

Transcrição da Entrevista A

J = Entrevistador

R = Entrevistada

J - Antes de começarmos as perguntas, eu inclusive antes das perguntas, eu vou fazer uma apresentaçõzinha para ti, tá para mostrar os conceitos e mostrar o modelo as perguntas vão ser sempre na direção de avaliar o modelo, mas antes ainda na minha apresentação eu gostaria que, se possível, tu se apresentasse e mostrasse a tua formação e a tua experiência profissional relacionada essas áreas, seja de new service development e/ou de service design, por favor.

R - É, bom eu sou graduada em design pela Universidade Federal de Santa Catarina, é sou especialista em gestão de design, é também pela universidade federal de Santa Catarina, e fiz meu mestrado... eu fiz cheguei a fazer um pouco de administração na ESAG mas não cheguei a concluir também a graduação né, e depois eu fiz uma... é na minha especialização já vem estudando essa questão do design de serviço, tenho um artigo é final dessa especialização que eu fui estudar essa área e daí pude me aprofundar mais no meu mestrado, que eu fiz focada é foi na UFSC também o meu mestrado, em design estratégico e focado na abordagem do design de serviço aplicado é na área da saúde, e não... enquanto eu estava ali... isso é uma experiência acadêmica né, digamos assim, e aí a minha experiência profissional na área foi quando ali final do meu mestrado, eu abrir uma consultoria junto com mais alguns sócios, onde a gente então iniciou essa... aplicar né abordagem do design de serviço ali na prática né, prestando consultoria para alguns clientes. A consultoria vai fazer 4 anos agora, então a gente vem atendendo diversos clientes, a gente tem bastante clientes também na área da saúde, mas também de outras áreas como tecnologia, é ou até serviços públicos.

J - Perfeito. A consultoria de vocês, vocês chegam até a.. o.. desenvolvimento de fato dos serviços ou até a ideia do serviço e depois uma outra empresa o desenvolve?

R - É depende do do cliente assim né, a gente a primeira... na verdade um trabalho que a gente tem bem longo assim que é um case que a gente até apresenta várias vezes que o cliente autorizou essa apresentação, foi uma consultoria que a gente fez que a gente ficou um ano para fazer o desenvolvimento do serviço, ligado ao planejamento estratégico também da organização, para depois estabelecer alguns projetos estratégicos e implementar esses projetos. Então a gente atuou desde o projeto até a implementação né, mas muitas vezes o cliente contrata até o o projeto né, digamos assim, a gente daí faz, enfim... indica né onde vão ser feitas as melhorias na hora de aplicar, às vezes a gente tem algumas reuniões de acompanhamento, às vezes o cliente tem capacidade de tocar sozinho, ele acaba tocando sozinho.

J - Perfeito. Perfeito, Renata! Obrigado pela apresentação. Eu vou começar aqui a minha apresentação, então eu vou compartilhar minha tela contigo tá, eu até te peço desculpas se eu tiver um pouquinho mais lento hoje, é que eu tô..

R - Tá tranquilo eu também tô meio lenta.

J - É que eu fiz a minha vacina ontem, e tá dando efeitos colaterais hoje...

R - Ah eu também...

J - Tu também fez? É sério?

R - Aham.

J - Astrazênica?

R - Aham.

J - Te deu efeitos?

R - Também to com um pouco de dor de cabeça.

J - Puxa vida, então gente ta...

R - É, eu tô assim sabe um pouquinho, agora ainda eu tomei um remédio né, tomei... e começou de madrugada né, esse efeito aí, eu imaginei que ia dar pela idade ali, eles dizem que sempre acaba dando né.

J - Pois é, eu também estou com pouquinho, então estamos os 2 aqui na mesma situação.

R - Estamos de pós astrazênica.

J - Bom, Renata, tá aparecendo a tela já pra ti?

R - Tá, aham.

J - Perfeito. Então como eu comentei, o intuito dessa apresentação vai ser chegar até o modelo integrado, eu vou passar um pouquinho de como eu cheguei até ele, porque pode ser interessante para tu depois responder as perguntas que avalio. De cara aqui na minha apresentação, eu vou colocar as 2 definições que eu estou partindo delas para chegar até os meus modelos tá, então eu peço que se conecte nessas 2 definições, por mais que tu possa ter algum tipo de definição alternativa daí tu pode até sinalizar durante as suas respostas, mas o meu trabalho já que existem várias literaturas que tratam dos assuntos, ele está usando essas definições aqui. O que que eu tô chamando pelo lado aqui do new service development ou news development process é a sequência de fases e etapas para a criação de um novo serviço, então geralmente através de processos estruturados, retos, unidirecionais que se chamam geral de waterfalls bem retos assim sem muitas e vindas ao longo do processo, buscando não desenvolver os vários outputs intermediários que eu preciso ter até chegar a um determinado serviço, eu preciso ter por exemplo a ideia do serviço, o conceito do serviço, o sistema de entrega do serviço, às pessoas que vão participar dos serviços, os equipamentos, implementar esse serviço e lançar esse serviço. Então new service development é olhar o todo, lá do nascedouro da ideia até a implantação. O design de serviços, segundo aqui a minha tese usando as literaturas da minha tese, ela é uma abordagem, uma forma de pensar uma abordagem multidisciplinar, pro desenvolvimento de serviços. Então é uma forma de fazer toda essa dinâmica. Daí eu coloquei aqui de alguns princípios aqui só pra gente se conectar, mas com certeza já sabe, baseada no projeto centrado no usuário nenhuma, human center design 06:13 há cocriação, mas aí vamos até o termo mais adequado codesign, participatory design,

criatividade, desenvolvimento ágil, entre outros. Então new service development o processo do início ao fim, o service design uma forma de executar digamos esse processo, uma dinâmica de execução deste processo. Partindo aqui então... há bom aqui já um slide pouco mais repetitivo, como eu comentei, eu revisei as 2 literaturas, os processos propostos por cada uma dessas literaturas, de new service development e service design, de news service development baseado em uma revisão sistemática eu cheguei a 46 modelos, 46 processos, e de service design eu cheguei a 21 processos tá, o service design teve uma mistura de literatura acadêmica com o que a gente chama de gray literature que é literatura um pouco de consultoria e assim por diante, por não ter tanta literatura acadêmica de processos especificamente. Quando eu falo literatura acadêmica principalmente artigos científicos. O que que é um trabalho ele fez, eu por um lado como eu falei eu revisei todos os processos de new service development e cheguei num arquétipo, eu cheguei num processo que seria o ponto de convergência entre esses vários processos propostos, e o mesmo eu fiz com o service design, coloquei lá os 21 processos lado a lado e cheguei num arquétipo, seria o ponto de convergência entre todos os processos. Então eu vou primeiro aqui apresentar o arquétipo dos modelos de new service development, esse aqui seria o arquétipo então um processo que poderia ser representativo do new service development, ainda não é o meu modelo proposto, é só uma interpretação baseada nos modelos da literatura que teriam uma fase de Ideias, de geração e seleção de geração de ideias, seleção de Ideias, análise da viabilidade do processo, desenvolvimento do conceito que é uma forma que segundo os termos que eu estou utilizando no meu trabalho é uma forma de eu estar detalhando um pouco mais a ideia, então sei lá, se que a minha ideia fosse dentro de um serviço eu quero dar aulas de dança, essa aqui seria minha ideia, aulas de dança, um conceito seria, por exemplo, o horário que vai ficar aberto, os ritmos que são ofertados, é uma forma de eu detalhar um pouquinho mais essa minha oferta. Depois o sistema de serviço, que é o que que vai ser, quais são os componentes que vão fazer com que eu possa entregar esse serviço no mercado, qual será que é o perfil de profissionais por exemplo, no exemplo da aula de dança de professores que vão estar na aula, os equipamentos, as instalações, a localização e assim por diante, para daí com tudo isso definido tem implantação implementação, do serviço e o lançamento do serviço, esse aqui é o arquétipo do new service development, um processo que é representativo dessa literatura. Aqui é basicamente o que eu repeti antes, aqui está só com uma descriçãozinha de cada um deles, caso a gente precisa voltar. Aqui dei os exemplos aqui dos conceitos ali importantes né, por exemplo, uma ideia seria dentro de uma empresa chamada de um centro de treinamento de uma academia, a minha ideia poderia ser ter aulas de dança, o conceito do serviço poderia ser os horários que a aula vai ficar aberta, os dias ofertados, entre outras coisas, ou seja, um detalhamento desta oferta, e o sistema de serviços seriam os recursos humanos envolvidos na prestação, recursos materiais, e instalações, assim por diante. 09:40 Então aqui esse é o arquétipo de new service development, vamos mostrar aqui agora o arquétipo do service design. Então o ponto de convergência do service design depois de ter colocado todos os processos lado a lado eu cheguei a esse ponto de convergência aqui, este processo aqui. Que seria composto, se tu for ver, ele é muito mais genérico, ele não tá falando se eu tô desenvolvendo ideia, se eu estou desenvolvendo conceito, eu estou desenvolvendo o sistema, ou qualquer coisa, ela tá... a gente chama esse ideia, conceito, sistema a gente chama de pré-requisitos dentro de um serviço, ele fala sobre coleta de dados, vou coletar dados acerca do meu cliente, vou lá fazer metros etnográficos, vou viver um como um dia como meu cliente, fazer entrevistas contextuais, coletar o máximo de dados possíveis, e analisar esses dados para gerar insights, para depois de uma série de de um ciclo intenso aqui entre coleta e análise conseguindo chegar aos insights acerca do meu cliente, eu criar

várias soluções daí é que eu posso criar junto com meu cliente através do codesign, participatory design, criatividade e assim por diante, e depois fazer a seleção das melhores hã ideias, ofertas, das melhores criações que surgirem, para depois que eu girar bastante esse ciclo aqui, daí eu vou detalhar o meu serviço e implementar ele. Então esse aqui é o arquétipo, o ponto de convergência da literatura também, apresentado por mim na tese, agora vai ser um modelo que é o que eu propus de fato. Daí entra o meu espaço criacional, vamos por assim dizer. Até aqui é só revisão bibliográfica com uma leve interpretação. O meu modelo, depois que a gente chega até aqui, ele fica bastante simples imagino eu de compreender. Qual que é a ideia? Como eu comentei, ele é a integração entre service development e o service design e a ideia é que eu tenha o ciclo ou o andamento do new service development 11:42 na parte de baixo eu vou executar as fases do new service development vou definir ideias, conceitos, serviços, implementar e lançar o serviço, mas utilizando a lógica do service design essa lógica de estudar profundamente meu cliente, criar de forma criativa através do participatory design, seleção para ideias, então vou fazer todos esses estudos para chegar na ideia por exemplo aulas de dança, cheguei na minhas aulas de dança, agora aqui no momento do conceito que no exemplo ele dá aulas de dança seria definir os horários os ritmos e assim por diante, eu vou fazer todo esse ciclo novamente só que olhando já para o serviço definido aulas de dança, aqui no início quando começou o projeto não sabia o que eu queria eu só tinha um problema do cliente, eu quero desenvolver algo daí tem um problema mais amplo colocado que sai aqui dessa primeira fase como aulas de dança, agora na fase do conceito, entra já o que foi definido que são aulas de dança, e eu vou girar novamente esse ciclo de coleta, análise de dados, criação de seleção para definir como que tem que ser essa aula de dança, vou fazer vários ciclos nesse sentido até conseguir definir bem esse conceito, definir bem esse conceito, vou pular mais um nível já dei com um conceito bem definido, entra nessa fase um conceito definido aulas de dança com aqueles estilo lá, aberto das 8h ao meio-dia e assim por diante, de segunda a sábado, e assim por diante, e eu vou fazer novamente esse ciclo de coleta, análise criação, e seleção para definir os elementos do meu processo para saber se eu vou ter mulheres atendendo, se vou ter mulheres sendo professores, homens sendo professores, se eu vou ter um totenzinho ali na entrada para ser um self service, e assim por diante.13:27 Então eu vou girar todo esse ciclo criativo do service designer para definir cada elemento do sistema de entrega para daí eu implementar e daí eu fazer o lançamento do serviço. Então a ideia deste meu modelo aqui é que ele seja.. tenha uma característica híbrida entre news service development, passando dessas etapas e girando dentro delas, no dentro da ideia do service design. Aqui daí só para te posicionar novamente, e cada um deles tem um objeto, ó nesse primeiro ciclo estou com um objeto ideia, nesse segundo conceito, no terceiro sistema, e assim por diante. Aqui é só vai ser só uma explicaçãozinha repetida do que eu já falei antes, a ideia do ciclo para cá para chegar a cada um daqueles outputs do serviço, ideia, conceito e sistema.

14:18

R - E daí na aplicação não teria mais essa essa interação assim? Na implementação e no lançamento seria é mais linear. Essa a ideia?

J - Na Na minha proposta, sim. De agora até já vou acho que conectar na primeira pergunta, que é o momento de ser... pode criticar, pode apontar o que funcionaria o que não funcionaria, e a primeira pergunta é justamente nesse sentido. Qual que é a tua percepção sobre o modelo proposto? Apontando aí pontos positivos e pontos negativos, tu pode colocar tanto na posição de acadêmica quanto na posição de profissional que implementa o service design no dia a dia.

R - Ta, é meu back ground é bem no design, né, então eu vou ter bem um viés do design nas minhas respostas, né.

J - Sem problemas.

R - Que que assim de... que eu estava até a minha pergunta se refere a isso porque acho que quando a gente mesmo quando a gente planeja né muito um serviço, enfim, na hora que a gente vai implementar, é como a gente está tratando de maioria problemas complexos né, e aí tem muitas variáveis que às vezes a gente pode não ter mapeado, não pode ter olhado inicialmente ou até mesmo não ter previsto que alguma interferência que tu vai colocar ali pode gerar né alguma coisa que tu não não tinha pensado inicialmente né, e daí eu vejo que na fase de implementação também é importante ter esse olhar de de entender né, se aquilo funcionou, ou não funcionou, se ter ainda uma etapa assim de prototipação, de olhar o que que está acontecendo e ter essa... pode ter alguma interação também nessa fase de implementação.

J - Perfeito.

R - E aí e aí... também eu eu entendo né, que mesmo na fase de lançamento enfim o ideal né, no mundo ideal assim seria que as pessoas que estão desenvolvendo esse serviço, lançando, se a gente conseguir ter esse olhar é digamos eterno né, para os nossos serviços a gente estaria num ciclo de melhoria contínua né, não só... eu desenvolvi uma ideia, até porque a expectativa que foi mapeada inicialmente ali no cliente no início ou necessidade que ele tinha pode ter mudado em função de diversos fatores assim, e às vezes fatores que não dependem nem do teu tipo de negócio, assim dá um exemplo né, por exemplo, é antes a gente estava satisfeito com alguns serviços de bancos tradicionais porque aquilo a gente não conseguia ver outras alternativas né, e aí vem um outro banco que muda né essa expectativa só que ele não mudou só a minha expectativa em relação ao banco, talvez ele mudou minha expectativa em relação a outros serviços que eu nem tinha pensado, e daí que eu quero que as coisas se resolvam rápido como eu tenho nesse novo banco sabe, e aí eu começo a achar é ruim, enfim a minha satisfação com outros serviços também cresce em função de um ser uma coisa que nem é um mesmo mercado, né. E aí por isso que eu acho que é importante ter essa esse olhar constante assim, principalmente pra ver se seu meu cliente continua com a mesma expectativa, é enfim né se o que eu estou propondo é está funcionando, não tá, como é, eu digo assim a gente fala no design né, apaixone-se pelos problemas não pelas soluções, então aqui seria na implementação do serviço, tu tem uma solução já né, é gerada mas que sempre está olhando para ver se aquele problema continua sendo resolvido.

J - Perfeito. Então tu imaginas que na implementação também haveria um espaço de um ciclo de testes, coletas de dados, e assim por diante, esse ciclo que parou aqui no sistema deveria invadir a implantação também.

18:18

R - Sim até para uma... um processo de melhoria contínua né, e aprendizado contínuo.

J - Perfeito. Olhando o modelo tem mais algum ponto que tu gostaria de ressaltar assim olha acredito que isso poderia melhorar ou também pode falar vejo este ponto como um ponto positivo?

R - Pra minha as fases iniciais ali é com definição de ideias vem do conceito, desenvolvimento do sistema de serviço, fica bem similar assim a abordagem do design mesmo né, que é ter essas interações né, e talvez sim, é falando assim o que é que me falta olhar que talvez os conceitos... porque assim, mesmo que a gente tem esse é... que eu falo né, no designer mas tem uns modelos enfim, mas o mais importante é tu ter alguns pilares né, que é os que tinham colocado ali inicialmente, por exemplo, ser centrado no usuário, é ser cocriativo é é é cocriativo a gente fala colaborativo também né, já é uma coisa que eu também vejo muito no mercado assim a necessidade da gente envolver as pessoas da ponta, porque o serviço no final ele é cocriado então às vezes tu fez todo um desenvolvimento ali que ficou um plano muito bom, mas na hora de implementar você não consegue implementar porque tu não envolveu as pessoas corretas lá no início, sabe então é... falando assim, quando é um desenvolvimento de um novo serviço é é diferente né, estou falando se tu tá ainda pegando esse modelo para melhorar um serviço existente mesmo é ideal que tu envolva as pessoas da ponta né, porque depois são elas que vão estar lá aplicando na prática, se elas não quiserem né, se elas não se motivarem com aquilo é todo teu plano não acontece em função disso sabe.

J - Perfeito.

R - E aí essa questão é.. era ali centrado no usuário né, ter sempre esse olhar centrado no usuário, se manter ele durante todo esse processo né, é isso. Aham tu manter esse olhar sentar no usuário aí cocriação pode ser até colaboração né também, né não é só pra... a gente chama é que tem isso aí foi alterando né, tem a sua cocriação às vezes colaboração tá.

J - Até a ideia eu usei o termo errado aqui, eu deveria ter corrigido ele é para ser mais colaboração/design para não se confundir com a lógica dominante no serviço, cocriação para lógica dominante de serviço é outro conceito.

R - É isso também tem... e aí essa questão do... até de desenvolvimento da prototipação também né, que está presente em todas as etapas assim sabe, eu colocaria isso como tipo, está presente em todas as etapas, e aí eu também é... fiquei curiosa assim, do new service... porque para mim é eu fico com a minha cabeça só no design, do new service development seria mais ter essa essa questão, essa essa barrinha de baixo né?

J - Isso, ele dá digamos como se fosse a definição do que está sendo abordado naquele momento do processo e o service design ele mostra o "como" que eu estou definindo aquele "o quê", então nesse primeiro momento eu estou no "o que ideia" como através do ciclo do service design, no segundo momento eu estou no "que conceito" que seria uma ideia um pouco mais estruturada, então mas como através do ciclo service design e assim por diante.

R - Tá, tu rodaria como se fosse vários duplos diamantes em cada etapa dessa né?

J - Exato, uma figura até alternativa do meu modelo, ela acabou não entrando com uma figura, eram isso aqui substituído por duplo diamante, mas sim, seria exatamente essa ideia, vários duplos diamantes, 2 diamantezinhos aqui, 2 aqui e 2 aqui.

R - Aham, sim é isso eu eu particularmente gosto desse conceito, porque na verdade é bem interativo processo né, então na verdade tu vai estar rodando sempre esse esse duplo

diamante né, às vezes a gente estabelece como se fosse assim né o desenvolvimento da ideia definição a ideia desenvolvimento do conceito seria ali o primeiro diamante né, aí o desenvolvimentos do sistema, ter ideias pra desenvolvimento desse sistema, implementação seria o segundo, mas dá para pensar também nessa interação contínua né. É, particularmente sim eu sei que a área de design de serviço tem uma carência grande, sou de modelos de implementação ta, se fala até assim se a gente for ver no número de... tem até um estudo tem uma guria... uma guria, uma mulher que fez um doutorado né sobre isso, e aí ela sai um artigo depois, que ela fez no (não entendi) 23:24 não sei se é considerado Grey aí pra ti porque não é uma revista acadêmica, né.

J - Acho que gray não, mas é ótima.

R - É, mas ela ela tem a tese também né, acredito que ela tem artigos acadêmicos publicados também, e ela até fez um mapeamento assim das ferramentas que a gente tem de implementação são bem menos do que ferramentas que a gente tem ao longo do processo de desenvolvimento ali mesmo né, de tanto ... quanto... e aí tu vai ver na parte de implementação começa a miar as ferramentas, e aí talvez essa área do new service development tenha mais é ferramentas enfim, do que eu o service design pra isso. E eu também... mas também não considero que service design é criou né muitas ferramentas na verdade ele utiliza de várias áreas né para isso.

J - Considerando a tua a tua experiência profissional imaginamos que tu fosse fazer uma consultoria e usasse esse modelo, eu gostaria de saber se a forma como ele está como ele foi pensado em ser conduzido seria ideal para uma aplicação, como é que ele funciona eu vou fazer esse giro aqui para as ideias e chegar na melhor ideia, depois que eu chegar na melhor ideia como pode ver aqui por baixo, ele não volta para ideia ele passa para o conceito e gira dentro do conceito, que já é uma... partindo daquela ideia definiu o conceito através de vários desses giros de estudo e criação, ele que seta o conceito, ele fixa no conceito em parte daí para a definição dos elementos do sistema. Novamente fazendo um giro, para depois partir para implantação. Tu imaginas que essa abrir a porta aqui da ideia chegar no conceito e fechar a porta da ideia e nunca mais entrar e a mesma coisa do conceito para o sistema de serviço, isso é a forma mais adequada, ou tu imagina uma forma mais flexível, também podendo voltar para as ideias e para o conceito é a mais adequada, mesmo que eu esteja lá na frente daqui a pouco queira voltar aqui para o início? 25:33

R - Olha eu acho que talvez tenha que voltar algumas vezes. Porque tal às vezes dá aetê eu fiquei pensando onde é que tu colocou aquela questão da viabilidade ali também, se bem... onde é que ela ficaria sabe?

J - A viabilidade ela estaria dentro do dos das caixinhas de seleção dos service design como se a viabilidade saí daqui de dentro ela ela vira um critério Um dos critérios para ser está pulverizada vamos por assim dizer ao longo do modelo.

R - é é que como designer não gosto muito de fechar portas né, eu gosto de telas abertas para para ir passando mas assim, também é digamos assim, para apresentar para o cliente acho que não é muito agradável fazer para ele que vai ficar indo e voltando toda hora sabe, e às vezes a gente faz uma coisa meio que mostra uma evolução mas às vezes tu vai ter que voltar né, é é inerente ao processo assim às vezes tem que voltar porque tu foi lá... porque às vezes, por exemplo, tu foi até o quanto começou a desenvolver o conceito e tu esmiuçou um pouco mais essa ideia, tu viu algumas coisas que tu não tinha previsto

inicialmente, e aí às vezes tu vai ter que parar um pouco para ir lá explorar mais um pouco essas coisas para daí poder voltar sabe, então por exemplo, é tem eu vou sempre falar de melhorias... de mais na minha cabeça de melhoria tá de serviço porque é o que a gente acaba atuando mais tá.

27:21

J - Sem problemas.

R - Mas daí quando a gente, por exemplo, vai fazer enfim faz um mapeamento lá e vê um Monte de melhoria tu vê alguns pontos de melhoria mas para mim aqueles pontos eles têm que ter um zoom maior também então vai ter que voltar sabe, não acho que é uma coisa que consegue ir caminhando tão tão linear na prática sabe.

J - Então na tua percepção além de eu ter esse giro aqui dentro dessas grandes fases, eu poderia também voltar de uma bolinha para outra, e não tem um caminho apenas unidirecional delas?

R - É, mas isso tem bem meu viés de design, ta.

J - Sem problemas, na verdade eu estou eu estou pegando vários realmente propositalmente vários profissionais eu eu sou engenheiro, inclusive, mas gosto do design.

R - Mas talvez dos engenheiros achem um absurdo... eu já fiz matéria na engenharia de produção ta. 28:15 J - Mas eu eu sou um engenheiro aqui inclusive luto muito para que tenha mais hã as pessoas sejam mais flexíveis dentro da engenharia de produção, eu sou servidor público também então, nossa, abrir a cabeça do pessoal do serviço público é bem difícil.

R - É, não isso é muito interessante assim, que eu tinha uma amiga que era engenheira mecânica né, daí ela foi fazer uma matéria lá no desing daí ela falou ai fiquei muito agoniada, porque quando quando acabou a aula eu não sabia... não tinha um modelo para ir lá e aplicar e deu, porque as coisas eram mais abertas né, eu acho que daí eu fico eu eu não eu não acho que tem que ser tão aberto, nem tão fechado sabe, tem que ter um meio um meio termo e acho que as 2 áreas podem uma aprender com a outra assim.

J - Além desses pontos todos já muito muito úteis que tu trouxe, ainda referente a essa pergunta, mais algum ponto negativo, ou seja ponto de melhoria, ou algum ponto positivo que tu gostaria de trazer acerca do modelo?

R - Eu... assim, considero positivo, acho que principalmente nessas fases de ter essas, essa questão da interação ali, que está bem presente, é... como eu citei ali, falta da interação também na implementação e no e no lançamento, e até talvez na é... talvez eu não sei se é o teu objetivo né, mas quando depois de ter o serviço lançado também talvez ter uma fase posterior até de avaliação constante né, e melhoria contínua desse serviço.

J - E tu imaginas que se essa fase poderia ser também cíclica numa lógica de service design de melhoria constante?

R - Sim, sim acredito que sim. Com... até pela aquela questão que eu havia citado anteriormente né, de que às vezes essas expectativas mudaram, às vezes o que ta né o que a gente tinha como certo, como certo ali quando desenvolveu o serviço é pode ser que não seja mais é... não seja mais tão certo assim, e tem uma questão também que às vezes dependendo do do projeto né, que tu tenha que rodar isso de uma maneira muito mais rápida, assim já tentar... eu já vi assim necessidade de não fazer tanta exploração no início, já parti direto para um... tentar validar um protótipo para daí ver se valia a pena mesmo, é enfim, voltar essa fase, aí eu não sei se é o teu objetivo também sabe pensar sobre esses tipos de desenvolvimento bem acelerado digamos assim.

31:00

J - É como se chegasse aqui para o final correndo para o final aqui e aqui no, por chegar correndo no final, tu meio que vai validando isso aqui atrás, porque para eu chegar aqui no final aqui porque em algum momento eu pensei nisso, mas eu tô, não tô formalmente passando por elas, eu estou olhando para elas mas aqui ao final já com tudo meio que na estrutura, meio que na no sistema de serviço e tudo mais.

R - É, tu chegar num protótipo bem rascunho né, assim uma coisa bem rascunho ali para daí ver se vai valer a pena tu gastar todo esse tempo é desenvolvendo entendeu? Eu já já vi isso assim a acontecendo sabe, e não acho... e já vi isso inclusive acontecendo no meio do design assim, não tanto explorando é... usando a prototipação para explorar também a entender necessidades do cliente sabe, tendo algo mais palpável já no início.

J - Entendi, claro.

R - Não sei se... assim... eu eu eu gosto bastante dessa fase de exploração mas entendo que às vezes no mercado ela tem que ser acelerada assim, porque não dá tempo assim, porque tu precisa dá um resultado rápido.

J - Perfeito, perfeito.

R - Mas não que ela vai ser pulada, ta? Não é isso que eu tô dizendo, ela vai ser só acelerada para mostrar alguma coisa que tu precisa para depois tu é ah não então vale a pena investir nisso aqui então eu vou aí vou investir o meu tempo posteriormente.

J - Entendi, entendi perfeitamente. Mais alguma questão, Renata, ainda olhando de uma forma geral antes de chegar em algumas perguntas mais pontuais?

R - Não, acho que era isso.

J - Ta, obrigado. Vou aqui então pra segunda parte da entrevista tá, onde vou fazer algumas perguntas daí um pouquinho mais pontuais assim, talvez algumas inclusive tua resposta pode repetir o que tu já falou, daí tu pode até sinalizar é mais ou menos que eu já havia falado antes, ou pode repetir e complementar e assim por diante. A primeira pergunta assim mais pontual é: Você acredita que este modelo proposto aqui, ele compreende de forma mais profunda as necessidades do cliente ou as experiências do cliente, as necessidades do cliente quando comparado aos modelos originais de new service development e service design, ou seja, quando comparado a esse aqui que é o modelo original vamos chamar de original de service design nesse aqui de new service development, ao olhar para este modelo aqui, tu imagina que ele consegue compreender de forma mais profunda o usuário quando comparado aos outros 2?

R - Talvez porque tu inseriu ali essa interação em várias fases, talvez fique mais claro, mas para mim o duplo diamante já teria isso sim certa forma né, se tu interpretar ele com as setas de interação ele teoricamente já já teria isso também, eu acho que fica igual assim para mim.

J - Tu imagina que...

R - Comparando com o... comparando com o service design, né. Do desenvolvimento do new service development eu confesso que teria que esmiuçar ali o que que o que que eles entendem nessa fase inicial ali como entender nessa estágio do cliente sabe, o que que é isso que ferramenta que utiliza, como que faz e isso, para entender se eu avaliaria como que compreende ou não sabe?

J - o new service development geralmente ele não é muito prescritivo assim em relação às ferramentas, ele ele é meio que há mais voltado no output ele comenta tem que chegar da ideia, mas as ferramentas ele deixa livre para que o desenvolvedor utilize a ferramenta que ele quer, tem que chegar no conceito e assim por diante. Mas tu imagina assim se eu comparar com modelos tradicionais de service design como o mais tradicional que é o duplo diamante, tu olhando pra esse, tu olhando para o duplo diamante tu não consegue perceber assim, ah se eu usar este modelo seguindo desta forma aqui, parece estar eu chegando de forma mais profunda nas necessidades, sem problemas resposta for...

R - Para mim tá igual, assim...

J - Perfeito.

R - Assim, eu acho isso também bem subjetivo sabe, porque depende do que tu colocar... isto é... depende do que tu colocar né no escopo desse trabalho assim que tipo de pesquisa está utilizando, quanto tempo tu tá dedicando para isso, enfim tem outras fatores aí que influenciariam sabe não só um modelo em sim, mas o jeito que tu está aplicando.

J - Sim, as ferramentas mas se as ferramentas elas fossem as mesmas utilizadas num ou no outro, ainda assim tu imaginas digamos que tu usasse etnografia, codesign, sessões de cocriação ou de codesign, imaginas que seria semelhante, ou unir à profundidade.

R - Acredito que sim.

J - Perfeito. Indo então para a questão número 3 tá, agora ela é mais voltada para a fase de criação, essa primeira pergunta que eu falei sobre o entendimento das necessidades ela estava mais voltada... deixa eu dar um zoom aqui peraí... Como faz pra dar o zoom no powerpoint?... Mas essas primeiras etapas aqui, elas que eu comentei na primeira pergunta ela estava mais voltada aqui para coleta e análise, que era voltado para o entendimento das necessidades, agora essa próxima vai estar voltada mais para criação a criação assim a.. o.. codesign e a participação do usuário, a lógica criativa, para desenvolver cada um desses elementos ao longo dessa sequência e a pergunta é: Você acredita que as dinâmicas criativas e de participatory design ou codesign para a definição de cada pré-requisito do serviço ideia do serviço, conceito de serviço e sistema de serviço resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que a partir dos modelos originais de new service development e service design? Então eu tenho um

cliente envolvido para definir cada um desses elementos aqui para ao final chegar no serviço, isso te... durante as etapas de criação e terem a criatividade envolvida, isso pode fazer com que tu chegue um serviço mais alinhado a necessidade do cliente?

R - Mas quando tu fala o cliente envolvido em todas as etapas assim, eu queria entender... só... para mim está muito é... não sei se eu tô vendo isso com olhar voltado para para designer mesmo, mas para mim tá bem similar assim sabe, eu acho que a gente faz muita essa questão de ter essa questão colaborativa, de estar presente está presente em várias etapas ali do projeto de desenvolvimento, claro que na prática às vezes não é tão viável envolver o cliente em todas as etapas né, às vezes você tem que partir pra um volver ali [38:32](#) muito trazendo um post [38:35](#) dele entrevista de observação, nem sempre consegue envolver na prática assim no dia a dia ele em todas as etapas né, é... mas pra mim fica.. é assim para mim fica bem similar porque também às vezes acho que essas assim definição de Ideais, desenvolvimento de conceito, desenvolvimento de sistemas serviço, tu tá fazendo isso meio misturado muitas vezes, né.

J - Essa é uma das perguntas, se ao longo de um projeto tu consegue fazer as coisas tão sequenciais, que é o grande diferencial aqui em relação às propostas originais, ou se geralmente isso é feito de uma forma mais misturada, eu estou estudando conceitos, ideia, sistema tudo meio que junto ao mesmo tempo, e qual que é a melhor forma estudar, de uma forma mais separada ou de uma forma mais misturada como é o service design tradicional?

R - É..

J - É uma pergunta mais filosófica assim mais difícil de responder talvez.

R - É eu estou tentando pensar na.. na.. até na prática assim, né... o que que o que que vem acontecendo... ah eu acho que é difícil às vezes fazer tão separadinho sabe.. é porque é e daí parece que na fase assim, por exemplo, na fase de implementação na ali quanto tu tá pensando nos envolvimento conceito que que a gente faz muito, né né a gente traça qual que é a jornada ideal do cliente, e aí depois faz um blue print do serviço que é uma ferramenta que ela vai dizendo né tudo que tu precisa... como é que o qual estrutura que eu preciso na organização para que ele serviço aconteça, e a partir disso consegue entender quem tu precisa, é é quando, que sabe que tipo que que tu vai precisar para colocar aqueles serviços de pé sabe, fazendo isso realmente a partir do olhar do do usuário né, então assim, qual que é o o que que meu usuário precisa né qualquer jornada ideal, que eu quero proporcionar, como é que vai ser meu serviço. E aí a partir disso ah então vou precisar disso, vou precisar disso, sabe...

J - Essas definições elas tão meio que inerentes...

R - É... acho que é pelo menos é o jeito que que eu venho trabalhando é muito assim sabe, eu utilizo depois esse blue print para tentar entender o que que eu preciso para botar de pé aquilo ali, sabe. Até quando... até que mudanças eu preciso fazer né se o serviço já existe, ou se ele é novo o que que eu preciso ter para que aquilo aconteça.

J - Entendi, Perfeito.

R - Aí acho que consegue mesmo ter uma visão do cliente sabe, porque se não é o meu medo... receio né que eu tenho assim às vezes de ficar já pensando em algumas coisas antes é muito pensando em em uma questão interna da organização e não realmente na necessidade do cliente, porque eu preciso para que aquilo aconteça sabe.

J - Perfeito, perfeito. É uma pergunta que até um pouquinho fora do questionário: Tu imagina que as competências necessárias para desenvolver esses elementos aqui um pouco mais da execução do serviço, as competências do profissional que está tocando o projeto de desenvolvimento, são as mesmas do profissional que está na fase mais de ideia e conceito ou tu imaginas que são competências diferentes a competência do detalhamento do serviço é a mesma competência do conceito/ideia de serviço?

R - Eu acredito muito, e venho acreditando cada vez mais, em ter equipes multidisciplinares assim, não tem só uma pessoa mas ter, por exemplo, a pessoa que está que talvez esse perfil mais é... para auxiliar na implementação que ela esteja presente também Na Na parte da criação e que essa mais da criação esteja presente na parte da implementação, acho que teria uma riqueza maior sabe, para se eu vejo até isso dizer na minha consultoria, eu sou designer eu tenho meu sócio administradores né, e aí eles trazem competências complementares a minha sabe, que ajudam a nesse processo sabe não só é porque eu não acho que é assim pega um... ah não aqui eu preciso alguém super criativo para ter super ideias malucas, e depois aí tu vai implementar a ideia maluca não vai funcionar então, precisa já ter alguém ali para essa seleção de ideias enfim, pra entender né o que que é viável ou não, ao mesmo tempo ali na fase de implementação ter também essa questão de continuar tendo esse olhar para usuários né, que não se perca também né.

J - Claro o designer inclusive consegue manter a equipe multidisciplinar focada no usuário né, independente da equipe. Às vezes nessas equipes de design tem o cara de TI por exemplo, que é um cara mais... talvez... ele e o computador, mas o design tá ali pra manter ele sempre conectado com o usuário né.

R - Pensando até agora tu falou no serviço digital né, no TI. se tu conseguisse manter o desenvolvedor desde o início ele até poderia comprar muito mais a ideia de fazer os desenvolvimento de uma determinada forma do que se ele for envolvidos só no final, né.

J - Claro.

R - É, ele pode também já dar as restrições que podem acontecer né, nas Ideias, nas coisas e até não que essa restrição vai anular a ideia, mas ela pode as vezes ter que ser é transformada de certa forma né.

J - O processo...

R - Eu sei que no mundo ideal as vezes você não consegue envolver todo mundo em todas as etapas pelas agendas das pessoas, mas se tu conseguir ao máximo esse alinhamento ali desde o início acho que é bem bem bacana, funciona.

44:40

J - Legal. Show. Obrigado. Vou pra quarta pergunta então, ainda dentro dessa ideia pontual, a gente falou primeiro sobre entendimento profundo do cliente, que seriam essas 2 etapas aqui, depois falamos sobre criação, pensando né ao longo do ciclo entendimento,

ao longo do ciclo, criação ao longo do ciclo, a quarta é: Você acredita que a seleção, que envolve prototipação, envolve selecionar a melhor ideia das formas mais dispersas, mais variadas possíveis do service design. E a seleção de cada pré-requisito do serviço, seleção de cada pré-requisito, ideia, depois conceito e depois cada elemento do sistema, através de protótipos resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que os modelos puros new service development e de service design só para a pergunta foi um pouquinho travada, se eu fizer processos de seleção específicos daí aqui que eu coloquei como um exemplo através de protótipos para definir ideia finalizei a ideia, conceito finalizei o conceito, o sistema. Trabalhar desta forma a seleção das soluções ao longo de todo o ciclo ela é mais alinhada, vai entregar um produto mais alinhado à necessidade do cliente o produto/serviço no caso, um serviço mas alinhado a necessidade do cliente do que os modelos puros de new service development e service design?

46:12

R - Eu acho que a minha resposta vai muito alinhada do que eu já tinha colocado dos outros assim, eu acho que fica similar ao service design do new service development eu vejo que talvez mais pela característica que tu falou ali, de ser muito cartesiano enfim, mas talvez não consiga olhar tanto para ter esse olhar tão voltado para o cliente né.

J - Então eu poderíamos dizer que o modelo, se a gente for colocar um continuum de atendimento de necessidade, ou foco na necessidade, ele está na frente dos modelos de new service development, considerando esse conceito que a gente está formando de new service development, mas eu não posso dizer que está à frente do service design, ele tá semelhante o service design a ponto de tu conseguir enxergar os modelos de service design puros neste próprio modelo né, tu falou que tu viu um duplo diamante consegue ver ele aqui dentro né, só que talvez de uma forma macro o duplo diamante.

R - Sim é de certa forma sim, porque essa questão de da interação né, ela tá presente ali no nos 2, né... talvez não... é acho que a grande diferença aí é que não tem essa aqui tá mais fechado né, como tu falou assim, vai para um lado, não volta, vai, não volta. 47:43 Aí aí está às vezes acho que pode ser difícil de trabalhar com essa não volta sabe, é pode ser necessário voltar.

J - Ele está bem realmente um modelo híbrido o quanto o service design gira assim de uma forma bem mais faz é até difícil é mensurar para o lado vai, volta, volta início, vai pro fim, esse aqui ele está girando mas dentro de uma caixa. Venceu aquela caixa, gira de novo, dentro de caixas.

R - É... talvez é talvez assim, seja uma alternativa para tu, enfim né, começar né daí tu pensa nessas... e vai... e aí tu avalia né, se é necessário voltar ou não, porque nem sempre é necessário voltar né. Avalia se se precisa ou não né.

J - É o meu lado do design me aproximando do design mas deixando a engenharia ainda.

R - Não, mas eu acho até que assim quando, por exemplo, se tu for fazer um modelo mesmo como design trabalham né, não sei se você já viu aqueles esquize. é um borrão. é um borrão assim é isso aqui ó...

J - Ah eu acho que eu já vi um negócio que é...

R - É, um esquizze [49:05](#) eles falam que a... aí aqui ó... aí cara como é que vai mostrar isso aqui pro cliente e dizer que vai fazer isso aqui, ó tu me contratou o meu modelo é esse aqui é... e às vezes também é muito melhor tu mostrar né que tu tá indo num caminho que está avançando, que né, e às vezes essas... talvez essa interação que tu colocou ali seja positiva né porque tu mostra porque vai intera, mas tu vai avançando né. E acho que talvez de uma maneira mais clara que essa interação acontece mas o o processo está avançando.

[49:47](#)

J - Eu vou explorar aqui contigo, Renata. Eu vou explorar contigo esse ponto aqui já que tu é uma consultora, além de uma acadêmica tu é uma consultora, inclusive hoje trabalha bem como consultora, isso aqui é um elemento que está bem na da parte não estruturada na entrevista, que vai surgindo tá, tu imagina que esse modelo ele é interessante para a venda de uma consultoria, chegar e apresentar um modelo mais estruturado dessa forma ou ainda um modelo mais tradicional de service design com um duplo diamante, entende melhor uma consultoria no assunto?

R - Eu acho que pode ser interessante eu acho só que talvez tenha muitos elementos sabe, pra tu por exemplo, quando a gente faz as nossas propostas né, a gente usa muito entender, imaginar, e projetar e implementar tá, como fazes assim macro e aí a gente vai colocando o que que a gente vai fazer em cada fase dessa sabe, e aí talvez fique difícil descrever em cada um desse... tipo tu vai coletar mais dados, vai fazer mais análises de dado, vai fazer mais é seleção, criação, vai rodar sempre alguns ciclos ali sabe, nesse sentido assim, e agora até me surgiu uma coisa assim, que muitas vezes as etapas de coleta de dados a gente faz início né do do projeto né né e aí porque tu já consegue por exemplo, se tu vai é investir teu tempo né numa entrevista com o usuário, uma entrevista contextual é tu vai que acabar tendo que otimizar e para conseguir o máximo de dados ali naquela fase inicial e depois talvez com um protótipo ne, tu consiga é na fase de prototipação tu vai voltar né a falar com esses teus usuários assim, mas é é muito custoso tu dizer que tu vai fazer em cada fase essa coleta com com usuários sabe, geralmente é uma parte que até acaba impactando bastante o valor do projeto sabe, porque cada entrevista dura... uma entrevista contextual dura em torno de 1 hora mais as horas de análise é uma etapa sempre mais densa do projeto sabe.

[52:03](#)

J - Aqui envolveria várias entrevistas.

R - É, se tu inseri ela em vários momentos o projeto no o cronograma ia se alongar bastante, e o custo também, e às vezes tu poderia otimizar isso né numa... fazendo isso mais na fase inicial assim né, e talvez assim nesse aí talvez essa questão do desenvolvimento conceitos desenvolvimento do sistemas de serviço tu já vai para um protótipo e a partir desse protótipo analisa se aquilo está está atendendo ou não sabe, de mercado mesmo.

J - Seria como se essa coleta de dados/entrevistas que foram sendo realizadas junto ao cliente lá estivesse alimentando, ela tivesse...

R - Assim as outras fases né.

J - Não preciso voltar lá entrevistar quando eu já estou com as coisas definidas mas eu posso reaproveitar muito do que eu já entrevistei e só reinterpretar aquilo?

R - Sim, e talvez daí se depois... e depois ir para uma outra... um outro estilo né,, digamos de entrevista mais de validação mesmo e não o mesmo estilo de entrevista exploratória né, uma coisa mais de validar um protótipo, nesse sentido assim.

J - Perfeito. mesmo está gravando eu gosto de anotar aqui...

R - Não, tá tranquilo. Até porque depois tem que ver toda a gravação é só para ver o que não o que escapou né, então vai ficar maluco meu Deus do céu.

J - Eu vou depois eu vou tentar ainda trabalhar todo usados transcritos no NVIVO, vou fazer uma análise de conteúdo, tudo direitinho.

R - Nossa!

J - Mas a escrita me mantém... a escrita ela mantém conectado também ela me mantém assim tipo absorvendo cada uma das das... dos elementos que tu fala, e a entrevista está muito boa, te agradeço, inclusive por isso.

R - Ah, obrigada.

54:07

J - Agora é essa a pergunta número 5 eu imagino que a resposta tu já tenha dado, mas eu ainda devo perguntar para ti só para a gente bater o martelo aqui por formalidade: Pra você as etapas cíclicas de coleta, análise, criação e seleção hã... elas poderiam ser utilizadas na implementação, e as etapas que são 2 perguntas em uma tá, elas poderiam ser utilizadas na implementação, é a primeira pergunta, e a segunda é, se elas não forem utilizadas na implementação, essas etapas terem sido realizadas desta forma que antes ajudam a implementação?

R - È como até agora eu estou pensando né, da minha resposta anterior também, talvez essa é entrevistas iniciais né de bens exploratórios não precisam ser feitas na implementação né, mas manter esse olhar voltado para o usuário na hora que está implementando, de ver se está funcionando ou não né, se aquilo que tu tinha previsto se está com seguindo atender, se enfim se tu ta conseguindo validar suas hipóteses ali com que tu criou né, tem um olhar atento assim pro porque no final das contas assim é... falando assim se tu tem uma abordagem centrada no usuário, colaborativa é... tu ta pensando enfim centrado no usuário é.. o teu serviço vai vai funcionar né digamos assim, mas o difícil é às vezes tu manter esse olhar centrado que o usuário mas tu for mantendo ele ao longo do tempo, naturalmente tu tu está olhando para o negócio, daí tu olha isso aqui não ficou muito bom vou trocar de lugar, ta prototipando, sabe, e aí está olhando se funcionou ou não, sabe se tu manter um olhar assim tu está na verdade fazendo várias validações ali sem nem se dar conta muitas vezes né, mas ta fazendo.

56:16

J - Então, mudando um pouquinho o que a gente tinha conversado lá no início talvez aqui eu posso ja estar mais focado na coleta de dados do protótipo do uso do protótipo e verificação se aquilo está coerente com tudo o que eu já coletei talvez lá no início e assim por diante.

R - é um.. mais nada é... a não ser que assim, alguma coisa que colocou ele está muito está acontecendo de uma maneira muito muito diferente dos que tinha é da hipótese

inicial, talvez seja necessário fazer uma... aí tu vai ter que fazer uma coleta mais profunda porque não é só um... né um digamos trocar uma coisa de um arco outro né, seria uma por exemplo, tu previu que é as pessoas iam entrar no teu por uma via elas estão entrando por outro completamente diferente às vezes a então tu tu a tu tu fez uma hipótese ali né, baseado na (não da pra entender)57:12 não está funcionando né, dessa forma aí dá um exemplo até airbnb né que eles dizem que eles lançaram um airbnb é que eu não acho que um serviço tu... por mais que tu faça toda uma análise inicial assim na hora que tu vai implementar é vão surgir várias coisas que não vão funcionar sabe, é... são coisas complexas assim é difícil consegui com uma pesquisa é cobrir tudo que tu precisa, aí tava dizendo do airbnb quando eles lançaram o airbnb é isso, claro pensaram né devem ter feito várias pesquisas, e aí só que não não vinagava assim, não vingava, e aí eles foram ver o por que que não vingavam era porque as fotos que as pessoas tiravam dos lugares eram ruins, as pessoas não sabiam bater as fotos boas para mostrar os lugares sabe, então eles foram tendo que investigar eles tiveram então eles estavam ali na implementação, mas eles tiveram que voltar e fazer uma investigação mais profunda porque era um problema que estava travando todo o serviço, e não tinha né como só dar uma ajustada assim eles tinham que olhar o que que está acontecendo aqui não está funcionando, e aí viram que era esse negócio das fotos, daí foram investigar, eles foram investigar acho que esse negócio das fotos, daí eles foram é vem para... aí criaram um negócio assim que... mandaram fotógrafos nas casas das pessoas acho inicialmente tá, para tirar fotos profissionais para ver se era isso, e aí depois baseado... viram não é isso, daí eles criaram acho que tem até um negócio ensinando as pessoas a bater fotos das casas e para para né baseado que eles não iam conseguir mandar um fotógrafo na casa de todo mundo mas eles, é um jeito assim de ver né será que é isso ou não, daí eles foram ajustando o serviço ao longo do tempo e daí pensa que talvez a ideia tivesse miado por causa de uma coisa que, daria pra resolver ali... aí nesse sentido assim, às vezes tu precisa às vezes não, depende né, depende muito serviço enfim da situação ali que está ocorrendo.

59:27

J - Isso seria realmente uma decisão muito forte nas fases finais, porque ele já está lançando o serviço, está rodando um serviço, que parece ter sido todo validado né, então realmente estaria por aqui na fase de implementação, lançamento e alguma coisa que está se desconectando do que anteriormente parecia que ia se conectar né.

R - Sim, e pode ser uma coisa crucial para o sucesso do do serviço assim, e eu não acho que eu acho que eles devem ter pesquisado muito antes de lançar sabe, mas tem é muito é muito são muitos elementos para olhar assim para achar que vai é fazer uma.. e assim fazendo pesquisa com usuários né. é tem muitas limitações sabe de pesquisa então é muito não é difícil ter escapado alguma coisa sabe.

J - A gente poderia dizer que existem situações que só vão emergir de fato quando o serviço estiver de fato ligado, rodando que por mais que eu estude isto faça protótipo, tu tente prever não há como prever só quando tiver de fato usuário usando ela, usando o serviço.

R - Isso, daí eu digo que tu ter esse olhar voltado para usuários te ajuda a resolver suas questões né, está pensando assim há como que que não está funcionando eu vou eu vou entender do meu usuário por que não está funcionando também.

J - Perfeito.

R - Consultar ele né eu não vou fazer uma reunião interna e tentar descobrir ali né dentro da... só dentro da empresa sabe.

J - Espero não escorregar no conceito mas eu imagino que inclusive está coletando um insight nesse momento também quando tu identifica que o que o... é o teu cliente lá o a pessoa que está tirando a foto que quer alugar o seu quarto, por exemplo, sua casa ali é aquilo ali que não está gerando o... não está fazendo a conexão de valor junto ao usuário que quer alugar de certa forma teve uma descoberta pode ter tido um insight ali também né.

R - É, eu Acredito que eles devem ter visto porque alguma coisa estava funcionando e daí foram investigar com os usuários sabe, tipo a partir do site né eu talvez pedir para eles usarem aí você alugaria gente sabe e a partir disso eles tiveram esse insight que que poderia ter sido a foto estou dando um exemplo, mas devem ter outros assim.

J - Interessante. E agora a pergunta análoga a fase do lançamento tá, lançamento do serviço que eu estou falando o lançamento, a política de marketing, colocar no mercado de fato lançamento em larga escala. Tu imaginas que este ciclo aqui, sendo realizado nessas etapas desta forma como está mostrado ele orienta a a execução desse serviço durante o lançamento e no pós lançamento às necessidades do cliente, se eu fizer um projeto de desenvolvimento seguindo isso, ele vai ter algum tipo de impacto nessas fases de lançamento ou pós lançamento?

R - Ah eu acho que a chance de testar é maior, pelo menos tá ali como eu falei estava olhando desde o início né para os seus dados dos clientes e daí acho que fica até mais fácil de identificar algum possível problema porque pelo menos tu conhece o teu usuário né, não não está assim aí cegas né, aí eu quero que nem digamos né uns movimentos antigos né de serviço era mais ou menos assim, eu sei fazer isso eu gosto de fazer isso, eu vou lançar isso né, assim eu quero vender caneta porque eu tenho meu né eu tenho uma fábrica de canetas então vou vender caneta e deu, não sei se alguém quer caneta, qual o tamanho do mercado, sabe. Aí está identificando ali teus dados, eu Acredito que tem uma chance de sucesso maior, mas isso não impede de tu ter que às vezes voltar para para alguma questão que não foi mapeada inicialmente assim, não é uma... mas acredito que é bem mais fácil se tu já fez isso desde o início né, tu olhar para essas... revisar essas questões né porque já conhece um pouco teu usuário né, não não é totalmente estranho para ti.

J - E tu imagina que durante a execução desse serviço as pessoas que executam o serviço, se elas tiverem, as pessoas que executam mesmo, que estão vivendo estão em contato com o cliente se elas viveram essa experiência aqui elas têm uma possibilidade maior de executar de uma forma mais adequada ao que o cliente quer as ações das micro ações no dia a dia delas?

R - Acredito que sim, nem sempre é possível né, dependendo do tamanho da tua operação né, tu envolver todo mundo, mas assim é que eu tenho tem até um artigo que é bem bacana sobre isso que é de um... eles fizeram uma mudança no serviço é da enfermagem tá, e aí depois quando foram aplicar um monte de gente se recusou a fazer o serviço daquela forma, disse que não ia fazer e aí eles viram muito que o a pessoa tem que sentir a dor sabe, ela tem que entender qual que é a dor do usuário ela tem que ver o problema né, se ela vê um problema há então está eu preciso mudar para porque tem um

problema ali, se ela não entende que tem um problema ela não vai querer mudar atitude né, mas isso falando de serviço que já existe né, mas eu acredito sim é muito mais fácil é até sinto por ver assim startups né muitas delas elas nascem muito nessa cultura né de olhar para o cliente, e aí as pessoas estão que nasceram ali com a startup tão muito com esse olhar, e aí as depois quando elas crescem rapidamente né que são investidas cresce rapidamente não é difícil que elas se percam sabe, com essa questão, porque fica difícil e tu né trazer essa cultura assim para toda organização, é um desafio bem grande assim que eles têm.

1:05:42

J - Perfeito, ótimo! Última pergunta desta segunda fase depois só vai ter mais uma pergunta vai ser essa e mais uma só tá já estou quase liberando, sei que a astrazenica deve estar gerando um efeito.

R - Tranquilo, tranquilo tô acostumada a fazer entrevista, então sou...

J - Ah ta, que bom. Tu é muito simpática, obrigado.

R - Eu preciso também dos outros eu tenho que... ajudar.

J - Então qual que é a tua percepção, a pergunta é assim, qual a sua percepção em relação à eficiência desse modelo ou seja em relação aos custos envolvidos, o esforço envolvido considerando esse ciclo para cada um dos pré-requisitos gerar ciclo da ideia, gerar ciclo conceito, gerar ciclo do sistema. Ele parece um processo mais custoso mais pesado mais que requer mais esforço do que os modelos de new service development e service design puros?

1:06:44

R - Eu acho que sim por causa daquela fase de sempre tem uma fase de coleta de dados tela com uma fase de coleta de dados que nem sempre dado primário é vai ser bem custoso, e acho que vai ser custoso tanto vai ser gostoso de tempo e esforço. Talvez já prevê de certa forma não é um uma coleta inicial que tenha um alguns elementos que possam auxiliar depois nesse tanto na fase de desenvolvimento do conceito quando desenvolvimento sistema de serviço, talvez auxilie daí em seria uma fase de coleta de mais de validação ali talvez ajudasse a diminuir esse esse custo, sabe.

J - Tu imagina então que a coleta de dados é que é um elemento que está digamos escalando esse custo aqui que está fazendo com que o custo aumente bastante?

R - Acho que sim, para que se possa fazer uma proposta assim né que várias fases de coleta seria bem custoso.

J - A coleta de dados para ti ela é mais custosa que a fase de criação pós coleta pós entendimento a fase criacional de ideias e assim por diante.

R - É, é mais custoso. Tanto a coleta quanto a análise muito mais ... porque criação seleção, tu faz uma sessão de cocriação tu consegue né, razoavelmente, daí tu coloca numa proposta uma sessão de cocriação digamos, faça 2 de 3 horas vai dar 6 horas tu botar mais 6 horas de preparação digamos, 12 horas né fazer uma entrevista com usuários se tu fizer 12 entrevistas, daí coloca 12 horas de análise já seria 24.

J - Claro.

R - Fora que tem análise de dados também secundários né, agora de de análise também então pode ficar bem custoso.

J - Perfeito. Terceira parte aqui do nosso questionado é uma pergunta só bem ampla tu já passou por elementos dessa resposta que, pode repeti-los, pode repeti-los e complementá-los ou pode trazer outros elementos ta, a pergunta é: O que que tu mudarias no modelo proposto olhando ele considerando na tua realidade a ideia é que esse modelo ele seja, ele é um modelo descritivo, ou seja, ele apontaria uma forma que deveria rodar um processo, eu olhando pra ele deveria ser a forma mais ideal de como rodar um processo. O que tu mudaria, assim não... eu gostaria que o processo acontecesse dessa forma, eu gosto de executar os processos desse jeito, tá olhando o modelo o que tu mudarias?

R - Aham... é talvez não ter de fase de coleta de dados em todos, talvez uma análise e reanálise sabe, talvez um um olhar diferenciado né, sobre esses dados talvez facilite, e também ali que eu já citei né, na fase de implementação e lançamento ter essa questão da interação também é presente e eu acho que eu colocaria alguma coisa assim de alguns elementos né, é que teriam que estar presentes em todas as as fases assim como esse olhar centrado no usuário, questão da colaboração, ter isso presente, ter esse olhar de prototipagem também nas etapas, sabe. E talvez até inserir assim sabe, depois ali desenvolvimento do conceito sou talvez o desenvolvimento do conceito da para validar com protótipos ou desenvolvimento sistemas serviços daí válida com o protótipo sabe.

J - Tu condicionaria melhorar isso ... tu colocaria na no conceito no sistema de serviço o a construção de um protótipo?

R - desenvolvimento do sistemas tu já tá dizendo tudo como que vai ser né, o cada eu como se fosse o blueprint do serviço né.

J - Ele é o blueprint do serviço ainda com a definição do elemento específico ali na no exemplo da aula de dança estou dizendo que o professor vai ser um homem com formação em música, em dança, a secretária vai ser uma estagiária de administração, preferencialmente, o marketing seria assim um elemento bem detalhado assim do do serviço sabe.

R - Talvez não conceito já dá, né. Porque não sei se o usuário vai também é influenciar tanto, porque na verdade se tu... é para mim o mais importante é tu saber o que que o usuário precisa assim como tu vai fazer para dar o que ele precisa, nem sempre é... porque ele né.... e depois não vai impedir que na fase de implementação tu tenha que fazer ajustes, então... tem que pensar assim é é assim né como se fosse pensar só com uma acadêmico né, ah enfia em tudo né que daí não erro, só que aí com tu pensa no custo né, não vai fazer, não dá pra fazer... o mundo ideal...

J - Quem vai pagar isso depois, né.

R - Quem vai pagar? é, não da, não da... é muita... a não ser que tu é... pode é prever assim bem né, talvez uma coisa mais... mas mesmo assim né quando tu pensa em consultoria né, tu vai mesmo que pense num protótipo super é inicial tu ter que agendar com as pessoas para avaliar, é depois analisar esses dados é custo de hora né, e aí impacta no... eu avaliaria ali no no conceito né, porque por exemplo, o blueprint eu acho que é uma

coisa muito mais interna que tu vai ter que validar com as pessoas da organização se elas vão conseguir fazer aquilo do que propriamente com... por isso que eu digo assim, eu gosto muito do blueprint porque ele te dá uma jornada ideal se tu valida a jornada ideal cliente, é o que ele está recebendo sabe, como que vai fazer para ele receber aquilo é uma questão interna tua assim, não né... não não depende é entende, ele só vai... o que interessa para ele é o que está em cima ali né, o tudo vai receber como como quer que eu vá ter experiência dele e aí eu acho que é importante tu validar com as pessoas da organização, se elas vão conseguir entregar aquilo daquela forma, aí é bem importante. Impossível todos desenvolver o negócio dizer faz assim tá aí não vai funcionar nunca.

J - Só finalizando aqui para pegar todos os pontos que tu falaste tu tinha comentado também de achar esse caminho estaque só indo numa direção que não era bom né, tu acha que o mais adequado seria poder voltar entre fases aqui, né. Se necessário.

R - É porque, é... que nem assim, daquele exemplo que eu te dei do airbnb tá, implementação de serviço, chegou lá deu uma coisa errada, sabe, isso aí tava no desenvolvimento do sistema de serviço, tava será no desenvolvimento do conceito, tinha alguma coisa que tava errada, ali sabe, aí assim... é... tu vai ter que voltar, se não tiver funcionando, né.

[1:14:51](#)

J - Perfeito, perfeito. Mais alguma coisa, Renata?

R - Eu acho que era isso falei bastante.

J - Foi ótimo, foi muito bom mesmo! Muito bom mesmo! Eu vou aqui até para gravação vou parar gravação.