

## DESIGN E MELHORIA DE SERVIÇOS

---

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Serviço

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO

- Realizar *briefing* com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;

- Levantamento de dados da empresa (tempo de atuação, quantidade de clientes, funcionários, missão e estratégia da empresa); realização de pesquisa e identificação do problema; levantamento de necessidades e oportunidades de melhoria; elaboração de matriz SWOT; levantamento do contexto dos Usuários/Atores e pesquisa de mercado.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante. Documento com detalhamento das principais características da empresa demandante e do mercado.

## ETAPA 02 | IDEIAÇÃO

Ideação do processo de desenvolvimento de Serviço, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do projeto;
- Utilização de técnicas e ferramentas de design para expandir ao máximo as possibilidades na área da inovação e, conseqüentemente, as oportunidades de negócio para a empresa;
- Definição de ações relacionadas ao Design *Thinking*;
- Utilização de metodologias de desenvolvimento de serviços como *AT-ONE* e *TouchPoints cards*;
- Definição de proposta de valor, dos relacionamentos com o usuário, dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário, rotinas dos serviços, definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos) e roteiro padronizado para o serviço objeto da demanda;
- Criação de soluções amparadas na imersão e na escuta do envolvidos e *stakeholders*;
- Orientar na realização de uma prova de conceito;
- Orientar e acompanhar no desenvolvimento de um MVP, ou seja, uma versão mínima do serviço com as funcionalidades necessárias para que ele cumpra a função para a qual foi planejado sem que seja necessário um alto investimento;
- Validação com o cliente da solução a ser adotada.

## ENTREGA ETAPA 02:

- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.
- Relatório final em meio físico impresso e digital, podendo conter:
  - Pesquisa Desk;
  - Entrevistas e Observação;
  - Utilização de métodos de design de serviços como Método *AT-ONE* e *TouchPoints*;
  - Oferta do serviço;
  - Construção das personas;

- Necessidades do cliente;
  - Identificação do Contexto dos Usuários/Atores, Ambientes e Ciclo de Vida: Mapa de Empatia;
  - Jornada do Usuário (serviço existente/concorrentes);
  - *Blue Print* (serviço existente/concorrentes);
  - Identificação de Critérios Norteadores;
  - Geração de Solução: Construção/Revisão da Proposta de Valor;
  - Propostas para Soluções e oportunidade de melhoria;
  - Construção do Processo Aprender, Utilizar e se Lembrar: Comunicação;
  - Sensibilização; Aquisição; Evidências físicas;
  - Pós-serviço: Retorno do cliente, ações dos usuários e de funcionários;
  - Barreiras para a interação.
- Documento com registro do conceito e ideia de protótipo do serviço com descrição da ideia principal, informações sobre o mercado e relato sobre o que foi realizado pelo empresário no desenvolvimento do MVP.

## 10. Benefícios e resultados esperados

O serviço tecnológico de “Design de Serviço” refere-se a um trabalho de design que:

- Modela a prestação de serviço para que gere alto valor para os clientes transformando-o em uma vantagem competitiva para a empresa;
- Com um Design de Serviço aplicado a empresa, objetiva-se ter uma visão mais abrangente do serviço com a formulação de estratégias mais assertivas e focadas para o negócio e na experiência do cliente;
- Com a realização da consultoria a empresa apresentará clientes mais satisfeitos, agilidade nos processos, qualidade no atendimento e aumento da fidelização dos clientes. Irá diferenciar-se no mercado por meio de um serviço de qualidade e inovador, minimizando a concorrência;
- O Design de Serviços irá estudar como deve ser a experiência de consumo ideal para seus clientes, modificando as rotinas e as práticas dos colaboradores com o objetivo de tornar o cliente mais fiel à sua marca.
- Ao final da consultoria a empresa cliente tenha definido, de maneira clara e objetiva, os elementos estruturantes do seu produto/serviço, bem como seu diferencial tecnológico e o potencial de mercado viável.

## 11. Estrutura e materiais necessários

Ferramentas de metodologias ágeis: Canvas, Mapa de Empatia, Design Thinking, Metodologia do MVP, Prototipagem de Produtos/ Serviços.

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;

3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. Declarar informações atuais do porte da empresa.
8. Disponibilizar ao SEBRAE Nacional e ao SEBRAE/UF, a qualquer tempo, Informações sobre os serviços prestados, sobre os resultados obtidos ou sobre a PRESTADORA DE SERVIÇOS contratada por meio do Sebraetec.
9. Responsabilizar-se pela real necessidade da demanda.
10. Responder, quando solicitado, as avaliações e pesquisas de satisfação dos serviços prestados e da efetividade do Sebraetec realizadas pelo SEBRAE/UF e/ou pelo Sistema SEBRAE, responsabilizando-se pela veracidade, exatidão e completude das respostas.
11. Permitir a realização dos serviços pelas PRESTADORA DE SERVIÇO, provendo a mesma o acesso as informações e as instalações físicas da empresa que se fizerem necessárias, sob pena do cancelamento do contrato e ressarcimento de eventuais prejuízos ao SEBRAE/UF ou PRESTADORA DE SERVIÇO.
12. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE/UF, à PRESTADORA DE SERVIÇO ou a terceiros, por ação ou omissão, culpa ou dolo, na execução dos serviços contratados.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Empresa com experiência e conhecimento métodos ágeis;  
Empresas de consultoria tecnológica.

### **15. Pré-diagnóstico**

- Identificar a existência de estudos e consultorias preliminares;
- Identificar a real existência de demanda para o desenvolvimento de produto/serviço tecnológico e com potencial de inovação.

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. O serviço inclui ações relacionadas ao Design *Thinking* que se refere a uma atividade de design relacionada à aplicação dos princípios do design para subsidiar processos de tomada de decisão, a partir da abordagem sistêmica de solução de problemas, a fim de aumentar as qualidades inovadoras e competitivas de uma organização.
4. A implantação do serviço não está contemplada neste trabalho, apenas o planejamento e a definição das ações. Os custos de implementação são de responsabilidade do empresário (empresa demandante).
5. A consultoria deve ser um construto coletivo que envolva empresa consultora e empresa cliente, de forma que o consultor seja um facilitador;
6. O consultor deve conduzir o empresário/equipe a desenvolver o conhecimento da empresa. Agir como mediador do conhecimento, evitando se posicionar como executor final do projeto.
7. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
8. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
9. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
10. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
11. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>
1	26/02/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-1.pdf</a>	
2	08/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec
3	01/01/2021	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-3.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-3.pdf</a>	Ewerton Cesar de Oliveira Filho  Maira Fontenele Santana
4	27/09/2021	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-4.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Design-e-Melhoria-de-Serviços-DS24001-4.pdf</a>	Ewerton Cesar de Oliveira Filho  Maira Fontenele Santana