

Transcrição da Entrevista F

J = entrevistador

R = entrevistada

R - Você tá anotando aí feito maluco aí depois a gente se confunde.

J - Perfeito, professora! Então vou começar aqui explicando os objetivos dessa entrevista, tá. Eu sou aluno de doutorado e na minha tese eu tô propondo um modelo pra inovação de serviços baseado na integração de duas teorias, duas abordagens pro desenvolvimento de serviços, uma é a chama new service development e a outra é chamada service design, cada um com a sua própria característica, uma que é a new service development é uma teoria, uma abordagem/teoria mais antiga, mais tradicional que pressupõe processos mais estáticos e menos cíclicos, e a outra é uma abordagem que pressupõe processos mais cíclicos, mais desestruturados e assim por diante. Cada um inclusive tem uma história, um nascimento em comunidades diferentes, a new service development tradicional ela vem da área de gestão de serviços, marketing, gestão de operações, e a service design vem da área do design.

R - Antes de você continuar só porque senão depois eu esqueço de falar, tem uma doutorando minha que da aula de design de serviços aqui na UEMG que é muito boa que pode te ajudar muito, tano no mestrado dela quanto no doutorado dela e justamente sobre design de serviços que é a Simone, só pra depois no final você me lembrar de eu te passar o contato dela, eu acho que ela pode ter muita coisa boa pra te acrescentar e a Simone é muito séria e o trabalho dela é muito bom.

J - Perfeito. Se ela é professora na área com certeza ela vai trazer uma boa contribuição. Já deixo aqui anotado pra daí depois eu pegar o contato com mais detalhes.

R - Falei agora senão depois eu esqueço de falar e a Simone com certeza vai poder te ajudar muito.

J - Ah que ótimo, professora. Perfeito. Depois eu pego direitinho o contato dela. Hã, então continuando, o próximo ponto, Professora é uma pergunta de praxe tá, é saber qual que é a sua relação com essas duas áreas, a sua história que de alguma forma tangencia a área de inovação de serviços ou de new service development ou pelo service design, que me parece que é o que mais tangencia a sua formação.

02:19

R - Na verdade formação acadêmica assim uma coisa muito certinha é eu posso dizer que assim eu não tenho muito como teoria, na prática sim, na teoria estudando enquanto professora trabalhando junto com os alunos. João, eu sou muito da seguinte teoria, eu acho que os meus mestrandos e os meus doutorandos eles é que têm que ser os especialistas e não eu, então eu aprendo muito com eles. Então quando eles chegam pra mim com alguma ideia e que eu acho que a ideia é interessante e que vale a pena, é eu dou o sinal verde pra eles, eu falo pra eles pode ir, mas eu sempre falo, o especialista é você. Pra você ter uma ideia eu tenho uma menina agora que ela é de indústria têxtil, ela tá trabalhando fio, criando um tecido novo, eu nunca trabalhei na área de indústria têxtil, mas não tem problema. Três semanas atrás eu tava num laboratório com ela em

Piracinunga tentando aprender alguma coisa até pra poder... eu falo, a especialista é ela, eu não vou estudar tudo a essa altura da vida. Então a minha noção sempre foi essa, então como o meu doutorado que deixa eu te falar já faz 28 anos que eu tenho o meu doutorado, foi em gestão de inovação tecnológica então a minha questão é assim, tudo que é pra inovar eu acho interessante. Eu acho que hoje em dia o design de serviços é onde a gente tem mais possibilidade de inovar, principalmente quando a gente pensa em questão da sustentabilidade, porque eu acho que as pessoas ficam muito preocupadas com na questão da sustentabilidade, ah vamos usar menos material, menos usar menos energia, como é que a gente usa. E eu acho que as vezes a forma como você usa esse produto, a forma como você conduz esse processo pode ter um resultado muito mais interessante entende, do que simplesmente pensar ah eu vou fazer um produto mais fininho pra ele gastar menos material. Então assim, eu acho que tudo vem... é tudo junto, eu não consigo muito desvencilhar o produto da forma como você usa, quer dizer o serviço que ta agregado, e eu acho que cada vez mais entendeu as pessoas compram serviços, né. E não produtos, então por isso que eu fui trabalhar. Tanto que assim, hoje em dia eu trabalho muito com o pessoal do LENS que a gente trabalha na questão de produto/serviço sustentável né, que é trabalhar as duas coisas juntas. Então a gente, eu foco muito nisso porque eu acredito nisso. Não é, eu acho que assim, a forma as vezes é mais importante do que o o produto.

05:08

J - Perfeito. Então a sua formação, pelo menos agora o seu trabalho atual ele ta caindo um pouco mais nessa área de sustentabilidade tangenciando os aspectos relacionados à sustentabilidade.

R - Sim.

J - Perfeito. Eu vi na sua formação ela tem toda uma base de engenharia também né, e teve alguns toques no design.

R - Eu sou engenheira de base, mas como eu te falei, quando eu tava fazendo o meu doutorado eu já comecei. Teve um, eu trabalhava na escola Ecôle Centrale que é uma escola de engenharia, e ai eu fui fazer fui ser monitora na e Ecôle de Min 05:45 e na Ecôle de Mim eu trabalhava num departamento onde os professores eram ligados ao design, então eu comecei a mexer com design ali, mas a minha formação é toda de engenheira. E tanto que quando eu voltei o primeiro lugar que eu trabalhei foi na escola que eu trabalho atualmente que eu fiquei dez meses, só que ai lá não tinha concurso eu acabei saindo e indo pro Rio. Mas no no que foi meu primeiro pós-doc né, que na época chamava recém doutor, não chamava pós-doc agora mudou né, já virou pós-doc é que foi com design, que dai depois quando eu resolvi voltar pra Belo Horizonte eu acabei voltando pra design, mas a minha formação mesmo até o doutorado foi tudo dentro da engenharia.

J - Perfeito. Eu também sou engenheiro e sou engenheiro de produção fiz mestrado em engenharia de produção e faço doutorado na engenharia de produção, só que dai a minha área de pesquisa eu to tangenciando o design, eu sempre fui engenheiro de produção que trabalha mais com serviços, então em alguns momentos aqui, talvez até algumas decisões que eu escolhi no meu modelo a senhora pode entender hã porque que foi talvez um pouco mais estático do que o esperado pelo pensando do design e tudo mais. Professora então antes de eu mostrar o modelo pra que a senhora possa avaliar, eu vou fazer um pequeno histórico de como eu cheguei até ele, vou alinhar alguns conceitos ali porque tem alguns conceitos que tem várias taxonomias espalhadas na literatura, e eu setei uma delas ai eu

vou explicar o que eu to falando com o conceito ideia, como o conceito conceito, com o conceito sistema de serviços, e assim por diante. Vamos lá então. Hã primeiro conceito aqui pra gente setar, eu já dei uma introduzida anteriormente né, a diferença entre new service development ou new service development process e design de serviços ou service design. O new service development process como eu comentei é a sequência de fases e etapas pra criação de um novo serviço, advindo da área de gestão das operações, advindo da área de marketing, não da área do design, geralmente mais estático, indo de um ponto a outro de uma forma mais reta, não pressupondo muitas idas e vindas. O design de serviços, por outro lado, ele é visto menos como um process, como uma sequencia obrigatória de uma ação que eu tenho que realizar, e mais como uma abordagem, uma dinâmica, uma forma de realizar essas coisas, então ele é mais abordagem, ele é considerado uma abordagem multidisciplinar onde durante a execução dessa abordagem várias disciplinas podem estar envolvidas o design geralmente lidera mas eu posso ter engenheiro, pessoal da empresa que trabalha na linha de frente, posso ter várias profissões trabalhando em conjunto pro desenvolvimento de um novo serviço, e ele é baseado em alguns princípios que eu aponto aqui. Primeiro, projeto centrado no usuário, ele estuda em profundidade o usuário antes de propor qualquer coisa, ele quer entender em profundidade o usuário, daí entram aqueles métodos de etnografia, como por exemplo, viver como um dia, viver na pele do cliente pra entender o que ele sofre pra eu poder propor algo. Fazer entrevistas no contexto do cliente, então se eu tô atendendo alguém de hospital, to querendo desenvolver um serviço pra alguém do hospital, eu vou sentar lá no hospital pra entrevistar a pessoa, pra eu pegar o máximo de dados e me conectar empaticamente com a pessoa. Ali eu coloquei o termo cocriação mas o nome mais adequado é codesign ou participatory design que é além de eu entender em profundidade, eu vou chamar essas pessoas pro meu processo criacional, eu quero ouvir a opinião delas, ouvir as ideias delas e assim por diante. Criatividade pra eu possa quebrar um pouco as amarras normais, chegar a soluções mais disruptivas e o desenvolvimento ágil, que é a prototipação constante. Prototipo a ideia, vejo que funcionou, mantenho, o que não funcionou eu descarto, faço um novo ciclo e assim eu vou refinando até chegar a melhor solução, bom então como eu comentei né o objetivo aqui foi propor um modelo de um nível de uma segunda geração por assim dizer, que integra processos de primeira geração puros de new service development e service design integro esses dois e chego num processo vamos por assim dizer de segunda geração, baseado na integração entre esses dois caras. Como é que eu fiz isso? Eu fiz uma revisão sistemática dos processos advindos das duas áreas, cheguei a 46 processos de new service development e 21 processos de service design, hã, baseado nesses processos, olhando pros 46 de new service development eu cheguei num arquétipo representativo desses 46, coloquei processos a processo, etapa a etapa lado a lado e cheguei numa representação, a mesma coisa eu fiz com service design, peguei os 21, coloquei lado a lado, e cheguei num arquétipo. Então dois processos representativos dos 46 e dos 21 aqui e são esses arquétipos que foram cruzados pra chegar no meu modelo. Vou aqui rapidamente falar sobre o arquétipo de new service development, essa aqui ainda não é a minha proposição, é só um passo intermediário da minha pesquisa, a minha proposição é a conexão entre eles, aqui ta o desenho do arquétipo, buscando representar, se quiser eu posso até dar um zoom aqui.

R - É, por favor, ta difícil pra eu ler. Meu computador a tela não é tão grande assim, obrigada.

11:21

J - Eu só vou aqui dar um zoom alto pra dar uma visão geral bem rapidamente, a ideia é que ele seja bem estático assim, bem reto, chegando de um ponto até outro é uma

característica dos processos dessa área, agora vou dando o zoom etapa a etapa. No arquétipo de new service development eu tenho uma fase onde eu vou definir qual é a ideia do serviço que eu vou prestar pro cliente, que eu vou desenvolver ao longo do processo 11:46 então tem uma fase chamada geração e seleção de ideias, tem uma fase de viabilidade onde a organização vai avaliar se é válido ou não desenvolver aquela ideia, então tem um ponto de decisão representado com esse losango, depois tem um momento chamado desenvolvimento do conceito e aqui o nome conceito ele vem da área de new service development e o conceito aqui significa uma ideia mais estruturada, é uma ideia mais configurada, mais a frente eu vou dar um exemplo do que seria conceito pra gente captar bem o conceito do conceito. Depois tem o desenvolvimento do que a gente chama de sistema de serviço que é definir os elementos que vão compor esse serviço, quais são as pessoas que vão, as pessoas e as suas características que vão prestar o serviço, que equipamentos eu tenho que ter pra prestar esse serviço, que instalações, salas, coisas do tipo, que eu vou ter que ter pra prestar o serviço, processos de prestação de serviços e tudo o mais, pra daí então eu ter a fase de implementação que é contratar pessoas, comprar materiais e tudo o mais, e uma fase de lançamento, que é fazer as campanhas de marketing e rodas as primeiras pessoas sendo digamos assim, processadas pelo meu serviço, os primeiros atendimentos. Ainda aqui na ideia de tentar alinhar aqui os conceitos, então aqui é só uma explicação do que eu já falei anteriormente, na ideia de alinhar os nossos conceitos, eu vou dar exemplos de ideia, conceito e sistema pra depois quando eu chamar esses termos no meu modelo ficar claro o que eu to falando. Ideia é uma definição sem estrutura pro serviço, aquilo que é feito na fase de ideias, então eu dou um exemplo. Digamos que eu fui chamado pra desenvolver um serviço que ainda não se sabe qual é, se tem um problema, mas que se quer saber qual é o serviço, um centro de treinamento, ou numa academia de ginástica, entre várias ideias que eu poderia ter, eu poderia chegar na ideia vamos criar aulas de dança, poderia ter várias ideias, pilates, musculação, mas chegar na ideia de serviço aulas de dança, isso seria um exemplo de ideia. O que que é o conceito? O conceito é eu conseguir mostrar uma maior configuração dessa oferta, então, vou colocar no exemplo que fica mais claro. Então eu pegar aula de dança e falar quando que ela vai abrir, ela vai abrir das 6:30 às 8:30, ou das 18:30 às 22:30, então eu to configurando essa ideia que era um pouquinho mais solta, só tinha uma percepção do que seria, vai funcionar de segunda a sábado, vai ter tantos alunos por turma, vão ser ofertados tantos ritmos, da pra perceber que uma evolução em relação ao detalhamento dessa oferta, dessa ideia de serviço. Tanto nessa fase de conceito é esperado também como uma saída da fase, uma declaração do conceito, que é mais uma frase representativa desse conceito que mostra os problemas que o cliente sofre e os benefícios entregues, e esses problemas e benefícios principalmente os benefícios é que vão embasar essas decisões aqui abaixo. Por exemplo, aqui na aula de dança, seguindo ai nesse exemplo, provimento de momentos de lazer em dias e horários convenientes através da dança de ritmos mais adequados para cada cliente, em um mundo tão agitado de relações impessoais. Então eu tenho ali os problemas que estão em vermelho, e tenho o que que a minha aula de dança está entregando, vamos por assim dizer, de valor pra poder resolver esse problema, e essas entregas de valor têm que estar refletidas na configuração do meu serviço. Se eu to falando que vão ser dias e horários convenientes, talvez por isso eu tenha embasado essa decisão de um horário não comercial e colocar sábado, por exemplo, no momento de abrir a minha academia, vários ritmos, aqui temos vários ritmos, então a escolha de vários ritmos e assim por diante. Então uma configuração da ideia. Partindo então pro sistema de serviço, 15:42 com a ideia bem definida, o conceito bem definido, chega um momento de se definir quais os elementos que vão compor o meu serviço pra ele poder ser prestado, pessoas, materiais, instalações e tudo o mais, então é o momento que eu vou especificar,

por exemplo, vão ser mulheres, aqui eu dou um exemplo, mulheres nas aulas de pagode, samba de gafieira, professores homens nas aulas de tango, por algum motivo se escolheu isso aqui dentro desse conceito, simpático com formação superior em dança, então to dando aqui exemplos e formas de especificação dos elementos de como prestar o serviço. O secretário tem que ser um estagiário ou uma estagiária, que curse administração de empresa ou secretária executivo, e assim por diante. Eu poderia colocar aqui que os professores que eles não vão ser presenciais, eles vão dar aulas a distância e vai ter uma televisãozinha onde as pessoas vão seguir a aula. Seriam forma de especificar o serviço, isso aqui pra recursos humanos mas também é feito pra instalações e materiais, então eu tenho que ter uma sala, uma segunda sala, uma vai ter que ter um computador, uma mesa, uma cadeira, um espelho, tudo pra eu poder especificar o serviço pra depois eu poder implementá-lo e lançá-lo. Então aqui são os conceitos importantes do new service development e vou agora mostrar o arquétipo do service design. Que é o nosso outro pilar que embasa o modelo. Veja que o service design ele é muito mais desestruturado do que new service development que pressupõe primeiro ideia, finalizei ideia, depois conceito, finalizei conceito, depois sistema, ele vai muito mais na literatura que chama weather flow venci uma etapa, vou pra outra, venci uma etapa, vou pra outra, é muito mais engenheiro assim, é um modelo muito mais próximo da engenharia vamos por assim dizer. O service design por ser assim essa lógica de uma abordagem, uma forma de pensar, ele é mais desestruturado, ele não fala em ideia, não fala em conceito, não fala em sistema. Ele fala que, isso aqui no meu arquétipo né, eu tenho uma grande fase de coleta de dados, onde eu vou até o meu cliente fazer entrevistas, viver como um dia, observar, acompanhar ele no dia a dia, colocar uma camerazinha do lado dele e no final do dia olhar essa câmera pra ver como é que foi o dia dele pra eu poder, pra eu ter informações sobre ele e de análise. Então eu coletei dados eu vou analisar, que são momentos onde eu vou extraindo insights, coleta e análise de dados são insight sobre o meu cliente, o que ta por trás da situação problema que eu to trabalhando, entendimento profundo sobre o cliente. Além disso, eu tenho fases de criação que é o momento, bom entendi bem o problema do cliente, então vou criar várias soluções, nesse momento é esperado que eu chame o cliente, faça um codesign com ele, use criatividade e assim por diante, e depois seleção das melhores soluções desenvolvidas, geralmente testadas com protótipos, com testes com cliente, e critérios com a empresa, e assim por diante. Pra depois que eu girei todo esse ciclo, fiquei aqui girando girando, o 18:40 service design é muito mais desestruturado eu vou pra uma fase de detalhamento dessas coisas, e daí de implementação e lançamento. Aqui é uma explicação do que eu falei anteriormente, e aqui vem meu modelo. Vai ficar pequenininho nesse momento, eu vou novamente dar uma visão geral dele aqui ta, e daí depois eu dou um zoom pra ficar mais claro cada elemento. A ideia do meu modelo é ser um modelo híbrido entre essas duas áreas, integrado entre essas duas áreas buscando extrair as características delas. Qual que é a ideia? A ideia é que eu siga o ciclo do new service development, essa abordagem mais tradicional, que eu vou ter uma fase de definição de ideias, desenvolvimento do conceito, sistema de serviços, implementação do serviço e lançamento, mas pra definir cada um desses elementos, agora eu vou dar um zoom aqui, eu siga um ciclo do service design, então a minha ideia vai ser definida baseada na coleta de dados, 19:42 análise de dados, criação e seleção que eu comentei anteriormente. Vou virar o quanto for necessário ali dentro. Defini a ideia, setei a ideia, agora eu vou fazer o conceito, daí com a ideia definida, por exemplo, aulas de dança, eu vou fazer esses ciclos aqui pra definir o conceito, então o que que seria um exemplo, é como se aqui no primeiro momento aqui eu tivesse fazendo perguntas mais gerais pro meu cliente aqui na coleta de ideias, sobre o que que vocês acham importante numa academia pra vocês relaxarem? Não ta aula de dança definida, aqui quando eu entrar nessa nova fase, eu ja to com uma

aula de dança definida, cheguei pro meu cliente por exemplo, numa aula de dança o que que vocês gostariam? A fim de qualificar, de detalhar essa aula, e fazer todo esse giro tanto chegar no conceito, nessa ideia configurável da aula de dança no exemplo em questão, girado o conceito, cheguei por exemplo naquele conceito que eu dei o exemplo lá na aula de dança só pra gente setar horas, dias, ritmos, assim por diante, com isso setado em mãos, agora eu vou fazer os mesmo estudos pro sistema de serviços, então vou novamente girar e mostrando o conceito pro meu cliente lá, pro meu usuário do serviço, eu vou mostrar pra ele, bom, dado uma aula de dança come essas características, como vocês acham que deveria ser o professor, deve ser presencial não deve, deve ser a distância, e todos esses ritmos e dinâmica do service design sendo girada pra definir o sistema de serviço. Por isso que as bolinhas estão alinhadas a cada fase, é pra mostrar um ciclo a cada fase, mas tu evolui de forma reta de fase pra fase, mas dentro dela tu gira, pra daí então tu ter uma implementação e um lançamento do serviço, sem uma contribuição do service design pra essas fases, de uma forma mais reta. Professora, essa é a explicação do meu modelo, não sei se ficou alguma dúvida ou se podemos partir para as perguntas de avaliação?

R - Não, podemos partir para as perguntas, ficou claro sim.

21:43

J - Perfeito. Aqui eu vou, estão até postadas aqui as perguntas, eu vou falar a pergunta, depois eu fecho pra senhora poder olhar o modelo e talvez facilite a sua percepção do da resposta. A primeira pergunta ali a gente tá numa fase avaliação geral do modelo, tá, então uma pergunta bem desestruturada e depois são perguntas mais pontuais, sobre pontos específicos do modelo. Então na fase de avaliação geral, uma pergunta simples chamada qual a sua percepção geral sobre o modelo proposto? Levantando pontos positivos e negativos, por favor.

R - João, eu gostei do modelo, eu acho que o modelo é interessante, acho que você está tentando buscar o que os dois sistemas têm de melhor, né, que um é a flexibilidade do modelo e o outro é assim você ter assim um caminho onde você tem princípio, meio e fim, pra que você possa ter um um uma time line digamos assim, né, que o mercado precisa disso. Que você ficando uma coisa cíclica as vezes você não consegue chegar. É o que eu vejo de de talvez de ponto negativo, é que na verdade assim, o modelo de design de serviço em teoria normalmente você vai fazer isso aí, você vai chegar nessa time line, talvez você esteja só especificando um pouco mais, né, e a outra coisa que pode acontecer também 23:16 é o seguinte assim, por mais que você queira seguir essa time line quando você tem um modelo que tem muita criatividade e depende de pessoas, as vezes a gente entra em looping e tem que voltar, então você não vai conseguir mesmo que você queira muito entendeu seguir dessas fases direitinho e retinho do jeito que você está pensando porque o próprio looping vai dizer hã hã não funcionou, volta, hã hã não funcionou, volta. Entendeu, aí assim você vai perder essa coisa que seria que eu acho que é o que você está tentando acrescentar no modelo de serviço, que é essa coisa de ter uma lógica de andar pra frente de ter um princípio, um meio e um fim, né. Então assim, desculpa, mas é o que eu to vendo tá.

J - Não, perfeito, ótimo!

R - Pergunta e quer a resposta né.

J - Não, com certeza. Inclusive as críticas são até mais valiosas do que os próprios elogios ao modelo porque embasam discussões de melhorias no modelo. Quando a senhora fala então dessa volta, poderíamos dizer que eu não poderia setar a ideia aqui e nunca mais discutir ela, e entrar no conceito e nunca mais e parar de discutir. Eu deveria pressupor voltar entre essas grandes fases aqui também?

R - É porque isso pode acontecer, de repente na hora que você fala que você tem algumas ideias, aí na hora que você vem aqui no conceito você fala assim, mas olha não era bem assim, e você tem que voltar, entendeu. E as vezes dentro do próprio conceito, as vezes você tá no conceito nossa mas não era... Você tava ali com o professor virtual, eu gosto muito de dança, daí na hora que você colocou o tango eu comecei a rir, porque eu fiquei imaginando como que se aprende tango com professor virtual? Porque não consigo saber assim, eu gosto muito de dançar, e no tango você precisa de alguém te guiando ali, não dá pra fazer isso virtualmente. Na hora que você botar a pessoa não vai funcionar, não virtualmente né. Então justamente porque você deu um exemplo de dança eu gosto muito de dançar.

J - Ótimo!

R - Não funcionou e vamos ter que arrumar outro jeito, né.

J - Claro.

R - Então assim, de cara eu já disse ih tá... que dizer, no seu exemplo prático quer dizer pronto, já voltou pra estaca zero, não deu certo.

J - Claro, então eu posso colocar em xeque cada um desses elementos e estar aberto a mudanças em qualquer momento. Eu posso daqui a pouco tá lá no final do modelo eu deveria poder estar aberto e não fixo, amarrado ao que eu defini, aberto a voltar, revisar, fazer novo ciclo daqui a pouco de ideia e assim por diante.

R - E aí quer dizer, depende do que você tá querendo, porque esse ganho seu de tempo digamos assim fazendo essa time line, você pode na verdade até perder, porque quando você tem um modelo de serviço como ele é mais flexível e de repente assim você chega assim essa ideia e a gente tem já essa noção que cada ideia é única porque cada momento é único porque as coisas mudam, principalmente quando você trata de serviço, porque serviço é sempre pra pessoa né, a gente não faz serviço pra computador, né, a gente não faz serviços pra máquinas, serviços são sempre ligados a pessoas, pessoas são dinâmicas e são diferentes entendeu, então a gente já parte do pressuposto que assim que aquilo pode ser, que tem que ser sempre único, né, o serviço que eu faço pra você é diferente do serviço que eu vou fazer pra Talita, que você vai entrevistar, que é diferente do serviço que eu vou fazer pra Simone, porque são pessoas diferentes com características distintas, é claro que você tenta fazer sempre uma coisa que se adapte a um certo grupo a um maior grupo de pessoas, e agora se você realmente tá buscando alguma coisa de excelência, você tem que sempre tá sabendo assim que olha, você vai ter que ter alguma margem de flexibilidade pra adaptar ou seu serviço não vai ser de excelência, né, porque as pessoas têm necessidades diferentes. Então num modelo mais solto, de repente aquilo já tá ali pressuposto então você não vai ter essa sensação de que aí voltei pro sabe aquela coisa do joguinho de trilha, entendeu... aí volta pro início? Você não teria essa sensação

que aqui de repente você pode dar pro seu... poxa voltei pro início. Porque o modelo já é suposto de ser assim, né.

J - Entendi, professora. Entendi. Essa linearidade pode dar uma sensação de uma volta muita grande quando na verdade num modelo menos estruturado é uma volta natural talvez do próprio modelo.

28:02

R - É, faz parte do processo, e na verdade quando você começa de novo, você na na dentro daquele processo é um novo processo porque é assim que funciona, são processos que assim, eles são dinâmicos, então esse aqui funcionou, aí a gente parte pra um novo, e aqui pode também uma sensação de um processo sem fim.

J - Uhum. Perfeito, professora. Perfeito.

R - Eu to palpitando na maneira que eu consigo enxergar, ta. Da apresentação de 15 minutos.

J - Claro, não, é ótimo! Perfeito, professora. é justamente essa a ideia, encontrar pontos para melhorar o modelo, justamente essa ideia mesmo. Perfeito. Inclusive antes de a gente passar pras perguntas específicas que eu vou perguntar sobre etapas específicas do modelo, não sei se a senhora gostaria de fazer mais algum comentário olhando de forma geral o modelo?

R - Foi assim, foi o que me chamou atenção na hora, entendeu? O que eu vi é isso, porque eu também sou engenheira então eu sei tum tum tum pronto. A gente tem um dia pra começar e um dia pra terminar, e isso me faz falta, entendeu. Eu lá na escola de design eu sou extremamente criticada por causa disso, mas é engraçado porque eu sou criticada no início, porque na hora que os meninos terminam de repente eles voltam assim obrigada, professora. Porque eu falo pra eles assim, olha não... porque eles têm mania, quando eles vem com aqueles projetos maravilhosos, aquelas coisas do arco da velha, eu olho repara bem, você vai ganhar um prêmio com isso mas deixa eu te explicar, se não tiver ninguém pra comprar o seu projeto lindo que você ganhou o prêmio, você não vai ter dinheiro nem pra comprar espanador pra tirar a poeira dele.

J - Boa.

R - Então assim, sabe é faça alguma coisa que você veja alguém usando, que você veja, se não fizer diferença na vida de ninguém, se não tiver ninguém que vai se incomodar com isso que você criou, pra que que você criou? Né, então assim essa coisa assim, e tudo tem time, as vezes uma coisa que é maravilhosa hoje, depois de amanhã já virou uma bobagem, não é não faz mais sentido. Então hoje ta todo mundo maluco com COVID, olha tudo... claro que eu quero que a COVID seja uma lembrança assim ah passou, sabe? Entendeu, que ninguém mais tenha que se preocupar com isso, que aliás acho que é tudo que todo mundo ta querendo ultimamente né, que seja uma coisa assim do passado pronto. Ai gente se a gente tivesse pensado nisso antes, ah passou não sei o que acabou, não tem mais isso. Então vamos mudar de assunto. Então assim, as coisas mudam, várias coisas a gente cria e que acha que é uma bobagem e fica anos, e outras que são as vezes né. Você lembra quando saiu a televisão de plasma? que saiu assim como ahhhh mas ela durou o que uns dois anos? Até que saiu a a outra e ela... e quem comprou aquilo naquela fortuna, então... tem tecnologias, e é tecnologia que a gente ta falando quer dizer... então, quando

you ta falando de serviços porque é uma coisa que you ta falando de relação, porque serviço é relação, a base do serviço é essa, é uma relação, uma troca, o serviço é uma troca. Então assim, troca é sempre dinâmico.

J - Teve um professor até do design que eu entrevistei que ele falava que a forma de representar muitas vezes representa um modelo de design de serviços ou de design é tipo um risco assim, totalmente desestruturado, talvez esse meu viés de engenheiro, nosso viés, há parece que durante o modelo, ao longo de um processo de desenvolvimento em serviço é que siga o design de serviço. Eu tava sempre questionando, ta mas o que ele ta querendo desenvolver nesse momento, é que parte é... Mas o design não tem muito eu to nessa parte e naquela, eu to fazendo o todo, é mais fazi parece, eu to criando assim, é um processo difícil de mapear, difícil de sair mapeando.

R - Se você conhece, mas de repente talvez pra você explicar fosse interessante se você conhece o conceito de homeopatia porque existe homeopatia unicista e a pluralista, vocês ai do Sul, os argentinos usam muito homeopatia unicista, você conhece?

J - Eu não conheço, eu conheço homeopatia, mas não conheço essa diferença entre elas.

R - A homeopatia que todo mundo chama de homeopatia normalmente é a pluralista que ela é igual a alopatria. Tipo assim você ta com dor de cabeça, o médico vai ter dar um remédio homeopático, quer dizer, não é química pura não é, pra sua dor de cabeça, e a unicista ao contrário, ela trata o seu organismo como um todo, então assim tanto faz você ta com dor de cabeça como você ta com dor no pé, como você ta com dor de estômago, na verdade assim, o seu organismo como um todo não está funcionando, então você tem que ter alguma coisa pra sua energia pra que então o seu, a ideia é que se seu organismo ta bem, você nunca vai ficar doente. Então ela trata do ser humano por completo então assim, tem essa questão, você tem que ter todo o processo, porque quando você puxa de cá, aperta de cá. Então assim, é essa ideia do todo. A coisa anda sempre em conjunto você não consegue dividir, não da pra usar o método do Jack, vamos partir. A coisa não vai funcionar, justamente por isso por ser dinâmico e por ser troca e na hora de ganhar a troca, quer dizer, por mais que você faça um ensaio entendeu, a pessoa sempre tem uma resposta diferente daquela que você tinha planejado no seu script e ai que você tem que entrar com a criatividade com o seu prompt opa e agora como que eu respondo a isso? Então você tem que ter essa coisa mais sempre dinâmica, sempre disposta a vamos, mas é o todo que vai né.

J - Perfeito. Ideia, conceito e sistema na verdade fazem parte de um corpo único, não tem sentido eu mexer num se eu não puder mexer no outro pra poder se adaptar ao que eu mexi por exemplo.

R - Você vai conversar com a Simone, até a dissertação de mestrado dela ela fez um estudo pra ver quais as características que um design precisava ter pra ser um bom design de serviços. Olha é de ficar louco a quantidade de coisas, porque ela é daquelas super detalhistas. Pra você ter uma ideia ela criou um jogo pra você ver quais histórias você quer, que a pessoa levava mais de um dia pra poder responder de tanta coisa que ela botou, eu falei Simone ta ótimo, mas quem que vai resolver isso ai, quem que vai responder isso, filha? Não tem a menor condição né, o tempo que você vai levar. Agora você tem que tornar isso usável. Como é que você vai aglutinar as coisas sabe assim, mas é interessante porque ela foi ela queria chegar num lugar, ela foi dividindo, dividindo, dividindo,

dividindo, dividindo, você vai conversar com ela pra você ver, é porque ela é muito... chegou num tal detalhamento que daí você fica doido, aí em vez de esclarecer, complica.

J - Perde a visão do todo. Vai ser bem boa a conversa com ela, com certeza.

R - A Simone é ótima, você vai gostar de conversar com ela.

J - Professora eu vou partir agora pra uma fase de perguntas específicas 35:38 Pode ser que em algum momento das perguntas específicas a resposta até a senhora remeta o que a senhora já falou no primeiro momento tá, eu vou fazendo pra poder seguir o roteiro, e seguir o caminho.

R - Ok.

J - Vamos aqui então, até vou dar um zoom aqui, sobre perguntas específicas tá, há primeira pergunta antes de mostrar aqui, ela vai, diz respeito principalmente a essas fases do estudo do cliente ó, coleta e análise aqui, essa coleta e análise aqui, essa coleta e análise aqui. É tudo feito de uma forma cíclica dentro da fase segundo o meu modelo, mas eu vou tá sempre remetendo nesta primeira pergunta a essas duas etapas aqui, que acontecem de forma cíclica ao longo do modelo. E a pergunta ela sempre vai estar comparando o que eu estou fazendo com os modelos tradicionais de new service development e service design. Então a primeira pergunta ela é: Você acredita que este modelo, compreende, olhando pra aquelas duas etapas, de forma mais profunda as necessidades ou experiências do cliente quando comparados aos modelos originais de new service development ou service design? A resposta pode inclusive não ser pragmática, por ser mais que um, menos que outro, mais que os dois, menos que os dois e assim por diante.

R - Não estamos na CPI não precisa ser sim ou não.

J - Pode ser, pode ser sim ou não.

R - Não, a gente não tá na CPI não sou obrigada a responder só com sim ou não.

J - Ah sim sim, perfeito.

R - Que bom né, por que só responder sim ou não fica difícil.

J - Ah não, com certeza.

R - Olha só, eu acho que sim tá, João. é óbvio que você vai ter que usar e tal, mas eu acho que quanto mais próximo você tiver do cliente, e quanto mais trocas você tiver, sendo que assim é sempre importante nessa análise também você incluir o seu cliente, tá. Porque a gente fazer a análise sozinho, lembra de que a gente é sempre três pessoas? Um que a gente pensa que é, outra que os outros pensam que a gente é a terceira que é o que a gente realmente é, então lembra disso, então assim não exclui o pesquisador e não deixar ele como Deus como ser muito superior que só ele vai fazer a análise que só ele tem todo o conhecimento, deixa essa análise, quer dizer você faz a análise, se você puder incluir o seu cliente nessa hora, na hora que você pedir ele sobre ele pra refletir sobre ... tipo assim, então tá, então quer dizer que quando eu faço A você sempre vai querer o B depois né, aí vai falar, não de jeito nenhum, quando eu falo A eu já tô querendo o E e o F, B, C e D

você coloca pra lá. Entendeu. Tenta incluir ele dentro desse processo de análise tá? Que eu acho que aí você ganha mais.

38:36

J - Considerando que esses vários contatos aqui então, ele basearia muito pra cada uma dessas outputs intermediárias, unir o cliente a todo momento mas estudando elementos diferente isso faria isso na sua percepção que ele fosse um modelo que entenderia mais do que os modelos tradicionais de new service development e service design? Traria, a senhora teria uma percepção de que ele entende mais detalhes as demandas desses clientes?

R - Eu acho que sim. E acho que quando você faz isso e quando analisa os dados, e quando você dá o feedback, primeiro você sempre vai ter um cliente mais disposto a voltar e a passar pra sua segunda fase, se você tá pensando que são as mesmas pessoas que vão te acompanhar ao longo do processo, senão cada um num processo diferente no meu entender você teria que começar do início, entendeu. E se a pessoa tá acompanhando, ela tá acompanhando o seu raciocínio com certeza ela vai ser mais interessante pra te ajudar a desenvolver, que é aquilo que você falou, você falou que você vai usar codesign, que você vai usar coparticipação, e você vai usar participatory design então se é participatory design essa pessoa tem que tá junto com você na hora que você tá fazendo as análises, você pode até pra facilitar o processo, como facilitador você pega os dados todos, compila e bota lá um quadro e e mas assim, e você apresenta o resultado, que pode até ser um susto porque as vezes as pessoas tão fazendo e elas não tem ciência, na hora que você compila e diz tá aqui foi isso, e que você mostra, aí opa! Mas é isso é isso, tá aqui ó, é isso que vocês falaram, eu só fiz uma tabelinha to mostrando pra vocês. E as vezes esse susto faz a pessoa até mudar a aham... então... perai, então não precisa ser sempre assim não, vamos mudar isso aqui.

J - Perfeito. Perfeito. Bem claro, professora. Agradeço. A próxima pergunta, professora, ela vai fazer menção a fase de criação, a etapa de criação que acontece de forma cíclica, criação da ideia no primeiro momento, criação do conceito no segundo momento, e criação do sistema no terceiro momento do modelo. A pergunta é a seguinte, ela vai ser sempre muito análoga a essas três primeiras perguntas aqui ó, até a quatro. Se você acredita que as etapas criativas de participatory design ou codesign pra definição de cada pré-requisito do serviço, aqui até eu trouxe um novo conceito, ideia, conceito e sistema de serviços são chamados na literatura de pré-requisitos intermediários de um serviço pra chegar até o serviço. Então trazer o cliente e de forma criativa eu tentar desenvolver a ideia, depois o conceito e depois o sistema, resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que a partir dos modelos originais de new service development e service design.

R - Eu acredito. Agora você vai ter que me colocar isso na prática depois que você aplicar. Mas eu acredito que sim. É o que você tá querendo tá, mas tudo é design a gente tem que experimentar né.

J - Claro, claro, claro. Numa primeira percepção então assim, olhando o modelo e olhando os modelos anteriores da uma sensação de que vai trazer um serviço melhor.

R - Eu acho que sim, até porque tem aquela história, porque que tem que ser cocriação? Porque as vezes você tá tão dentro do problema que você não consegue enxergar, precisa de alguém te dar a luz né. Então, é muito importante sabe, isso vem desde lá dos Japoneses

daquele ciclo do controle de qualidade e tal não sei o que, quem tem a ideia, quem conhece, você só consegue ser criativo com coisas que você conhece bem, em coisa que você não conhece bem você fica reinventando a roda, neguinho já criou e você tá achando que tá causando grande coisa, né mas de qualquer maneira as vezes fica tão dentro do problema que você tá assim, precisa de alguém pra te ajudar a fazer assim ó levantar pra enxergar. Né então é importante.

J - Isso inclusive acontece na nossa tese, as vezes a gente tá tão dentro dela que a gente não consegue achar formas alternativas de ou fazer um novo estudo assim por diante. Isso acontece muito no processo de doutorado.

R - Sim.

J - Mas foi bom essa paralela aqui. Mas a pergunta, professora, agora olhando pra esta etapa aqui de seleção então, estudei o meu cliente das primeiras etapas de forma cíclica né como a gente viu, fiz a criação pra ideia, conceito, sistema, e agora eu vou selecionar a melhor ideia que é naquele ciclo, selecionar o melhor conceito, selecionar o sistema. Olhando pra questão da seleção, você acredita que a seleção de cada pré-requisito do serviço, ou seja, da melhor ideia, do melhor conceito e do melhor sistema, através de protótipos e de observações e definições da empresa, vou aqui de uma quebrada na estrutura da pergunta, as vezes por critérios da empresa, resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que os modelos tradicionais ou puros de new service development e service design? Pergunta é se essa seleção pra ideia, depois uma seleção pra conceito, e daí uma seleção pra sistema isso aí é algo que vai me garantir um serviço melhor ali do que os modelos originais?

44:07

R - Garantir cem por cento a gente nunca pode né, é mas assim eu acredito que sim. E depois que você entra pra design você vai ver eles prototipam tudo, e protótipo não é só você fazer a caixinha lá, da pra pessoa pegar não, protótipo quando você trata de serviço é até fazer um long play mesmo, experimentar, vamos brincar aqui, vamos fazer um teatrinho aqui, pra gente ver como é que é, pra ver quem responde, entendeu. Pra tentar ver, e é muito engraçado, que as vezes a pessoa tá ali dentro do grupo e um que é mais palhaço entendeu e de brincadeira te responde diferente, mas eu olho assim ahhh, pode acontecer né e aí como é que faz, então eu acho que sim, é super válido entendeu.

J - E essa ideia de ir prototipando ideia, depois conceito, e depois sistema parece interessante também no intuito de...

R - Vai crescendo né, vai desenvolvendo, vai tomando corpo, né.

J - Perfeito, professora. Ótimo! Inclusive eu trabalho como engenheiro também além de fazer doutorado né, trabalho numa empresa como engenheiro, sou servidor público inclusive na área administrativa, mas sou engenheiro da área administrativa, e eu gostaria muito de trazer técnicas do design mas elas não são muito recebidas dentro do público dos engenheiros, mas vamos tentar dar... fazer um long playing 45:32 aqui vamos simular como, eu trabalho com melhoria de processos, vamos simular como seria o novo processo, o pessoal não não vamos entregar, vamos entregar já....

R - Você perde tempo, mexe com isso não, mexe com isso não.

J - É difícil.

R - Conheço bem a área. Eles não são muito originais não, em todo lugar é igual.

J - Professora, essa pergunta aqui era a quatro. A cinco e a seis ela pode parecer um pouquinho mais abstrata, mas vou tentar sem bem claro nela. Eu vou ler ela e depois vou deixá-la mais clara no modelo. Para você, as etapas cíclicas de coleta de dados, análise de dados, criação e seleção, que é aquele ciclo, orientam as atividades de implantação às necessidades do cliente? Qual que é a explicação dela, vamos deixar aqui ela mais claras, se eu fizer as etapas anteriores a implantação da forma como eu tô pressupondo, definição de ideia nesse ciclo, desenvolvimento do conceito nesse ciclo, desenvolvimento do sistema de serviços nesse ciclo, eu tendo a executar de uma forma mais adequada a ideia de implantação, a fase de implantação que é a contratação das pessoas, contratação ou compra dos materiais, treinamento das pessoas e assim por diante? Ela tem algum impacto nessa fase que não pressupõe um ciclo que é a fase de implantação?

46:54

R - Eu acredito que se você tá fazendo isso, quer dizer, esse é um dos seus objetivos, né é isso que você tá buscando, então você não tá fazendo isso por outro motivo. Mas lembrando quer dizer fazendo uma analogia com a teoria de grupos né, então coisa que eu conheço bem, você lembra assim que as vezes você tem um grupo super estruturado que já tá assim daqueles que já tá até trocando, você troca uma pessoa no grupo, desestrutura todo ele, vai pra fase zero, então uma coisinha que mude aqui que a gente não tem como controlar, entendeu as vezes uma nova variável nova que entra alguma coisa que acontece no local onde tá acontecendo, por exemplo, pode fazer todo seu processo... você quer coisa mais impactante por exemplo desculpa o exemplo, tá todo mundo cansado disso, mas é sério, o mundo reset 47:59 depois do COVID, ele parou e começou de novo. Então, e quem é que esperava se a sei lá há três anos atrás alguém te falasse que você ia tá trabalhando só online você ia acreditar?

J - Com máscara na rua.

R - É, você ia dar uma gargalhada na cara da pessoa e falar ha ha ha tá bom, obrigada. Conta a próxima.

48:27

J - Perfeito.

R - Né, então existem coisas que as vezes estão fora do controle, mas sim a ideia é essa né.

J - Então me pareceu no seu exemplo é há provavelmente se eu seguir dessa forma até a fase de implantação, a própria fase de implantação ela seria melhor, vou treinar melhor as pessoas, vou contratar as pessoas mais adequadas, comprar os produtos que vão estar sendo utilizados na prestação de serviços da forma mais adequada, no entando 49:02 eu nunca posso pegar e dizer que eu não vou rever daqui a pouco algumas redefinições nesse momento, seria isso né?

R - De repente não vai ter que começar tudo de novo. E assim, por conta de um elemento, sabe assim você tá com seu grupo todo redondinho aí basta um, uma pessoa que teve uma oferta, e não precisa ser por nada ruim, porque todo mundo pensa assim, ah porque morreu, aí porque não sei o que, não pode ser por uma coisa boa, a pessoa ela se destacou,

ela tava tão boa, teve uma promoção e daí ela saiu do seu grupo, aí você tem que colocar outra pessoa no lugar e aí essa pessoa que entrou pro lugar, primeiro ela já ela não tava incluída no grupo, ela não fazia parte da dinâmica do grupo e provavelmente nunca vai ter as mesmas características mas o outro assim era muito bom, tanto que foi promovido, né então esse outro não vai chegar no mesmo, pode até chegar depois, mas de cara ela não entra com a mesma performance do que saiu, então seu grupo inteiro se desestrutura.

J - Perfeito. Ótimo, perfeito, professora. E a mesma pergunta, eu nem vou precisar abrir ali porque ela, vou aproveitar o timing ela é análoga pro lançamento, pro lançamento do serviço que pressupões fazer as campanhas de marketing do serviço, receber os primeiros clientes, tirar as primeiras percepções, rodando de fato de produção, vamos por assim dizer o serviço. Se eu fizer as minhas etapas do meu modelo, da forma como eu to pressupondo, de forma cíclica, pra ideia, conceito e sistema de serviço há algum impacto positivo aqui na fase de lançamento do serviço? Eu vou fazer fazer melhor as atividades de lançamento do serviço na direção do atendimento do cliente?

R - Acredito que sim. Quer dizer, a partir desse momento, se você fez todo um processo que foi assim mais pensado, que foi mais participativo onde as pessoas se envolveram, é o filho é dele, e isso é sempre quando ta todo mundo dentro que o filho é seu você tem muito mais energia envolvida, que essa energia boa que vai e o serviço é energia, gente, não adianta. O produto você pode até desvencilhar da equipe, entendeu, mas o serviço não tem como. Se ta todo mundo muito envolvido, dentro do processo como um todo e você ta sentindo que aquilo ali, o sucesso da sua equipe é o seu sucesso, é aquela coisa você tem que sentir que você realmente faz parte que aquilo ali também é seu, é você se apropriar daquele serviço como seu também, você também criou aquilo, você também é mãe daquilo ali. Então você quer o sucesso do seu filho, então ele vai ser melhor sim, você vai, quando você vai mostrando né, qual mãe que um dia que vai visitar um neném que ninguém nunca viu que não bota um macacãozinho mais bonitinho que tem, né se é menininha bota um lacinho, a menina não tem cabelo você cola com sabão né o lacinho na cabeça, todo mundo tem que ver a menininha com lacinho, né.

J - Me parece aqui, até uma pergunta desestruturada aqui que sai da fase não prevista do questionário. Me parece pelo que a senhora comentou que todo esse estudo ele pode ter impacto além do lançamento, mas nas decisões do dia a dia durante a execução do serviço, se eu já vivenciei todo o estudo do cliente quando entrar um cliente e eu precisar tratar ele, já na execução do serviço, talvez eu já tenha uma melhor percepção pra poder fazer os ajustes ali no naquele momento da prestação pra atender ele porque eu já to entendendo um pouco mais essa pessoa ou esse público.

R - E com a equipe você também ta mais aberto é a a qualquer coisa que a sua equipe falar, você sabe assim você tem menos barreiras, o que você me responder eu não vou sentir como um ataque, não vou sentir como aí ta querendo pegar no meu pé, ta querendo me diminuir, ta querendo isso, não eu recebo isso de uma maneira mais tranquila, é uma troca que tem o tempo todo. Eu to acostumada, entendeu, ah João, por favor né, poh sabe assim.... beleza, sabe não vai ter isso, obrigada então perai assume aqui que eu vou pegar o de la entendeu, ou contrário, falar João, sai entendeu deixa que deixa que esse cliente aqui eu to mais acostumado deixa que eu mexo com esse cliente aqui, atende aquele pessoal ali me deixa segurar esse aqui.

J - Perfeito, professora. Obrigado pelas contribuições. Agora são as últimas duas perguntas, elas voltam a ser, essa aqui ainda não é tão fechadinha, não é tão aberta aliás, mas a pergunta é a seguinte. Bom, olhamos então ponto a ponto, agora a pergunta é: Qual a sua percepção em relação à eficiência ao quão custoso parece ser executar o modelo proposto pro atendimento das necessidades do cliente, quando comparado com os modelos puros de new service development e service design? Então aqui a pergunta é bem na eficiência mesmo, se a senhora quiser inclusive pode trazer inclusive elementos da eficácia se atende mais ou não mas é o que foi exposto anteriormente e quanto parece olhando o modelo o quanto que parece ser consumidor de recursos, custo, tempo, dinheiro, pra executar esse modelo aqui.

54:16

R - Olha João, eu sou aquela pessoa assim que eu sou muito assim que eu falo muito assim que tamanho único é aquele que não serve em ninguém todo mundo fica feio, você compra uma roupa tamanho único nas gordas ela fica apertada, nas magras fica um saco, caindo entendeu. Não fica bonito, então eu acho assim, esse modelo seu ele é flexível, ele é interessante agora eu acho assim, vai ter momentos onde ele vai consumir mais recursos porque, por algum motivo, pelo grupo que você tá trabalhando, em outros momentos ele vai ser lindo, ele vai funcionar então eu acho que isso você vai ter que experimentar, e eu acho que vai caber muito a pessoa que tiver coordenando o processo a ter esse feeling e saber como ele vai avançar, e quando ele volta, como ele volta e quantidade de vezes que ele pode voltar pra direcionar isso, então depende muito assim da empresa que você tá trabalhando, de quanta liberdade a gente tem do orçamento que você tem do tempo que você tem pra pra entregar, da equipe que você tem e qual o relacionamento que você tem então com essa equipe, então assim, não existe modelo perfeito, nenhum modelo funciona cem por cento dos casos. O seu modelo é um modelo interessante, pode funcionar com certeza. Acho que agora cabe a você assim testar, principalmente que o seu caso é um doutorado. Você ainda tem tempo?

J - Uhum. Eu na verdade eu tô no segundo ciclo de doutorado, eu fiz um primeiro ciclo tá e eu não consegui atingir um dos pré-requisitos que é uma publicação em Qualis A, isso acontece muito isso ali no nosso programa, e como eu trabalho em conjunto, tenho outro trabalho também isso aí acabou me afetando, então eu tô no primeiro ano mas já tô no primeiro ano com uma bagagem de quatro anos já vividos e com faltando só elementos pra publicação, inclusive a conversa com especialistas foi uma uma solicitação de um revisor de um periódico de serviços.

R - Eu acho que seria interessante você tentar aplicar, fazer alguns passos pra você ver, e mais interessante ainda, por favor, se você puder coloque alguns contra exemplos sabe, assim faça mais de um caso e se tiver algum que não funcionou você coloca também porque eu acho que mais interessante de tudo não é a gente vender o modelo perfeito porque o modelo perfeito não existe, é justamente você, se você tiver algum caso que não funcionou muito bem se você conseguir pinçar o porque não funcionou muito bem pra você colocar os limites do seu modelo, o seu modelo se torna mais interessante ainda. Tá, porque quando eu começo a ler uma coisa, principalmente livro de americano, de guru e tal não sei o que, que eles começam com aquele modelo sabe que é perfeito me dá uma preguiça, muitas vezes eu nem chego no final, eu digo gente não existe modelo perfeito, todas as situações são únicas, então acho que se você puder justamente você mesmo, já você olha ele funciona mas assim, se nesse tipo de quadro você pode vir a ter esse tipo de problema entendeu, eu acho que isso é uma coisa que você ganha porque você mostra, é um modelo bom, é um modelo que pode funcionar, na maior parte do tempo ele funciona,

se acontece isso aqui é preferível que você tenha um time muito reduzido, vai pro modelo do engenheiro ali, porque o bom é inimigo do ótimo, você precisa de uma solução, sabe você mesmo fazer esse tipo de recomendação. Eu eu esse modelo ele funciona muito bem nesse nesse caso, nesse tipo de caso aqui eu mesmo recomendaria mesmo, e nesse tipo de caso que esses grupos estão voando então, vai só com serviço mesmo, e deixa deixa voar que de repente você vai ter uma ideia muito mais fantástica não tem necessidade. E se você conseguir chegar nesse tipo de autocritica acho que seu trabalho ainda vai valer muito muito mais. Assim, sabe... que bobagem é essa que tudo tem que ser perfeito? Gente, não existe nada perfeito no mundo não. Né, então assim, a gente conseguiu dar os limites, funciona muito bem, mas... ta funcionando, olha beleza, oitenta por cento dos casos ele ele acrescenta o tal não sei o que. Agora aconteceu aqui então assim, o que eu posso dizer assim é que eu percebi essa limitação na hora que a gente tem, esse tipo de problema ele me da esse tipo de limitação, acho que isso seria nossa... eu pelo menos levantaria pra bater palmas, João pra você. Eu gosto, eu falo isso muito pros meus alunos, eu gosto de projeto todo errado, ai os meninos tomam um susto, projeto que da errado a gente aprende. Projeto que sai exatamente igualzinho ao que eu botei lá que eu aprendi no final da história? Eu só confirmei né uma coisa que eu tinha pensado lá no início. Que graça...

J - Na ciência eu acho isso muito importante, eu também sou muito favorável de abrir as, deixar as portas abertas pra futuras melhorias porque a ciência ela vai se alimentando daquilo que ainda está por melhorar, se eu mostrar o modelo perfeito, como é que alguém vai se alimentar do meu modelo pra fazer um novo artigo pra poder melhorar se as portas estão todas fechadas pra melhoria?

R - Pois é, então isso eu acho bacana. Você deixar assim algumas brechas ali funciona com essas características, agora essa característica aqui precisa experimentar pode ser que tenha esse tipo de problema porque ele remete aqui ou acolá.

1:00:00

J - Perfeito, professora. Agora é a última pergunta aqui, é uma pergunta bem ampla, provavelmente, provavelmente não, com certeza a senhora passou já por várias questões aqui de melhoria do modelo, a senhora pode repeti-las e complementá-las ou adicionar novas melhorias caso queiras, tá. A pergunta bem direta é: o que você mudaria no modelo proposto e porque? Se a senhora fosse pegar e ensinar seus alunos ou aplicar pra fazer alguma transformação numa empresa e a senhora olhasse esse modelo, e ai mexeria nisso, mexeria naquilo, me parece que eu vou seguir essas etapas, o que melhorarias e porque?

R - Não, João, é o que eu te falei, eu acho que cada caso é único, né acho que como qualquer modelo como a gente ta tratando de serviço, importante que a pessoa que tiver na frente que tiver coordenando ela saber o momento né de parar, então assim ela ta dentro de uma empresa ela foi contratada, ela ta lá por seis meses, então em seis meses ela tem que dar uma solução pra esse tipo de coisa. Então quando ela vai dividir o tempo dela, ela tem que sentir onde onde que realmente estão os problemas conceituais mais importantes, se é uma questão de falta de ideias, se é conceito que não está claro, ou se é realmente ta tudo bem o problema é que eles não tão conseguindo lidar bem com o cliente dele, então é o serviço mesmo que eu tenho que focar mais, ou se ele tem sabe... então trabalhar naquilo ali. Quer dizer, acho que é muito da pessoa saber dividir o tempo dela e saber onde ela tem que focar, quando a gente trata de serviços ta muito na pessoa que ta conduzindo o processo, é sempre isso, essa pessoa tem que ter uma formação muito boa e tem que ser sempre uma pessoa muito o que é mais difícil aberta à critica e aberta a

trocar, saber que tem horas que tem que recuar e em horas que tem que ceder e né, e a mas eu queria... mas você queria mas não tem mais tempo. né, então tem isso também, por mais que todos os modelos, essa coisa de gerar ideias, tem uma hora entendeu que você tem que bater o pé. eu já fiz projeto as vezes entendeu, que teoricamente era coparticipativo, mas assim em comunidades muito longe que a gente tinha problemas de recursos, pra ir tal não sei o que, e que as pessoas muito tímidas, pessoas mais humildes então que eu fazia uma coisa assim sabe assim é se você pensar teoricamente ta perfeitamente errado, mas eu chegava com duas, três ideias pré-prontas porque é muito mais fácil partir de um conceito pré-pronto pra dai eles mexerem naquilo ali e mudar chegando no negócio deles, do que esperar surgir do nada, e eu não tinha tempo, eu não tinha dinheiro, eu não podia voltar lá tantas vezes assim. Então cada caso é único, se você pegar isso na teoria, ah como você chama isso de participativo se você já chegou com alguma coisa, você induziu o... sim mas o que que eu vou fazer?

J - Uhum.

R - Sabe assim, as pessoas têm que ter essa coisa e tem que saber o momento que elas tão vivendo, o que que é possível, entendeu? Papel aceita tudo, João. O problema é a prática.

J - Claro, perfeito.

R - Não é, então a gente tem essa capacidade de de saber olhar, isso da e tem coisas tem momentos que não da pra fazer.

J - Talvez uma ideia muito mais modular de um modelo que eu ativo um módulo que pro meu caso é mais adequado, talvez eu não precise girar todo esse ciclo em todas as etapas, eu giro só no final ou só no início, eu vou ativando os módulos que pra mim são válidos, pra um determinado projeto que talvez tem um time muito rápido, eu vou fazer só um ciclo desses e assim por diante.

R - Sim.

J - Perfeito. Eu vou aqui parar a gravação, professora.