiu em **analisar os principais fatores facilitadores e dificultadores para promover a transformação social**. O *Living Lab* Habitat facilitou as transformações sociais em uma perspectiva individual através de aspectos como acesso a produtos e serviços inovadores, assistência das necessidades básicas de sobrevivência, capacitação social, o que potencializou as pessoas a buscarem as soluções para os seus problemas, através de uma comunidade politizada e ativa, que pode contar com o apoio das lideranças comunitárias. As ações impulsionaram o pensamento e a consciência da população, e levou ao empoderamento individual e coletivo.

Já no ponto de vista organizacional, há um déficit no processo de cocriação de produtos e serviços, uma vez que o foco da cocriação foram as lideranças comunitárias. Além do curto alcance aos produtos e serviços inovadores, devido aos conflitos e rupturas, que levaram a descontinuidade dos projetos. Também, a priorização do lucro pelas empresas envolvidas na rede e a falta políticas públicas, ambiente regulatório insuficiente para a ininterruptão dos projetos planejados e a falta de interação política com a ENoLL. (PNUD, 2008; 2015).

Além disso, na dimensão da inclusão social, percebe-se a construção de cidadania pelos moradores da comunidade, sentimento de pertencimento ao Território do Bem e construção de redes sociais, que mesmo não atuando mais como *Living Lab* Habitat, continuam contribuindo com a comunidade, buscando soluções para o enfrentamento dos problemas sociais. Porém, na dimensão da inclusão econômica, identifica-se que não houveram esforços para desenvolvimento desta dimensão, assim, abrindo esse vazio como uma possibilidade de melhoria para que a transformação social fosse promovida em sua totalidade. (PORTOCARRERO; DELGADO, 2010). Sendo assim, no contexto do *Living Lab* Habitat, onde só houve mudança na perspectiva individual e na dimensão social, e não econômica, pode-se concluir que não houve transformação social. (AVELINO *et al.*, 2017B; HAXELTINE *et al.*, 2017).

Em síntese, o presente estudo contribui para identificar como a perspectiva de inovação social foi desenvolvida dentro do *Living Lab* Habitat, ajudando na contribuição como aparato de pesquisa a outros espaços que se articulam como *Living Labs* no Brasil, mesmo que não reconhecidos pela ENoLL. Também ajuda na identificação de fatores facilitadores e dificultadores que interferem na promoção das transformações sociais.

As contribuições deste estudo podem ser percebidas nas seguintes implicações:

- a) Teórica: avançar na discussão e construção acadêmica sobre a abordagem inovações sociais, a partir da ótica das transformações sociais.
- b) Gerencial: debate sobre como as inovações sociais podem contribuir para a promoção das transformações sociais que são ocasionadas pelas ações que estas organizações desenvolvem sob uma perspectiva de *Living Lab*, ao buscarem soluções para problemas sociais.
- c) Sugestões de futuras pesquisas: a) pesquisas que identifiquem novos fatores que facilitam ou dificultam a promoção das transformações sociais, como decorrência da ação das inovações sociais; (b) identificação de indicadores específicos para o campo das inovações sociais, possibilitando a mensuração do impacto do trabalho desenvolvido por estas inovações no contexto em que atuam;

Como limitações do estudo empreendido, pode ser apontada a dificuldade na obtenção de um vasto referencial teórico sobre transformações sociais relacionadas a inovações sociais, uma vez que grande parte da literatura é voltada para a transformação social desenvolvida por negócios sociais.

REFERÊNCIAS

- ALMIRALL, E.; WAREHAM, J. Living labs and open innovation: roles and applicability. **Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks**, v. 10, p. 21–46, ago. 2008.
- ALMIRALL, E.; WAREHAM, J. Living Labs: Arbiters of midand ground-level innovation. **Technology Analysis and Strategic Management**, v. 23, n. 1, p. 87–102, jan. 2011.
- ANDRÉ, I.; ABREU, A. Dimensões e espaços da inovação social. **Finisterra**, v. 41, n. 81, p. 121–141, 2012.
- AVELINO, F. et al. Transformative social innovation and (dis)empowerment. **Technological Forecasting and Social Change**, p. 1–12, 2017a.
- AVELINO, F. et al. Game-changers and transformative social innovation. **Ecology and Society**, v. 22, n. 4, 2017b.
- AYOB, N.; TEASDALE, S.; FAGAN, K. How social innovation “Came to Be”: Tracing the evolution of a contested concept. **Journal of Social Policy**, v. 45, n. 4, p. 635–653, 10 out. 2016.
- BACKHAUS, J.; GENUS, A.; WITTMAYER, J. M. **Introduction: The nexus of social innovation, sustainable consumption and societal transformation.** [s.l.: s.n.].
- BAJGIER, S. M. et al. Introducing students to community operations research by using a city neighborhood as a living laboratory. **Operations Research**, v. 39, n. 5, p. 701–709, 1 out. 1991.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** São Paulo: Almedina Brasil, 2011.
- BATTISTI, S. Social innovation in living labs: the micro-level process model of public-private partnerships. **Int. J. Innovation and Regional Development**, v. 5, n. 4/5, p. 328–348, 2014.
- BIGNETTI, L. P. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, v. 47, n. 1, p. 3–14, 24 maio 2011.
- BISCOTTO, D.; MIRANDA, C. L. Bem Morar: Programa de acesso à moradia digna e sustentável. In: PINTO, M. DE M. (ORG) (Ed.). **Desafios para a Habitação de Interesse Social [recurso eletrônico] : Território do Bem.** Vitória: Labtar, UFES, 2017. p. 161.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 nov. 2017
- CBIC. **Déficit Habitacional no Brasil 2015.** Disponível em: <<http://www.cbicdados.com.br/menu/deficit-habitacional/deficit-habitacional-no-brasil>>. Acesso em: 10 nov. 2017.
- CHESBROUGH, H. Open Innovation: where we’ve been and where we’re going. **Research-Technology Management**, p. 20–27, 2012.

CHESBROUGH, H. W. **Open Innovation**. Cambridge: [s.n.].

CLAUDE, S. et al. The Living Lab methodology for complex environments: Insights from the thermal refurbishment of a historical district in the city of Cahors, France. **Energy Research and Social Science**, v. 32, p. 121–130, 1 out. 2017.

CLOUTIER, J. Qu'est-ce que l'innovation sociale? **Collection Études théoriques.**, v. ET0314, p. 46, 2003.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CORREIA, S. É. N.; OLIVEIRA, V. M. DE; GOMEZ, C. R. P. Dimensions of social innovation and the roles of organizational actor: the proposition of a framework. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 17, n. 6, p. 102–133, dez. 2016.

DELL'ERA, C.; LANDONI, P. Living lab: A methodology between user-centred design and participatory design. **Creativity and Innovation Management**, v. 23, n. 2, p. 137–154, 1 jun. 2014.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Caderno de Pesquisa**, v. 115, n. março, p. 139–154, mar. 2002.

EUROPEAN NETWORK OF LIVING LABS (ENOLL). **European Network of Living Labs Contract**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<http://www.openlivinglabs.eu/>>. Acesso em: 6 out. 2017.

EUROPEAN NETWORK OF LIVING LABS (ENOLL). **Introducing ENoLL and its Living Lab community**. Brussels: [s.n.]. Disponível em: <<https://issuu.com/enoll/docs/enoll-print>>.

FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GASCÓ, M. Living labs: Implementing open innovation in the public sector. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 1, p. 90–98, jan. 2017.

GIL, A. C. **Estudo de caso [recurso eletrônico]**. São Paulo: Atlas, 2009.

GOULD, J. D.; LEWIS, C. Designing for usability: key principles and what designers think. **Communications of the ACM**, v. 28, n. 3, p. 300–311, 1 mar. 1985.

Habitat Living Lab. Disponível em: <http://web3.ufes.br/habitat/pag_inicial.html>. Acesso em: 9 nov. 2017.

HAXELTINE, A. et al. **A framework for transformative social innovation**. Rotterdam: [s.n.]. Disponível em: <<http://www.transitsocialinnovation.eu/>>. Acesso em: 25 out. 2017a.

HAXELTINE, A. et al. **On the agency and dynamics of transformative social innovation TRANSIT Working Paper 5**. Rotterdam: [s.n.]. Disponível em: <<http://www.transitsocialinnovation.eu/>>.

HAXELTINE, A. et al. **How social innovation leads to transformative change: towards a**

theory of transformative social innovation. Rotterdam: [s.n.]. Disponível em: <<http://www.transitsocialinnovation.eu/resource-hub/transit-brief-3-how-social-innovation-leads-to-stransformative-change-towards-a-theory-of-transformative-social-innovation>>.

HOWALDT, J.; SCHWARZ, M. Social Innovation: concepts, research fields and international trends. **Studies for innovation in a modern working environment**, n. May, p. 1–83, 2010.

IND, N.; COATES, N. The meanings of co- creation. **European Business Review**, v. 25, n. 1, p. 86–95, 4 jan. 2013.

JULIANI, D. P. et al. Inovação social : perspectivas e desafios. **Espacios**, v. 35, n. 5, p. 1–22, 2014.

Laboratório de Tecnologias de Apoio a Redes de Inovação (LabTAR). Disponível em: <<http://labtar.ufes.br/>>. Acesso em: 10 out. 2017.

MÁRQUEZ, P. Negocios para la Inclusión: Um Nuevo Paradigma Empresarial. **Debates IESA**, v. 12, n. 1, p. 59–63, 2007.

MÁRQUEZ, P.; REFICCO, E.; BERGER, G. Negocios inclusivos en América Latina. **Harvard Business Review**, p. 28–38, 2009.

MARTINS, G. DE A. **Estudo de Caso - uma estratégia de pesquisa [livro eletrônico]**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MASI, S. D. Social Labs: Identifying Latin American Living Labs. **Humanities and Social Sciences**, v. 4, n. 3, p. 76–82, 2016.

MCPHEE, C.; WESTERLUND, M.; LEMINEN, S. Editorial: Living Labs. **Technology Innovation Management Review**, p. 3–5, 2012.

MERELES, C. **Direito à moradia: todos têm direito a um lar.** Disponível em: <<http://www.politize.com.br/direito-a-moradia/>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

MIRANDA, C. L. O Território do Bem. In: PINTO, M. DE M. (ORG) (Ed.). . **Desafios para a Habitação de Interesse Social [recurso eletrônico]: Território do Bem.** Vitória: UFES, Labtar, 2017. p. 161.

MITCHELL, D.; COLES, C. The ultimate competitive advantage of continuing business model innovation. **Journal of Business Strategy**, v. 24, n. 5, p. 15–21, out. 2003.

MOL, L. M. L.; PINTO, M. DE M. ONG Associação Ateliê de Ideias. In: PINTO, M. DE M. (ORG) (Ed.). . **Redes de colaboração para a inovação: a experiência do Living Lab Habitat.** Vitória: EDUFES, 2014. p. 158.

MULGAN, G. et al. **Social Innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated**The Young Foundation. Oxford: [s.n.]. Disponível em: <<https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/Social-Innovation-what-it-is-why-it-matters-how-it-can-be-accelerated-March-2007.pdf>>. Acesso em: 27 maio. 2017.

MURRAY, R.; CAULIER-GRICE, J.; MULGAN, G. **The open book of social innovation.**

[s.l: s.n.]. v. 30

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia da pesquisa científica [livro eletrônico]**. Curitiba: Intersaberes, 2016.

PINTO, M. DE M. et al. O LabTAR. In: PINTO, M. DE M. (ORG) (Ed.). . **Redes de colaboração para a inovação: a experiência do Living Lab Habitat**. 1. ed. Vitória, Brazil: Edufes, 2014. p. 41–54.

PINTO, M. DE M. (ORG). **Desafios para a habitação de interesse social: Território do Bem**. UFES ed. Vitória, ES: LabTAR, 2017.

PINTO, M. DE M.; FONSECA, L. P. Profundizando la comprensión de los Living Labs de Brasil. **Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad**, v. 8, n. 23, p. 231–247, maio 2013.

PINTO, M. DE M.; FONSECA, L. P. Living Lab Habitat. In: PINTO, M. DE M. (ORG) (Ed.). . **Redes de colaboração para a inovação: a experiência do Living Lab Habitat**. Vitória: Edufes, 2014. p. 158.

PINTO, M. DE M.; HURTADO, A. S. **Laboratórios Cidadãos: Introdução, caracterização e propostas de ações para seu fortalecimento**. Primeira Jornadas Iberoamericanas sobre Laboratórios Cidadãos. **Anais...** Vitória, ES: 2013 Disponível em: <http://santedesign.com/extranet/site_labtar_old/wp-content/uploads/2014/04/doc_jilc_pdf_port.pdf>. Acesso em: 10 set. 2017

PNUD - PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **Mercados inclusivos no Brasil**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://www.fdc.org.br/blogespacodialogo/Documents/2015/mercados_inclusivos_no_brasil.pdf>.

POL, E.; VILLE, S. Social Innovation: Buzzword or Enduring Term? **Journal of Socio-Economics**, v. 38, n. 6, p. 878–885, 2009a.

POL, E.; VILLE, S. Social innovation: buzz word or enduring term? **The Journal of Socio-Economics**, v. 38, n. 6, p. 878–885, 2009b.

PORTOCARRERO, F.; DELGADO, Á. J. Negocios inclusivos y generación de valor social. In: MÁRQUEZ, P.; REFICCO, E.; BERGER, G. (Eds.). . **Negocios inclusivos: iniciativas de mercado con los pobres de Iberoamérica**. Washington, DC: SEKN, 2010. p. 301–339.

PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. **Co-creation experiences: the next practice in value creation** *Journal of Interactive Marketing*, jan. 2004. Disponível em: <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1094996804701073>>. Acesso em: 12 set. 2017

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **Criando valores para todos: estratégias para fazer negócios com os pobres**. New York: [s.n.]. Disponível em: <http://growinginclusivemarkets.org/media/report/full_report_portuguese.pdf>.

ROESCH, S. M. A.; BECKER, G. V.; MELLO, M. I. DE. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 2ª edição ed. São Paulo: Atlas, 1999.

- SANTOS, A. C. M. Z. DOS. **O desenvolvimento da inovação social – inibidores e facilitadores do processo: o caso de um projeto piloto da ONG Parceiros Voluntários.** [s.l.] Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, 19 jun. 2012.
- SELLTIZ, C. **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** 1. ed. ed. São Paulo: EPU, 1974.
- SEN, A. **Desenvolvimento como Liberdade.** São Paulo: Companhia das Letras, 2000.
- SILVA, A. V. DA. **Negócio Social: uma alternativa para as transformações sociais no mercado direcionado à população de Baixa Renda.** [s.l.] Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, 2016.
- SILVA, M. DE F. DA; MOURA, L. R. DE; JUNQUEIRA, L. A. P. As interfaces entre empreendedorismo social, negócios sociais e redes sociais no campo social. **Revista de Ciências da Administração**, v. 17, n. 42, p. 121–130, 14 ago. 2015.
- SILVA, S. B. DA. A emergência dos livings labs no Brasil como um meio para a promoção da inovação social. **III Seminário de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 3, n. 3, p. 12, 2012.
- SILVA, S. B. DA. **A Orquestração de Redes de Inovação em Living Labs Brasileiros para o desenvolvimento de Inovações Sociais.** [s.l.] Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, 2015.
- SILVERSTONE, R. Domesticating the revolution : information and communication technologies and everyday life. **Aslib Proceedings**, v. 45, n. 9, p. 227–233, set. 1993.
- VAN DER HAVE, R. P.; RUBALCABA, L. Social innovation research: an emerging area of innovation studies? **Research Policy**, v. 45, n. 9, p. 1923–1935, 2016.
- VON HIPPEL, E. **The sources of innovation.** New York: Oxford University Press, 1988.
- WESTLEY, F.; ANTADZE, N. Making a difference: Strategies for scaling social innovation for greater impact. **Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal**, v. 15, n. 2, p. article 2, 2010a.
- WESTLEY, F.; ANTADZE, N. Making a difference: strategies for scaling social innovation for greater impact. **The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal**, v. 15, n. 2, p. 1–19, 2010b.
- WITTMAYER, J. M. et al. Narratives of change: How Social Innovation Initiatives engage with their transformative ambitions. **TRANSIT Working Paper**, 2015.
- YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- ZIEGLER, R. Social innovation as a collaborative concept. **Innovation: The European Journal of Social Science Research**, p. 1–18, 8 jul. 2017.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA PESQUISA

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa cujo objetivo é compreender como é desenvolvido o trabalho pelo *Living Lab* Habitat no estímulo à inovação social com vistas a promover a transformação social.

A coleta de dados para a pesquisa ocorrerá por meio de entrevistas com perguntas semiestruturadas. A entrevista será gravada (apenas em áudio), sendo as respostas posteriormente analisadas pela pesquisadora por meio da busca por relações com aspectos teóricos já pesquisados na fase inicial do estudo.

A sua participação é de extrema importância, pois este estudo poderá trazer importantes contribuições para o campo da Administração. Todas as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins científicos.

Sempre que julgar necessário, você poderá solicitar ao pesquisador esclarecimentos adicionais sobre os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, bem como ter acesso livre aos dados coletados durante as suas entrevistas. Você não terá nenhum gasto e ganho financeiro por participar da pesquisa. Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem nenhum prejuízo ou coação.

A autora deste Trabalho de Conclusão é a aluna Marina Kirsch Ohlweiler, estudante do Curso Bacharelado em Administração, pertencente à Escola de Gestão e Negócios da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), localizada em São Leopoldo, no Rio Grande do Sul. O trabalho está sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Claudia Cristina Bitencourt.

E-mail da pesquisadora Marina Kirsch Ohlweiler: marinako@edu.unisinos.br

E-mail da Prof.^a Dr.^a Claudia Cristina Bitencourt: cbitencourt@unisinos.br

Eu, _____, concordo com os termos desta carta e declaro que aceito participar desta pesquisa.¹

_____/_____/_____
Assinatura do Participante

_____/_____/_____
Assinatura da Pesquisadora

¹ Documento em duas vias, uma para a pesquisadora e outra para o participante. Elaborado em 09/12/2017.

APÊNDICE B – PROTOCOLO DE PESQUISA E SÍNTESE DO ESTUDO

OBJETIVO GERAL: compreender o trabalho desenvolvido pelo <i>Living Lab</i> Habitat no estímulo à inovação social com vistas a promover transformação social	
Premissa da Pesquisa: A inovação social emerge propondo melhorias nas condições de vida das pessoas não favorecidas pelas políticas públicas que garantem a questão de condições básicas de direitos sociais.	
Objetivos Específicos:	
<ul style="list-style-type: none"> - Descrever o trabalho desenvolvido pelo <i>Living Lab</i> brasileiro, à luz da inovação social. - Identificar as principais ações com vistas a promover transformações sociais. - Analisar as principais dificuldades para promover a transformação social. 	
Inovação Social	
Conceito	Inovação Social são novas relações sociais que surgem a partir de interação de diversos atores visando suprir uma necessidade social, constituindo novas formas de conhecimento, de fazer, de se organizar e de se aperfeiçoar, com o objetivo de melhorar a vida das pessoas.
Referências	(HAXELTINE <i>et al.</i> , 2016a, 2016b, 2017)
Transformação Social	
Conceito	Transformação Social é uma característica das iniciativas de inovação social que desafia, altera ou substitui as instituições dominantes, formais ou informais, em um contexto social específico, promovendo a inclusão social e econômica e melhores condições de vida às pessoas, favorecendo na transformação da sociedade.
Referências	(AYOB; TEASDALE; FAGAN, 2016; HAXELTINE <i>et al.</i> , 2017; SILVA, 2016, 2015)
Living Lab	
Conceito	<i>Living Labs</i> são intermediários da inovação que fazem experimentos da vida real abrangendo a inovação aberta, centrada no usuário, que é capaz de gerar cocriação através de abordagens e contextos multimétodos e participação de diversas partes interessadas, trazendo soluções sociais mais eficazes que as já existentes.
Referências	(BATTISTI, 2014; GASCÓ, 2017; MASI, 2016; MULGAN <i>et al.</i> , 2007; SILVA, 2012, 2015)
Perguntas de acordo com categorias:	
Participação dos Atores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem são as partes envolvidas no <i>Living Lab</i> Habitat? 2. Quais são as atividades desenvolvidas pelos atores e suas atribuições? 3. O que poderia melhorar em relação a esta interação? 4. Os beneficiários participam dos processos de criação das soluções? 5. Dificuldades em relação a participação dos usuários. 6. Comente sobre o envolvimento da ENoLL.
Contextos da vida real	<ol style="list-style-type: none"> 7. Quais são os principais objetivos do <i>Living Lab</i> Habitat? 8. Qual é a principal necessidade social atendida? 9. O que poderia melhorar em relação a este objetivo? Quais são os principais desafios e barreiras enfrentados em relação ao atendimento da necessidade social? 10. Qual é a importância do <i>Living Lab</i> Habitat para a comunidade?
Abordagem Multimétodos	<ol style="list-style-type: none"> 11. Quais são as metodologias utilizadas?
Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 12. Como você avalia o impacto social gerado na vida das pessoas e da comunidade envolvida? 13. Qual é a importância do <i>Living Lab</i> Habitat para a comunidade? 14. Há melhorias nas condições de vida das pessoas envolvidas? 15. As melhorias observadas levam a outras melhorias?