

Transcrição da Entrevista de D

J = entrevistador

P = entrevistada

J - A história né desse trabalho já foi até banca de qualificação dele, há a ideia dessa nossa entrevista aqui é te apresentar o modelo ta, te relembrar o modelo pros outros especialista era apresentar e daí depois disso eu vou fazer uma série de perguntas no intuito, no sentido de avaliar o modelo, aqui né diferente daquela vez que tu estava avaliando o estudo, aqui é avaliar o modelo, vou fazer algumas perguntas específicas acerca do modelo, ok?

P - Tranquilo.

J - Perfeito. Vou fazer aqui essa apresentaçõzinha pra ti acho que vai poder ser um pouco mais rápida do que eu fiz pros outros especialistas por tu já conhecer o modelo, se algum momento eu estiver passando muito rápido ou muito lento tu pode me sinalizar, por favor.

P - Tranquilo.

J - Então relembrando há o meu modelo tem por intuito ser um modelo pra operacionalização de inovações em serviços que ele é baseado em duas teorias, ele é baseado na união da teoria do new service development, que é a teoria que vem da área de gestão de operações e marketing em conjunto, ele é conectado com a teoria do service design que é uma teoria que vem mais da área do design. Há então aqui relembrando aqui alguns conceitos dessas duas teorias, a new service development ou new service development process ela basicamente consiste nas sequencias de fases e etapas pra criação de um novo serviço, geralmente os modelos vindo dessa teoria são modelos com aspecto mais tradicional, onde tu vai de uma forma mais sequencial não cíclica, mais reta mesmo do início até o fim do processo, passando pela fase de ideias, conceito, definição do sistema até o lançamento, mas uma característica clássica dele é ser bem há rígido esse modelo do início ao fim. Já o service design ele é mais uma abordagem pro desenvolvimento dos serviços, enquanto os new service development é muito pautado por etapas e por o que tu ta desenvolvendo ao longo do processo, se eu to na fase de ideia, na fase de conceito e assim por diante, o new service development, o service design, desculpa, ele apresenta mais uma forma de executar essas coisas, um jeito de executar essas coisas, há processos também que eu reviso aqui no meu trabalho, mas é mais um mindset de como essas coisas devem ser conduzidas. Por isso que ele é uma abordagem e a literatura aponta como multidisciplinar onde apesar de ser liderado pelos designers são envolvidos áreas de engenharias, áreas de TI entre várias áreas possíveis dentro de um projeto de service design pra um desenvolvimento de serviços. E ela é baseada em alguns princípios, há alguns dos princípios que eu cito aqui é o projeto centrado no usuário, então aquela ideia de estudar profundamente meu usuário, antes de propor qualquer coisas, codesign ou participatory design que é o envolvimento dos usuários no processo de criação também além de eu estudar eles em profundidade eu quero a opinião deles no momento de eu definir as soluções, criatividade de uma forma geral pra chegar em soluções mais disruptivas e o desenvolvimento ágil, que é aquela ideia de eu prototipar a todo momento, o que funcionou eu mantenho no meu projeto, o que não funcionou eu descarto e de forma cíclica e chegando até a solução. Há então a minha pesquisa aqui é

uma parte que com certeza tu já sabe né, ela se baseou numa revisão bibliográfica dos processos de cada uma das áreas, onde eu cheguei a 46 processos de new service development e 21 de service design, pra cada um desses processos, dos 46 eu extrai um arquétipo de new service development ou seja um processo representativo desses 46, o mesmo eu fiz com os de service design, pros 21 eu cheguei num arquétipo de service design e desses arquétipos, desses processos representativos eu fiz um cruzamento e cheguei num modelo aqui de segunda geração, um modelo integrado entre eles. Falando aqui, lembrando aqui o arquétipo do new service development como a gente pode ver aqui, talvez tu se lembre também ele tem aquela característica de ser bem hã rígido, indo do início ao fim de uma forma bem reta vamos por assim dizer, sem pressupor muitas etapas cíclicas, aqui né lembrando não é ainda a minha proposição, é só um primeiro passo pra daí eu chegar na minha proposição mais a frente. Lembrando que ele passa pela fase de seleção de ideias, tem um momento onde se avalia a viabilidade dessa desse projeto, se vale a pena ou não desenvolver essas ideias, essa ideia selecionada, desenvolvimento do conceito que é uma ideia mais configurada onde eu diminuo o nível de abstração e mostro alguns elementos acerca da oferta, depois eu vou lembrar ali com alguns exemplos, aí o momento do desenvolvimento dos sistemas de serviço que é o momento que eu vou definir quem vão ser as pessoas envolvidas, as características das pessoas, os equipamentos, as instalações, que vão estar envolvidas na minha prestação de serviços, momento da implantação do serviço, treinamento, contratação de pessoas, compras de materiais e assim por diante, até o lançamento do serviço. Fazer as campanhas de marketing, ter as primeiras execuções do serviço e assim por diante. Hã aqui é basicamente o que eu expliquei agora, aqui só pra gente seta bem é importante deixar bem clara a diferença entre ideia, conceito e sistema de serviço, isso é importante pro meu modelo. Ideia de serviço tá, isso aqui é tudo vindo da literatura de new service development esses conceitos, são definições sem muita estrutura 06:03 pra um serviço, então por exemplo, se eu fosse chamado pra desenvolver um serviço dentro de uma empresa que é uma academia de ginástica, uma academia aí de ginástica, dentre várias ideias que eu poderia ter, a que poderia ter sido escolhida poderia ser aulas de dança, então vamos aqui dentre várias ideias, aulas de pilates, musculação, e outras coisas defini lá que seria aula de dança, foi a selecionada, então esse seria um exemplo de ideia de serviço. Seguindo aqui agora, dado que eu tenho a ideia na mão chega o momento de eu definir o conceito, o conceito é o momento onde eu vou configurar, detalhar, descer o nível de abstração essa ideia, trazendo algumas características pra ideia e fechando um pouco mais clara essa oferta, então, por exemplo, dentro da minha aula de ginástica, aula de dança desculpa, dentro da aula de dança seria o momento que eu hã definiria entre outras coisas o horário de funcionamento, ah das 6:30 às 8:30, das 18:30 às 22:30, dias de funcionamento de segunda a sábado, quantos alunos por turma, ritmos ofertados, eu ainda não falei assim que vão ser os elementos que vão participar, quem vão ser os professores, quem vão ser os recursos humanos, os recursos materiais entre outros, mas eu to configurando a minha oferta. Não sei se meu som tá chegando aí, Patrícia? Alou? Acho que congelou aqui a minha imagem. Alou, Pati? Tudo bem? Voltou? Deu uma congelada uma hora aqui.

P - Caiu a minha internet aqui, mas agora voltou, pode continuar.

J - Eu não sei muito bem qual é o ponto ali que tinha travado?

P - No slide anterior.

J - Na ideia?

P - Do esboço da ideia que tu tava falando.

J - Ta, então dentro de uma academia de ginástica, dentre várias ideias que eu poderia ter eu poderia desenvolver pilates, um serviço de pilates, um serviço de musculação, entre lutas, eu poderia selecionar dentre várias ideias aulas de dança, no momento que eu setei então, por exemplo que eu selecionaria aulas de dança, que seria a melhor ideia, chega o momento de chegar no conceito, o conceito é o momento onde eu vou configurar essa ideia, definindo bem qual vai ser essa oferta, por exemplo, o que que seria o conceito dentro da aula de dança, dado que eu já defini essa ideia. Horários de funcionamento, por exemplo das 6:30 às 8:30, das 18:30 às 22:30, dias que vai funcionar, números de alunos por turma, ritmos que eu vou ofertar, tu ve que eu já descii um pouco mais o nível de, direcionei mais no nível de dar concretude pra essa ideia, não é só aulas de dança, agora são aulas de dança com uma característica específica, deixando mais claro o que eu to ofertando pro cliente, o que é de fato esse produto/serviço que eu tô ofertando, o que que é esta oferta. E no conceito se espera que se defina também nesse momento uma uma frase que mostre uma visão, as características desse serviço, então por exemplo aqui na aulas de dança eu coloco la, provimento de momentos de lazer em dias e horários convenientes através da dança dos ritmos mais adequados pra cada cliente, num mundo tão agitado de relações impessoais. O que ta em verde seriam os benefícios que eu to ofertando, em vermelho, seriam as dores do cliente que seriam resolvidas por esses benefícios e a ideia é que essas configurações que eu to fazendo aqui no conceito, o dia os dias que vão ser ofertados, os horários que vão ser ofertados e assim por diante, eles estejam alinhados a essa visão, então talvez seja porque eu escolhi dias e horários convenientes é que eu to abrindo das 6:30 às 8:30 e das 18:30 às 22:30, que são os horários onde as pessoas não estão trabalhando, são horários não comerciais, e assim por diante. A ideia é que a oferta, o conceito de serviço esteja alinhado aos benefícios que eu quero passar. E o sistema de serviço é eu definir os elementos do meu serviço, então é o momento que eu vou definir os professores, então quais são as características dos professores que vão hã entregar esse serviço, pro cliente, ali eu dei exemplo, pode ser que mulheres deem aulas de tais ritmos e homens deem aulas de outros ritmos, a secretária tem que ter tais características, eu poderia nesse momento olha não vão ter professores fisicamente aqui, vai ser uma televisão onde vai ter um professor numa sala em outra cidade até, e as pessoas vão olhar pra televisão e ali vão ter a sua aula, então é uma forma de eu ir definindo quais são os elementos que vão prestar o meu serviço, é o momento mais técnico do desenvolvimento, aqui também eu definiria as instalações, os processos, entre outras coisas, então até o conceito eu tava numa fase de definir bem a oferta, aqui eu já to definindo mais o meu sistema, a forma como vai ser entregue essa oferta. Bom, isso aqui são todos conceitos relacionados ao new service development. Agora vamos falar muito rapidamente dos arquétipos do service desing, e ver que o service desing é muito mais genérico no seu processo, dando mesmo alinhado aquela ideia de ser uma abordagem, uma forma de pensar. Ele não fala em ideia, ele não fala que eu to na fase de conceito, que eu to na fase de sistema ou coisas do tipo, o que o service desing mostra é assim, que tem um momento que eu vou fazer uma coleta de dados, então eu vou coletar dados sobre o meu cliente, então vai ser um momento que eu posso fazer, por exemplo, métodos etnográficos, vou viver como o cliente durante um dia, vou fazer entrevistas contextuais com meu cliente, sei la, quero oferecer um serviço pra idosos, então se eu quero viver com o cliente como um dia, tem até pesquisas nesse sentido, eu vou colocar

alguma coisa que me de aquele talvez desconforto de locomoção de um idoso, pra eu me conectar com ele, fazer entrevistas no local, se as pessoas tão na geriatria eu vou lá na geriatria fazer as entrevistas assim por diante, então eu vou coletar esses dados, vou analisar esses dados então vou tentar tirar, extrair informações, percepções que no design se chama de insights acerca desse meu cliente, entender o que tá por trás daqueles problemas do cliente, pra depois partir pra criação, ter várias formas de solucionar isso que eu descobri acerca do meu cliente, e o momento de criação é o momento de chamar o meu cliente pra ele se envolver junto, dando ideias, dando soluções pro meu pra pra isso que eu vou desenvolver, e depois selecionar, daí o design thinking pressupõe seleção dos mais diversos tipos, fazendo encenações, fazendo protótipos, testes e assim por diante. E daí eu vou girar dentro desse ciclo, até o momento que eu vou chegar a conclusão de que eu to com o melhor serviço, pra daí poder fazer o detalhamento e a implementação. Então a gente vê que ele não fala muito ideia, conceito e sistema tá tudo meio que misturado ali dentro. Aqui é basicamente o que eu expliquei antes, e aqui daí vem a minha proposição, que é onde vão vir as perguntas agora há pra ti de avaliação. O meu modelo ele tem por objetivo fazer como eu comentei a integração dessas duas abordagens né, dessas duas teorias sobre a inovação em serviços, onde há se tu fores ver aqui na parte de baixo eu tenho a lógica, o andamento do new service development, então eu vou ter uma fase de definição de ideias, conceito, sistema de serviço, implementação e lançamento só que a execução dessas etapas até a fase de sistema de serviços ela vai se dar na lógica do design thinking ou do service design, então eu vou girar um ciclo de coleta e análise, criação e seleção, pra definir as ideias, por exemplo, pra chegar até a aula de dança, eu fui imputado aqui com um desafio, um problema, como deixar as pessoas mais divertidas numa academia, por exemplo. Daí eu vou girar, girar, girar e chegar a conclusão depois de ter feito esses estudos em aula de dança. Com a aula de dança setada na minha mão, chega um momento que eu tenho que configurar isso, que horas tem que abrir, quais ritmos que eu vou ofertar entre outras coisas, pra definir isso eu vou girar, girar, girar também no ciclo do service design, coleta, análise, 14:46 criação e seleção pra definir olha os melhores ritmos são esses, o número de aulas por turma é esse, há os horários são esses e assim por diante, o que eu to chamando de conceito. Com o conceito aqui setado e definido, chegou o momento de eu saber, tá e quem tem que ser os professores, como são os processos, quais são recursos humanos, recursos materiais, vou novamente aqui girar o ciclo do service design, coletar, analisar dados, e ver como o cliente como um dia olhando pro conceito, até o momento que eu vou selecionar as melhores os melhores tipos de professores pra aquilo, as melhores especificações pra professores, melhores especificações pra materiais, definir os elementos do sistema usando uma lógica do service design, girar, girar, girar, até definir todos os elementos do meu sistema, pra daí eu fazer a implantação do serviço e o lançamento. E esse aqui é o meu modelo híbrido entre new service development e service design, sequência pelo new service development eu vou andando na lógica do new service development mas executando na lógica do service design. Patrícia, não sei se tens alguma dúvida ou posso partir para as perguntas?

P - Pode ir pras perguntas.

15:59

J - Perfeito. Bom, Pati, então a primeira pergunta ela é bem geral assim tá, eu o questionário tá dividido em três partes aqui, a primeira parte ela é bem geral, e as outras vão fazer perguntas mais específicas, a pergunta é: Qual a sua percepção geral sobre o

modelo proposto, levantando aí pontos positivos e pontos negativos na tua opinião. Podes ficar a vontade.

P - Maravilha. Obrigada, João. Então, há gostei dessa retomada pra me lembrar o que que se tinha feito, realmente algumas coisas eu não recordava, né, e o volume de trabalho também eu nem lembrava quantos modelos tu tinha coletado né, eu lembro que tu pegou daquele meu tabelão antigo e foi a partir dele que tu foi que tu foi buscando então há acho que tá bem rico esse essa consolidação que tu chamou de arquétipo né lá na minha época a gente chamou lá com a Márcia de modelo mínimo né, os elementos mínimos que tinham no no há no conceito 17:03 atrás da proposta e acho que tem tudo a ver né, quem trabalha com a ideia de processo bota ele sequencial né, quem trabalha com abordagem, bota ele de uma forma mais quase um guia, nem tem aquelas faixinhas nas bolinha ali ficam tão né... porque pode ser tanta ida e volta que é mais um guia, fica até difícil de representar essa proposta, porque o início talvez seja já lá no meio né, daqui a pouco já tem os dados coletados, então ele é mais nebuloso quanto a sequenciamento. Mas eu gostei o detalhamento dos mínimos e acho até que trazer pra essa figura do integrado aquele filtro e a priorização, porque se perdeu né na definição da ideia pro conceito, eu deixaria a representação no do processo. No do processo a representação tal qual como tu fez né, definição da ideia, depois era seleção se eu não me engano, isso esse aí, né eu reproduziria esse mínimo ali embaixo porque quando se lê ali no cíclico que tem um processo de seleção, né, não é só gerar a ideia, também tem que selecionar a ideia, né, e até te sugeriria fazer nesse processo... isso exatamente, e aí então ali embaixo é esses primeiros círculo contempla tanto definição quanto seleção, né, então são duas caixinhas que eu vejo sendo contempladas por esse primeiro ciclo, então eu traria ele o processo tal qual tá lá no anterior, com a fase de priorização também que é uma tomada de decisão da viabilidade, não é priorização, da viabilidade, e e aí sim avançaria pra fase do conceito e de sistemas de serviço. Aí vem agora, quando tu tava apresentando, eu não sei se precisa de dois círculos rodando, um pro conceito e outro pros serviços, simplesmente porque no design services eu acho que se mistura a ideia da construção ele não é tão dividido quanto no processo, então eu trabalharia conceito e sistema num ciclo só, eu acho que fica mais há automaticamente quando tu vai definindo as características tu já vai testando elas, daí tu retorna, daqui a pouco tu vai ter que rever o teu conceito a partir de uma definição um pouquinho posterior que tu fez, ah por que tu não conseguiu pessoas capacitadas pra dar aula, como tu deu o exemplo né da aula de dança, não conseguiu aquele profissional, então teve que rever o teu conceito, né. Então eu acho que tem mais mexidas aí, então eu acho que botaria um ciclo só, mas aí é uma opinião pessoal, não sei se faz sentido, teria que que avaliar. E depois implementação e lançamento show de bola, e acho que daí fecha, eu gosto do desenho do design service ali com os momentos principais e essa ideia cíclica acho que também tá bem representada, no design de... no processo eu acho que eu botaria um funil até uma representação gráfica ali da seleção das ideias que vai vir pra aí como um funilzinho, sabe? Pra dar a ideia de que é um monte, sabe quase o duplo diamante lá né, uma ideia da própria forma representar o nível da da abordagem que se tem. Então eu acho que da pra fazer uma representação do funil diferente e talvez um comentário sobre os pontos de decisão, porque não tem só aquele da da viabilidade, a viabilidade pode acontecer em outros momentos também né, então eu acho que dar essa ideia da representação do gate né, do ponto de decisão, não só naquele ali, mas por exemplo, o antes da implementação 21:09 né depois do segundo, rodar o segundo ciclo avalia antes de sair implementando, então talvez esse gate bem demarcado antes da

implementação, seja algo exatamente aí, seja algo interessante de trazer. Eu acho que os principais pontos são esses, João.

21:30

J - Perfeito. Até porque a implementação é o momento de maior custo né, então ali tem um ponto de decisão muito importante, né.

P - Exatamente.

J - Aqui, Patrícia, uma pergunta só pra eu fazer a compilação de um ponto que me chamou atenção, a ideia de um ciclo único aqui porque talvez seja muito difícil diferenciar o que que eu to trabalhando porque são coisas muito próximas uma da outra, talvez fosse muito mecanicista, eu falar agora eu só penso em conceito, daí acaba o conceito daí falar, agora só penso em sistema, isso aí é meio que inerente, uma coisa depende da outra.

P - Exatamente, é bem por aí. Porque eu até consigo ver bem separado se for um serviço de alta complexidade, sabe. Então tu consegue dividir nessas fases, na maioria das vezes a gente quebra, e aí transforma em coisas, etapas menores e que tu consegue trabalhar tudo junto, principalmente por ter essa nebulosidade do protótipo né, que no produto a gente tem bem isso, né o conceito vai lá um desenho da ideia e depois no detalhado que a gente trabalha com a ideia do protótipo, como aqui a maioria da prototipação as vezes é um fluxograma, as vezes né é uma realidade virtual pra uma representação de um espaço, então é um pouco mais nebuloso esse conceito do protótipo então eu acho que eles se casam aí.

J - Perfeito. Perfeito, Pati. Obrigada. Eu vou agora pra segunda pergunta, e daí vai ser um conjunto de perguntas que tu vai ver que são bem parecidas uma da outra que tão fazendo... são perguntas mais específicas sobre o modelo, tá? Hã, nessas perguntas ele vai tá sempre comparando determinado elemento que eu to querendo avaliar contra os modelos de new service development e service design, e a resposta pode ser, por exemplo, ah é melhor que um pior que o outro, melhor do que os dois, pior do que os dois, e assim por diante. E também tu pode inclusive, já que tu fez algumas sinalizações de melhoria, fazer a avaliação de como ele está assim o comportamento não é legal, mas se tal alteração for feita pode ser melhorada. Tá? Então a primeira pergunta aqui ó, Pati, eu vou dar um zoom, é olhando principalmente pra essas etapas de coletas e análises né, que acontecem de forma cíclica ao longo do processo, que são as etapas que tão voltadas pra entender as necessidades do cliente, e a pergunta é: Você acredita que este modelo compreende de forma mais profunda as necessidades do cliente quando comparado aos modelos originais de new service development e de service design, ou seja, parece que desta forma estudando o cliente a todo momento em cada etapa, em cada desses sub entregáveis que tem o meu processo, ele me faz provavelmente ter o melhor entendimento acerca do cliente comparado a estes caras aqui?

24:29

P - Sequencial? Bom ele se desenvolvido na íntegra, sim. O medo é no segundo processo já ser pela metade esse entendimento. Então se até tem recursos pra fazer esse entendimento do cliente então eu acho que se desenvolvido na íntegra tende, porque tu

retorna numa coleta numa coleta de dados no segundo momento, então aí sim teria benefícios, agora não no outro não elimina a possibilidade de tu ter feito bem uma definição de ideias, e nessa etapa ter uma etapa de momento de pesquisa que teoricamente tem implícito, não fica tão explícito assim não tem lá um projeto informacional né, que deixa explícito que tem uma busca de dados, mas parece ter mais retorno a coleta de dados sim no momento cíclico.

J - Perfeito. Vou fazer uma perguntinha aqui que desestruturada que não tá no roteiro, mas faz parte da entrevista desestruturada é, na tua percepção tu acha que essas idas e vindas de coletas de dados a todo momento se paga, parece um movimento interessante, eficiente, ou não, ou depende de caso pra caso?

P - Eu acho que sim, porque as vezes é outro tipo de usuário que tu vai avaliar né, então lá na definição da ideia tu vai tá altamente envolvido coletando a percepção do financiador, né do projeto, daí tu vai depois no segundo momento tu vai usar o usuário final, né, lá desenvolveu uma pet shop, vem do conceito eu vou colocar os animais junto pra avaliar a interação com eles, que são também usuários do processo, então lá no primeiro momento talvez eu não incorpore esse, então são clientes diferentes, são envolvidos diferentes por isso que eu acho que dá. Pode ser também mais no escopo de tecnologia, né eu vou dar uma olhada, uma busca na coleta de dados que tecnologia que eu vou implantar, né, num restaurante num sistema de pedidos né, talvez no primeiro momento eu não vou fazer uma coleta de dados sobre sistemas automatizados de pedidos mas no segundo já vou fazer, tem escopo diferente dessa busca.

J - Consequentemente até o público pode ser diferente em cada uma delas. Gostei do exemplo do pet shop porque uma vez eu vi um exemplo que eu acho que era pra gatos, e eles colocavam uma camerazinha nos gatos, e iam monitorando os movimentos que os gatos faziam se eu não me engano era pra desenvolver alguma coisa pros gatos fazerem as suas necessidades, foi bem interessante esse estudo. Bom, a próxima pergunta, Patrícia, vai ser olhando pros momentos que acontecem a criação tá, que idealmente vai acontecer de uma forma criativa e usando lá o codesign, trazendo o cliente pra participar dessa criação, tanto na fase da ideia, quanto na fase do conceito, quanto na fase do sistema, e a pergunta é: Você acredita que as dinâmicas criativas de participatory design ou codesign pra definição pra cada pré-requisito do serviço ideia, conceito e sistema, os autores também ideia, conceito e sistema como pré-requisito do serviço, então ideia, conceito e sistema chamar as pessoas pra trabalhar, os clientes pra desenvolver de uma forma criativa cada um desses elementos, resultará em serviços mais alinhados às necessidades dos clientes do que a partir dos modelos originais de new service development e service design?

P - Esse eu já não tenho nenhum há... sem garantias sobre a participação dentro da fase conceitual né, não que ela seja uma caixinha preta né, mas eu acho que pode tá tu fazer uma boa coleta na fase anterior, nessa fase de criação é aí onde o desenvolvedor vai através das suas competências técnicas solucionar o problema, então o cliente as vezes não sabe sobre a solução né, ele sabe sobre o problema, então eu acho que trazer as vezes pra essa fase, mais da confusão, mais traz tira um pouco a capacidade de inovação, de criatividade, coloca muitas barreiras, coloca muito senão que eu acho que é inerente da fase criativa,

né então eu acho que joga um pouco contra trazer... se tu fez isso bem na.... se tem todos os requisitos coletados na fase anterior né, eu acho que é o momento da equipe de criação trabalhar mais sozinha, mesmo em produto a gente vê bem isso, talvez em serviço hã, não sei se tem tantos... tão disruptiva a gente talvez não enxergue tanto a a ideia disruptiva aqui, mas eu acho que não garante não, que não não traria nesta fase.

29:52

J - Perfeito, perfeito. Seria fases provavelmente mais técnicas onde quem tem que trabalhar seriam os técnicos, o que o cliente tem que passar é a especificação e os técnicos traduzirem em requisitos técnicos.

P - Exatamente. Exatamente. Claro que não da pra se garantir, daí vem aquela outra conversa de tipologia de projeto, talvez em alguns projetos se faça sentido, e em outros não, depende da natureza da categoria do projeto então, mas de forma geral não.

J - E mesmo os que fazem sentido desse este comportamento mesmo pros que fazem sentido se esse comportamento tem sentido? Mesmo para os projetos que teriam sentido talvez fosse se afunilando a possibilidade criativa a medida que eu vou avançando pra áreas técnicas? Por mais que eu chame o cliente o espaço que ele vai ter vai ser cada vez menor?

P - É daí tem, por exemplo, na literatura de cocriação eu dou exemplo nas minhas aulas da criação do Ruffles né, um sabor novo pro Ruffles, e aí teve um milhão de ideias né, daí tinha lá uma fase também que participava o cliente posteriormente e só que o filtro do que a empresa é capaz de fazer né tem as restrições, suas estratégias, tem restrição produtiva, eu acho que nessa fase entra todo esse knowhow que o cliente não consegue ver, né, então por isso que se justifica.

31:18

J - Perfeito, perfeito. Bem compreendido, Patrícia. Obrigado. A próxima pergunta a gente vai tá olhando pra fase então, pra etapa de seleção aqui, que também tá acontecendo de forma cíclica ao longo do projeto, momento de pós criação se seleciona a melhor ideia, depois se seleciona o melhor conceito e depois se selecionam os melhores elementos para o sistema de serviço, e a pergunta é: Você acredita que a seleção da ideia, conceito e sistema de serviço através de protótipos e critérios que a empresa acreditam que são relevantes, de forma cíclica, ao longo de todo esse processo, resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que os modelos tradicionais de new service development e service design?

P - Isso é perfeito, tem que ter os pré-requisitos, tem que ter... e já botaria a representação do funil ali que é usado, então acho que a ideia do funil todo mundo entende como uma seleção a partir de critérios.

J - Perfeito. E tu achas que eu prototipar essas coisas desde a ideia, depois prototipar conceito e prototipar sistema poderia também contribuir a eu chegar a um melhor serviço pro atendimento da necessidade?

P - Eu acho que facilita a comunicação, né. Então eu tenho lá meus critérios de avaliação, só que daqui a pouco cada um imagina, se ta num texto descrito, cada um imagina de um jeito aquele restaurante num papel escrito, então vai ta lá todo o fluxograma, aí se tu fez lá montou ele num 3D numa realidade virtual tu tá enxergando muito mais o que vai ser a ideia do restaurante, então ele traz elementos que facilita a comunicação, acho que é por aí.

J - Perfeito. Cria uma linguagem comum e todo mundo tá na mesma, olhando pra mesma coisa, perfeito. A próxima pergunta vai dizer, diz respeito à implementação do serviço, tá. Ela pode ser uma pergunta um pouquinho abstrata eu vou tentar ser bem claro nela, tá. Hã, pra ti, se eu executar as etapas anteriores, ideia, conceito e sistema de serviço desta forma que está sendo proposta, de uma forma toda cíclica, com estudos, criatividade e tudo o mais, pra cada um dos elementos tá, se eu executar desta forma o processo até a fase de implantação, ou implementação, tu acreditas que a implementação vai ser melhor executada de forma a se aproximar das necessidades do cliente, que eu vou conseguir implantar o serviço de uma forma mais próxima do que o cliente quer de fato?

34:07

P - Com certeza né, acho que é a ideia do... quanto mais tempo gastar aqueles 80/20 quanto mais tempo gastar nas fases iniciais, eu acho que concorda, gaste tempo né no planejamento pra depois ter uma execução mais com mais eficiência, então eu acho que tende a garantir né, mas a gente sabe que os fatores de sucesso às vezes não vem do planejamento, vem de questões externas né, então do que depender do interno, ok. Agora o que depender do externo, né tem lá, o externo representaria 2,5 mais chances de fracasso por fatores externos do que internos, então hã desses a gente não controla, mas os que a gente pode controlar, sim.

J - E na tua visão, no meu modelo eu não coloco nenhum ciclo, tu vê que aqui ele já tá numa fase reta, ele já tá indo pra frente, tu acha que tem sentido em algum processo, em algum momento, em algum projeto ter algum ciclo nessa fase, seja voltando pra grandes fases anteriores, ou até internamente a fase, eu contratar uma pessoa, depois demitir, ou pegar uma pessoa e fazer um treinamento com ela, vê se ela funciona ou não, até selecionar a melhor pessoa e assim por diante?

P - Eu acho que não precisa se adotar aquela proposta de um ciclo só entre conceito e sistema, né, se tiver um ciclo só isso já vai ser automaticamente feito nessa fase maior. Até uma outra ideia quando tu tá falando aqui, João da que eu fiquei pensando, é pelo próprio tamanho das barrinhas representar a ideia de tempo, então por exemplo, eu vejo que essa fase de conceito e sistemas talvez ela seja mais longa do que as demais, então talvez uma representação gráfica tu da essa ideia de tempo, né já, exatamente aí que for mais longa que definição das ideias, que é um momento curtinho. Um pouco mais curto, o filtro que é mais curtinho ainda então talvez na busca da representação da figura tu já consiga passar essa ideia do temporal.

36:24

J - Perfeito. Inclusive daí pode inclusive justificar porque eu tenho um grande círculo, porque é um ciclo pegando uma grande momento ali do processo.

P - Exatamente.

J - Perfeito, perfeito! Ótima dica. E a pergunta que eu fiz aqui sobre a implementação tá, agora eu vou fazer uma pergunta análoga pro lançamento. Se eu fizer definição da ideia, conceito e sistema serviço dessa forma cíclica, ele vai me ajudar provavelmente eu vou fazer melhor as etapas, as atividades relacionadas ao lançamento do serviço, fazer as campanhas de marketing, receber os primeiros clientes, tratar os primeiros clientes e assim por diante?

P - Idem implementação. Acho que é semelhante.

J - O mesmo impacto, digamos teria pra implementação. Perfeito. Agora a pergunta número sete, que já é a penúltima pergunta do nosso do... do questionário aqui, da entrevista, ela é uma pergunta que eu já tangencieei contigo em determinado momento o aspecto, mas talvez possam ter mais aspectos a serem explorados, que é a seguinte, ela é diferente às anteriores, ela diz respeito à eficiência. Qual que é a tua percepção em relação à eficiência, a recursos envolvidos, a custo, a tempo de condução, do modelo proposto, pro atendimento das necessidades do cliente quando comparado ao new service development e service design, eu fazer esse ciclo a todo o momento, como que tu vê que isso impacta em custo, em recursos, e consequentemente em eficiência?

P - Eu acho que não gera tão mais recursos assim, né, onde grande parte no mundo dos serviços, principalmente onde tu não tem tanto custo com a prototipação, por exemplo, tudo é tempo né, é tempo trabalhado ali, tempo de coleta, tempo né, e eu não vejo como um a mais porque se tu não desenvolver da forma cíclica, tu vai desenvolver da forma reta. Tu vai ter que incorporar esses elementos na na forma do processo, então eu não não colocaria a culpa por ter um momento de cíclico de de consumir mais ou ser menos eficiente do que um modelo reto. Acho que não.

J - Não tem grande impactos em deixá-lo não eficiente?

P - Exatamente, aí vem muito, até da pra fazer uma analogia com as abordagens ágeis né, onde tudo é cíclico, tu vai e volta a todo momento, vai pro back log, aí tu muda os requisitos, e vai a diante. Então eu acho que garante mais agilidade, né. Garante mais flexibilidade do processo. Então indo por um caminho em que um retorno te garante melhoria, né e acho que a abordagem ágil traz isso, seria um poder de argumentação.

39:34

J - Perfeito, ótimo! Perfeito. E agora a última pergunta, Patrícia, é uma pergunta que com certeza tu já passou, principalmente na primeira pergunta, mas se tu quiser retomar aqueles elementos que tu falou, adicionar outros, ou retomar aqueles e dar mais algum detalhamento, pode ficar a vontade. E a pergunta é: O que você mudaria no modelo proposto e porque? Se tu fosse seguir um modelo pra implantar ou fosse seguir este modelo, o que que tu mudarias nele, dizendo eu acho que ta coisa eu não implantaria dessa forma? Alguns elementos tu já citou, mas daí pode ficar a vontade de repeti-los ou trazer novos.

P - Eu acho que são aqueles mesmos, João! Eu acho que eu faria o mesmo, voltaria com o filtro ali, e o processo de avaliação aquela outra figura do desenvolvimento de processo, essa ai. Ficaria com essa ai, com as macros também, acho que facilita a ideia das macro, e dois ciclos, o cíclico dois, né um la no início e outro ai entre conceito e sistema de serviço, e acho que essa ideia temporal da apresentação poderia facilitar também essa visualização de porquê que demora mais, o que que demora menos. Mas de resto, está tudo ok.

J - E a ideia do filtro né tu sinalizaste. Perfeito.

P - Selecionar seleções (a gravação falha e não da pra entender muito bem).

J - Perfeito, Patrícia. Vou aqui parar a gravação.