

Transcrição Entrevista H

J = entrevistador

G = entrevistado

J - Vou tentar ser direto nesse primeiro ponto já que eu acabei me passando aí nesse início da reunião. O foco dessa reunião é o seguinte, eu sou aluno de doutorado tá e eu tô propondo na minha tese um modelo pra inovação em serviços, que é baseado na integração de duas abordagens pro desenvolvimento de serviços. Uma das abordagens que é a abordagem mais tradicional que é chamada de new service development ela tá sendo integrada na minha tese com uma abordagem que é a abordagem mais moderna pro desenvolvimento de serviços, pra inovação em serviços que é o service design, o service design vem da área do design, o new service development vem da área de gestão de operações e marketing ok. Antes de eu começar aqui apresentando, antes de eu começar a fazer as perguntas de avaliação do meu modelo, eu vou fazer uma apresentaçãozinha pra ti pra mostrar como que eu cheguei no modelo, pra eu poder explicar o modelo e contextualizar as perguntas, mas antes uma pergunta de praxe que eu tenho feito para todos os especialistas é: Qual é a sua relação com essa área de inovação em serviços, design de serviços, e new service development ou desenvolvimento de serviços?

G - Eu fiz na verdade com serviços especificamente eu comecei a pesquisar quando eu fiz o meu doutorado também, hã eu venho da área de marketing, eu trabalho há muito tempo na área de marketing, mas normalmente foi mais relacionado com produto. Eu trabalhei em empresas né de fabricantes de produtos, de bens tangíveis e foi no meu doutorado que eu tive interesse de pesquisar serviços né, e eu criei um modelo, não o meu modelo do doutorado é um modelo de determinantes da retenção de clientes em contexto de serviços. Eu construí o modelo teórico e testei o modelo teórico em instituições financeiras, né fiz em um banco. E agora mais recentemente eu tô fazendo pós-doutorado e o que eu fiz foi adaptar esse modelo, o mesmo modelo do meu doutorado pra organizações turísticas. Então também tô pesquisando, chama intenção de revisitação, intenção de recompra, e de destinos turísticos com esse mesmo modelo. Então a partir daí é que eu comecei a pesquisar mais a questão de serviços e também tem a atuação docente também né nessa área de gestão de serviços mais especificamente né. Então é relativamente recente dentro da minha trajetória é relativamente recente que eu comecei a pesquisar no doutorado que foi em 2013, 2014.

02:52

J - Perfeito, professor. Tá ótimo. Aqui daí dentro dessas grandes áreas de serviço a gente vai tá numa área específica que é a inovação de serviços. Voltado pra criação de novos serviços.

G - Certo.

J - Professor eu vou então rapidamente aqui apresentar o meu modelo, mas antes de chegar no modelo eu vou ter algumas explicaçõeszinhas sobre como que eu cheguei nele, porque é importante pra entender.

G - Sim, sim bem interessante ideia me parece interessante de integrar esses dois conceitos.

J - Perfeito. Então professor, primeiro de cara o que a gente precisa entender já que são um modelo híbrido que vem de duas áreas da inovação é entender assim o que são essas duas áreas. Primeiro tem uma área chamada new service development ou new service development process que é essa área mais tradicional vindo de gestão de operações e marketing, que ela basicamente ela apresenta uma sequência de fases e etapas pra criação de um novo serviço, então ele mostra todas as etapas que eu tenho que chegar até entre desde a criação da ideia que eu tenho de serviço até o serviço lançado. É considerado que os modelos que vem dessa área ele são mais pragmáticos, um pouco mais rígidos, eles vão de um ponto ao outro de uma forma reta, sem pressupor muitos pontos cíclicos e coisas do tipo, já o design de serviços que é algo que vem da área do design ele é mais ele é diferente, ele não é uma sequência de fases e etapas pra criação de um novo serviço, mas ele é mais uma forma de pensar a condução desse processo, por isso que disse que ele é uma abordagem pro desenvolvimento de serviços, fala-se até em abordagem multidisciplinar porque espera-se que apesar de vir da área do design e ter toda a dinâmica do design várias pessoas podem estar envolvidas nesse projeto, e ele é baseado em alguns princípios. O princípio número um é o projeto centrado no usuário, que é estudar profundamente meu cliente antes de propor qualquer melhoria, codesign ou participatory design que é trazer o cliente pra dentro do meu processo de desenvolvimento pra que ele me ajude a chegar nas soluções. Criatividade, pra chegar em soluções mais disruptivas, e o desenvolvimento ágil que é aquela ideia de tu a todo momento ta prototipando, o que funcionou tu mantem, o que não funcionou tu descarta, e assim tu vai evoluindo o teu processo.

G - Mais ou menos parecidos com os conceitos de MVP agora né.

J - Exatamente, inclusive dentro do design de serviços dependendo da linha que ta se falando, se fala em MVS, um serviço mínimo viável, vamos por assim dizer. Como é que eu construí então o meu modelo, que dai vão ser os próximos momentos aqui da minha apresentação, eu fiz uma ta aqui, eu fiz uma revisão sistemática de cada uma das áreas, ok? Então, numa revisão sistemática eu cheguei a 46 modelos de new service development e 21 modelos de service design, dentro desses 46 modelos eu comparei entre eles de new service development coloquei lado a lado, etapa por etapa, e cheguei num arquétipo, num modelo representativo de toda essa área, eu comparei lado a lado esses 21 de service design, etapa a etapa e cheguei num arquétipo, de posse desses dois arquétipos, desses modelos representativos eu os cruzei e cheguei num modelo integrado. Essa que foi a ideia. Então antes de eu mostrar o meu modelo integrado que é o nosso foco de avaliação, eu vou lhe apresentar os arquétipos, porque precisa se entender eles pra conseguir avaliar o modelo maior. Então o arquétipo do new service development, essa área mais tradicional, como o senhor pode ver, esse modelo representativo ele traz todas essas características que eu comentei anteriormente, ele é bem reto ele vai de um ponto a outro sem muitas voltas, sem muitas... mais tradicional.

G - Stade gate assim né.

J - Exatamente, ele tem muito a lógica do stade gates inclusive ele nasceu assim essa grande área, ela nasceu do new product development ela foi quase uma adaptação pro service development. Aqui como a gente pode ver, a gente tem então fases de geração e seleção de ideias, daí tem um momento de viabilidade onde a empresa verifica se é viável ou não desenvolver de fato essa ideia em um serviço. A gente tem o momento do desenvolvimento do conceito, e depois eu já vou falar qual é a diferença entre conceito e ideia, usando os termos do new service development, depois tem o momento de desenvolver o sistema de serviço, ou seja quem vai ta envolvido na prestação, quais vão ser as instalações, os materiais envolvidos e tudo o mais, pra daí depois ter a implementação do serviço que envolve treinamentos, contratações, comprar e assim por diante, até o lançamento que é o plano de marketing, rodar as primeiras rodagens do meu serviço no mercado e assim por diante. Pra que a gente possa, aqui é o que eu expliquei basicamente, pra que a gente possa entender bem depois o modelo é bastante importante entender a diferença entre ideia, conceito e sistema de serviço, ta. Ideia ela é uma definição sem estrutura pro serviço, então ela mostra o que vai ser desenvolvido mas ainda numa ideia de alto nível, bem pouco estruturada, se eu fosse chamado, por exemplo, pra desenvolver um serviço dentro de uma academia, dessas academias de ginástica, dentre várias ideias que eu poderia ter lá na fase de ideias, uma que eu poderia selecionar seria aulas de dança poderia ter aulas de pilates, lutas, mas uma delas seria aulas de dança, no entanto aulas de dança não fala muito, só ta me jogando uma direção do que que eu faria. Conceito de serviço é, eu pegar essa ideia e deixar ela menos abstrata, mais concreta, trazendo algumas definições pra ela, por exemplo, em relação a essa aula de dança, eu defini qual que vai ser o horário de funcionamento dela, vai ser das 6:30 às 8:30, 18:30 das 22:30, dias de funcionamento de segunda a sábado, número de alunos por turma, máximo de dez alunos, determinados ritmos ofertados, tango, pagode, não sei o que, vários ritmos. O senhor ve que eu to pegando e deixando mais clara a oferta, configurando essa oferta, ela não é mais só aula de dança, ela é uma aula de dança com uma determinada cara. Aqui algo que a gente nem vai focar tanto no nosso modelo, mas espera-se que nesse momento do desenvolvimento do serviço, seguindo o new service development eu tenha uma frase que é uma visão desse serviço, onde eu mostro os benefícios entregues e que dores estão sendo resolvidas. Por exemplo, nessa aula de dança eu poderia ter ali provimento de momento de lazer em horários e dias convenientes, através da dança dos ritmos mais adequados para cada cliente em um mundo tão agitado e de relações impessoais. Se o senhor for ver, a ideia é que essas definições aqui embaixo, que horário que ta aberto, que dias que ta aberto, assim por diante, esteja alinhado a essa visão. Por exemplo, se o senhor for perceber eu coloquei aqui coloquei em horários que fogem dos horários comerciais, que seriam os horários diferentes. Justamente pra atender aquelas dores, aqueles benefícios. Mas a grande ideia por trás aqui deste momento é configurar bem aquela ideia, deixar ela mais configurada.

10:02

G - Ta.

J - Definido bem o conceito, chega-se o momento de desenvolver o sistema de entrega de entrega de serviço, ou sistema de serviço. Que é o momento de definir os recursos humanos que vão estar no meu serviço, como vão ser os professores, mulheres, homens, mulheres em algumas aulas, homens em outras, ou não vai ter professor, vai ter uma televisão que fica um professor numa sala dando aula lá e várias salas ficam olhando essa televisão, é os elementos que compõe esse meu sistema de serviço, por isso que se fala em entregar essa oferta, a forma de operacionalizar essa oferta, definir como vão ser os secretários, definir como vão ser as instalações, quais salas, quantas salas, o que vai ter em cada sala e assim por diante. É configurar os elementos que vão servir pra prestar esse serviço. E essa que é a ideia do new service development que são os conceitos importantes sobre o new service development pra que depois daquilo tudo definido, se implementa e se lança o serviço. Service design, diferentemente do new service development, como eu havia comentado antes, ele mostra menos o que está sendo desenvolvido ao longo desse processo, não fala ah to na fase de ideias, to na fase de conceitos, to na fase de sistema, não ele fala assim, ele fala de uma forma mais genérica as etapas elas são mais genéricas, o que que esse sistema, esse modelo apresenta, ele fala que em determinado momento eu tenho que coletar dados sobre o meu cliente, e daí vem uma série de elementos do design que daí são usados, etnografia, acompanhar o dia a dia do meu cliente, to oferecendo serviços pra idosos, vou acompanhar o dia a dia dos idosos numa geriatria, vou viver como um idoso durante um dia, vou colocar uma roupa que me dá dor nas costas e me conectar com esse cliente, e são muitos movimentos do design, então ele fala assim, coletar dados o máximo de dados possíveis, analisar esses dados, tentar dar sentido pra esses dados e chegar o que se chama de insights o que que tá por trás daquele problema que eu to querendo resolver, ah estou querendo sei lá eu, melhorar a alimentação das crianças, esse aí é um projeto básico do design, aí eu chego a conclusão que na verdade o problema real não é que as crianças se alimentam mal, mas sim que os pais não dão atenção pra elas, essa ideia de entender profundamente o problema, pra daí depois que eu coletei e analisei os dados, daí somente daí eu começar a criar soluções pra isso, e a ideia que eu chame o meu cliente pra dentro do meu processo pra criar, pra daí que eu crie várias ideias, eu selecionar as melhores. Quando eu falo ideias aqui são as melhores soluções porque o service design não usa o termo ideia, conceito, ele fala soluções, e aqui eu posso usar protótipos, por exemplo, e assim por diante, pra fase teste junto ao cliente, e a ideia é que eu fique girando nesse ciclo até o momento que eu vou chegar numa solução que me parece a melhor pra daí eu fazer o detalhamento e daí fazer a implementação. Essa que é a lógica do service design. E aqui é o que eu expliquei basicamente, e agora vai vir o meu modelo. Qual que é a ideia do meu modelo proposto? O meu modelo proposto como eu comentei é pra ser uma integração, e o que que ele pressupõe, qual que é a dinâmica dele? O que tá por trás do meu modelo é que eu siga um ciclo do new service development, ok, passando por grandes fases de ideia, conceito, sistema de serviço, implementação e lançamento, mas pra que esses três elementos, ideia, conceito e sistema de serviços, e os defina seguindo uma lógica do service design então eu vou definir ele fazendo aquele ciclo de coleta de dados, análise de dados, criação e seleção, então eu vou girar esse ciclo e chegar na melhor ideia, ok? Provavelmente nesse momento que tá sendo imputado é um problema, é um problema amplo que tá entrando nessa fase, por exemplo, que eu comentei como deixar os idosos mais divertidos, trazer diversão pros idosos, daí eu vou pensar lá e sai uma melhor ideia de serviço, assim como saiu lá pra aulas de dança, daí com essa fixa na minha mão já, eu vou daí fazer novamente

um ciclo de coleta, análise e criação e seleção pra configurar essa ideia e chegar num conceito, neste momento segundo o meu modelo, não se discutiria mais a ideia, se discutiria sobre a ideia e fazia todos... de posse dessa ideia, configurada já na mão, como la eu dei o exemplo da aula de dança, poderia se a configuração de qualquer ideia, horário aberto, dia abertos e coisas do tipo, de posse disso já fechado, e com isso em mãos, dai eu faria novamente um estudo de coleta, análise, criação e seleção, todo esse estudo olhando agora pra esse conceito, pra tentar definir os elementos, quem vão ser as características das pessoas, os recursos humanos, recursos materiais e assim por diante. Pra dai com isso pronto, fazer a implementação dos serviços, as aquisições, compras, contratação de pessoas, compras de materiais, treinamentos e assim por diante, e dai o lançamento, políticas de marketing, fazer as primeiras rodagens do meu serviço no mercado e assim por diante. Essa que é a ideia do modelo, professor, não sei se tens alguma dúvida ou podemos partir para as perguntas? Acho que está mudo, professor.

15:39

G - sim eu tinha desativado aqui, mas eu acho que sim. Acho que podemos sim, só ali na parte superior tem dois círculos que eu não consegui enxergar.

J - Esses dois aqui?

G - Aham.

J - Esses dois aqui seriam uma lógica que até eu não to abordando tanto na entrevista com especialistas porque não é o grande diferencial deste modelo, o grande diferencial desse modelo é essa primeira parte, mas esses dois ciclos seriam que durante a fase de lançamento, eu ficaria coletando e analisando dados vindos do mercado, seria essa a lógica.

G - Ta, ta.

J - Eu acabei não dando destaque pra eles porque eles não são grandes diferenciais dentro do modelo.

G - sim.

J - O diferencial do modelo seria esses elementos aqui que não são tão explícitos no service design aparecerem de uma forma explicita de uma, seguindo uma lógica do service design para alcançá-los.

G - Ta.

J - Bom, professor, então as perguntas eu vou deixar aqui ainda exposto o modelo para que o senhor possa olhar ele, a gente pode dar zoom durante as perguntas, as perguntas aqui elas estão divididas em três grandes fases, tá. A primeira fase pra avaliação geral, depois uma segunda fase voltada pra pontos específicos, vão ser perguntas específicas sobre o modelo, e finalizamos aí com proposições de melhorias, assim por diante. Mas no primeiro momento a minha pergunta é então nessa fase de avaliação geral é: Qual a sua percepção geral sobre o modelo proposto, levantando pontos positivos e pontos negativos? Por favor.

G - Bom, como pontos positivos, antes eu disse que eu achei já o tema já parece ser interessante né quando tu falou da integração né desses dois conceitos enfim, já me parece algo interessante né, chamou a atenção, desde que tu tinha mandado o e-mail né, me pareceu interessante, é algo que chama a atenção porque parece que é algo interessante. E há eu acho que juntar essa questão dessa fase exploratória enfim né inicial, porque a impressão que eu tenho é um pouco aquilo que tu tinha falado antes, né, o modelo tradicional ali de new service development ele parece meio de certa forma meio engessado enfim nessa história de ser muito muito linear e me parece né enfim em função de ele ser um modelo muito linear de ele ser um modelo que também leva muito tempo né, a impressão é que ele levaria muito tempo pra desenvolvimento do serviço, a gente tá enfim, assim como o produto né, necessitando de ter períodos mais curtos de desenvolvimento, sobretudo agora né pós-pandemia, já era né uma necessidade antes né, então parece que talvez ele agilize um pouco esse processo, talvez, né, ele possa agilizar esse processo de desenvolvimento de serviços, ele me lembra um pouco as questões das metodologias ágeis né, agora de ter a questão do aprendizado, da prototipação, aprendizagem e daí tu vai pra próxima etapa, né. Por que tem né no modelo de novos serviços existe aquele risco de ter um processo longo de desenvolvimento com pouco teste, e de ter um nível de falha talvez de insucesso muito grande né, no final do processo. O que talvez esse aqui evite, porque tá acrescentando esses esse passo né do design do serviço que justamente vai falar sobre assim a questão da coleta de dados, de prototipar, de testar né, e aí tu vai avançando com mais segurança nesse processo, me parece que é um pouco isso. E... deixa eu ver, eu não sei se tu chegou a fazer alguma no teu trabalho enfim alguma relação dessas metodologias ágeis com esse modelo que tu tá propondo, chegou a pensar nisso? As vezes ele me parece um pouco...parece que ele tem uma relação.

J - Dentro do service design, o service design ele é baseado no design thinking, e design thinking ele é baseado em metodologias ágeis, então em nenhum momento eu cheguei a ir diretamente em metodologias ágeis, como scrum 20:08 e coisas do tipo apesar de conhecê-las, mas eu sei que elas estão digamos assim a reboque sendo chamado sendo chamado pelo design thinking e consequentemente como os service design tá chamando o design thinking, ele acaba chamando de forma indireta as metodologias ágeis.

G - E uma relação, aí é mais de dúvida mesmo né, há... tem alguma relação do design do serviço e design de experiência do usuário, tem alguma coisa a ver? Tu chegou a pesquisar alguma relação sobre isso?

J - Eu não cheguei a pesquisar tanto sobre isso, eu sei que o design de serviços tá, eu não sou designer então todos os aspectos do design de serviços eu não domino, mas eu sei que o design de serviços ao longo do seu desenvolvimento, principalmente nesses testes de prototipação ali e tal, eles se preocupam em atender a experiência do usuário, e é considerada como uma das grandes áreas que compõe o design de serviços o design de experiência, design de experiência, design de interface, seria digamos grandes competências esperadas dentro de um grande projeto de design de serviços.

G - Uhum. Isso seria como talvez, também não não pesquisei isso enfim, to vendo o teu modelo agora né. Talvez seja um aspecto negativo talvez de considerar que talvez pode ser que ele seja parecido, né como é um modelo de doutorado né, precisa ser algo inédito enfim né, talvez tenha alguma semelhança com essas questões de design de experiência do usuário de alguma coisa nesse sentido, mas como um cuidado enfim de tentar entender um pouco pra ver se ele não é muito semelhante. E também não tenho, não é um conhecimento profundo, mas de algumas coisas que eu já vi me lembra sabe, alguma coisa nesse sentido, então é questão de ter um cuidado aí né.

J - O grande diferencial desse modelo, talvez até com os modelos de design de experiência, porque essas áreas do design elas são muito parecidas em modelos, inclusive eles dão menos importância pro modelo e mais pra execução de fato. E isso pode ser até um elemento bastante interessante da sua avaliação é que os modelos de design geralmente eles não mostram o que que eu to desenvolvendo, ideia, conceito, sistema e coisas do tipo. Eles fazem meio que assim, quase de uma forma pouco controlada, bem assim num pensamento bastante diferente do meu, por exemplo, que é de engenheiro, assim as coisas vão acontecendo e de alguma forma vão acontecendo, eles vão fazendo de forma cíclica, vão e voltam, voltam pro início, coletam dados, defini a ideia, de repente tão definindo os elementos do sistema e de repente surge algo. Totalmente diferente do modelo de new service development que mostra agora to falando de ideia, agora to falando de conceito, e agora to falando de sistema, e o que eu to tentando trazer no meu modelo é meio que uma visão híbrida entre esses dois, tem uma desestruturação, mas uma desestruturação dentro de uma estrutura.

G - Sim.

J - Eu queria ver com o senhor o que o senhor acha quando a gente olha pra esses dois modelos tradicionais um em cada área, como que o senhor vê meio termo.

G - Acho que ele me pareceu bem bem interessante, porque é meio que tu fala em inovação também né, e a inovação também... só um pouquinho só um minuto.

J - Tudo bem, sem problemas.

G - Olá. Desculpa tive que trocar de lugar aqui porque chegou gente eu tenho muito cachorros.

J - Não tem problemas.

G - Eles tavam fazendo uma algazarra aqui, daí eu tive vim pra outro lugar um pouco mais tranquilo.

J - Mas a grande questão então é essa esse meio termo ali, entre desestruturação total do design digamos assim do processo de design, com a estruturação total dos processos de new service development, eu tentei achar o meio termo, e a minha questão é se esse meio termo parece adequado ou não.

25:42

G - Sim, eu acho que sim, porque aquilo que eu tava te falando quando a gente fala de inovação também tem muito isso quando se fala em inovação as vezes parece uma coisa meio de maluco né, ah inovação é uma, ter ideias fora da caixa, as vezes é tão fora da caixa que é difícil, porque precisa de alguma forma ter alguma estruturação né, então ter né, eu gosto né particularmente de de modelo porque daí tu pode sim inovar, mas dentro de um framework né, ele coloca alguns limites ali que são importantes que a gente ta falando de business também né, na verdade a gente ta falando de negócio que precisa ter uma certa estruturação, então me parece interessante essa junção, porque ele traz um pouco a questão dos estágios né dão alguma estabilidade, alguma estrutura né pro sistema, e ao mesmo tempo tem essa possibilidade de testes né mais rápidos de prototipagem, enfim. Então parece interessante num primeiro momento.

J - Perfeito, professor. Posso passar para as perguntas específicas?

G - Sim.

J - Perfeito então. Agora as perguntas elas vão olhar pra pontos específicos do modelo ta, e elas sempre vão fazer menção a uma comparação do new service development e service design e a sua resposta nessa forma comparativa ela pode ser de uma forma totalmente livre, pode ser melhor do que um, pior do que outro, melhor do que os dois, pior do que os dois, como o senhor achar mais adequado.

G - Ta.

J - A primeira pergunta ela ta fazendo menção a essas fases de coleta e análise que tão acontecendo ao longo de todo o modelo de uma forma relativamente cíclica, esse negócio de coletar bastante dados do cliente, viver como o cliente assim por diante, que eu comentei ali, e a análise, que é chegar às conclusões que estão por trás daquele problema do cliente pra eu entender em profundidade esse cliente. O senhor imagina que, a pergunta é a seguinte: você acredita que este modelo compreende de forma mais profunda as necessidades e experiência do cliente quando comparado aos modelos originais de new service development e service design, ou seja, se essa lógica de eu ficar a todo momento estudando o cliente, só que estudando com objetos diferentes aqui com foco de definir ideia, aqui com foco do conceito e aqui do sistema, se isso parece que me dá entendimento mais profundo do que esses dois modelos aqui.

G - Sim, me parece que sim, mais profundo. Porque eu to testando coisas diferentes né, me parece que sim, mais profundo.

J - O senhor imagina que ele seria mais profundo pelo fato de ele tá ao longo de todo o ciclo colocando esse estudo, algo do tipo.

G - Acho que sim, aham, exatamente.

28:41

J - Perfeito. A próxima pergunta é agora diz respeito a essas etapas aqui, etapas de criação, então como a gente comentou, a ideia é que aconteçam essas dinâmicas de criação, pra ideia, conceito e sistema, e a pergunta é: Você acredita que as etapas criativas, daí pensando em participatory design, codesign, fazer cocriação e trazendo o meu cliente pra dentro do meu processo, desenvolvendo com ele, isso que é o participatory e o codesign, então você acredita que essas dinâmicas ao longo de todo o ciclo resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que a partir dos modelos originais de new service development e de service design e porque?

G - Deixa eu ver aqui. Eu acredito que sim, João, porque é a questão de a cada etapa né, porque na verdade se a gente pegar o primeiro processo né, a cada etapa eu tenho mais chances de ir aprendendo, eu tenho um processo de aprendizagem aí que é maior né, e quando eu tô falando em ideia, falando em conceito e sistema de serviços, né como tu mesmo tinha comentado antes, eles são diferentes né, e aqui nesse modelo tradicional do new service development que a questão de definição de ideias que muitas vezes tem uma participação maior e depois parece que ele anda a questão do conceito né, do serviço, a partir da definição de ideias ele é mais participativo, e depois ele seria mais um processo meio que de engenharia nesse modelo tradicional aqui, enquanto que no modelo de service design eu tenho mais possibilidades de aprendizagem e de trazer o consumidor junto durante todas as diferentes etapas aqui, então acho que ele garante melhor, uma solução mais adequada me parece.

J - O senhor comentou uma coisa que me parece também que ele vai ficando mais técnico né, a medida que vai evoluindo ele tá discutindo elementos mais técnicos, essa discussão de elementos mais técnicos, a medida que ele vai evoluindo, o senhor acha que isso pode ter alguma influencia nessas etapas de criação aqui que são realizadas nesses momentos mais técnicos, por exemplo, de diminuir a participação do cliente, ou diminuir o espaço criacional que se tem.

G - É possível, eu acho que é possível ter menos participação, e claro a gente tem que ver de tipo de serviço eventualmente né aqui a gente tá pensando de forma genérica né, mas dependendo de qual é o tipo de serviço eu posso ter menos conhecimento do consumidor também, pra que ele tenha condições de opinar, ele vai falar da perspectiva de usuário, mas de repente né aspectos mais técnicos ele vai ter mais dificuldade de entender o que tá acontecendo.

J - Perfeito. Numa lógica de que no início seria uma dominância bastante do consumidor nessas atividades, e no final uma dominância da equipe mais técnica, não que o consumidor não possa participar, mas a contribuição dele não é a mesma do que no início.

G - Menor. Me parece que sim.

32:18

J - Perfeito. Perfeito, muito obrigada, professor. Agora a gente vai falar sobre a etapa de seleção né, aqui seria então depois de ter criado várias ideias, seleção da ideia, várias ideias pra configurar esse conceito né, várias possibilidades de configurar essa ideia,

chegando em vários conceitos, o melhor conceito e várias possibilidades pra cada elemento do serviço de chegar na melhor configuração pra cada elemento. E a pergunta é a seguinte: Você acredita que a seleção de cada pré-requisito do serviço, aqui eu coloquei o termo pré-requisito é que também se chama na literatura ideia, conceito e sistema de serviço são pré-requisitos do serviço. Então, que a seleção de cada um desses elementos, ideia, conceito e sistema de serviço através da dinâmica de service design, como protótipo, diagrama de VEM 33:12 pra colocar vários critérios, desejabilidade, viabilidade, técnica e assim por diante, ter essas dinâmicas pra cada um desses elementos, resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que os modelos originais de new service development e service design?

G - Me parece que sim também. E outra coisa que talvez seja ai uma vantagem é que nesse processo de seleção contínuo que vai acontecendo eventualmente eu vou filtrando melhor, até talvez nas primeiras seleções lá que foram feitas, talvez alguma coisa tenha passado né nesse filtro e que não deveria, e eu vou conseguir pegar isso talvez nesses processos de seleção posteriores, tipo a selecionei uma ideia, selecionei algumas ideias, ai elas vão pra fase seguinte né, e talvez eu perceba na segunda seleção já do conceito que algumas daquelas ideias não são de fato as mais adequadas, e assim sucessivamente, quando eu vou pro sistema de serviços, talvez isso crie mais filtros e eu consiga selecionar no final um sistema de serviços mais adequado do que se eu fizer isso só a primeira vez né, só la no inicio. Então essas iterações né que acabam acontecendo, me parece que eu tenho um processo de seleção mais robusto.

34:48

J - Então pra ver se eu captei e pra ver se isso pode ser até um ponto de melhoria, segundo o meu modelo original assim ne, em natura, ele pressuporia que depois que eu defini e passei pro conceito eu não discutiria a ideia, mas só elementos do conceito, mas pelo que eu percebi de forma subjacente na sua conversa o senhor imagina que não, daqui a pouco eu posso ta no conceito e no conceito colocar em xeque a minha ideia, e eu poder ter um salto de volta pra minha ideia.

G - Eu acho que sim.

J - Eu não deveria ficar fixo essa é a ideia e ponto final.

G - Uhum.

J - Eu deveria poder pressupor essa volta.

G - Sim, me parece que sim.

J - E o mesmo valeria pra conceito, eu posso ta la nas definições técnicas e la eu perceber que daqui a pouco aquela ideia que eu tive não era a melhor, então eu poderia em algum momento aqui revisitar por exemplo esse momento.

G - Uhum. revisitar, acho que sim.

J - Isso seria até um comportamento realmente diferente do modelo mas me parece que é um ponto de melhoria apontado.

G - Sim, nesse sentido sim.

J - Perfeito, professor. Agora eu vou fazer a pergunta cinco e seis, elas podem ser um pouquinho abstratas, vou tentar ser bem claro nelas, pra não gerar uma confusão nelas. Ela diz respeito a essa fase de implementação a pergunta cinco ta e a pergunta é a seguinte, ta, lembrando que implementação é um momento de contratar as pessoas que eu defini que vão participar, comprar os materiais daqueles materiais que eu falei que eu quero ter e assim por diante. O meu processo da forma como ta apontado até a fase de implementação, ou seja, se eu executar a definição de ideia nesse ciclo, conceito nesse ciclo, conceito de sistema de serviço nesse ciclo, a etapa de implementação o senhor imagina que ela seria executada de uma forma melhor, essas contratações, essas compras de materiais, elas teriam algum impacto na etapa de implementação?

G - Sim acho que a implementação seria mais adequada, correria menos riscos de cometer erros, é aquilo que eu falei la no início quando falei do modelo de modo geral, porque a gente tem ainda uma taxa de fracasso, enfim, de insucesso de não serviços relativamente grandes ainda né, e justamente ai né acontece na fase de implementação, na maioria das vezes, então isso, esses passos anteriores talvez garantiriam uma implementação mais adequada e consequentemente uma taxa de sucesso maior.

J - Perfeito. É como se então o processo de implementação que é o momento de colocar o dinheiro e fazer as coisas acontecerem de forma custosa, eu pudesse fazer com mais tranquilidade porque foram feitos muitos estudos.

G - Diminui os riscos talvez.

J - Perfeito, perfeito. Tranquilo. E a pergunta análoga que é a número seis, pra lançamento, se eu fizer essas etapas aqui, ideia, conceito e sistema desse jeito, seguindo esse ciclo, essa etapa de lançamento que vai envolver ai campanhas de marketing, chamar os primeiros cliente e rodar os primeiros clientes, não no piloto, mas já rodar os primeiros clientes e assim por diante, essa etapa sofreria algum tipo de impacto positivo ou negativo dessas etapas anteriores?

G - Positivo também, parecido com o que eu respondi ali nessa fase de implementação, até porque eu trouxe nas três fases anteriores eu to trazendo ne os consumidores juntos aqui né, testando, avaliando, prototipando, então me parece que também no momento do lançamento eu correria menos risco de eu ta com um produto, enfim, apesar de ser um serviço, um produto mais alinhado com as necessidades, expectativas, você já tem uma solução mais adequada e corro menos risco de né, de durante... e até o processo de aprendizagem né, a questão do planejamento, do lançamento, ações de marketing enfim, parece que eu tenho mais eu tenho mais informação aqui nessas fases anteriores pra onde, né qual é a melhor campanha, quais são os veículos que eu vou utilizar na minha comunicação, parece que o conhecimento que eu tenho do consumidor, da dor dele, enfim da solução que eu to entregando é mais adequada pra tudo isso que é necessário né.

J - Então essas campanhas de marketing, por exemplo, uma das suas implementações a do lançamento elas poderiam se alimentar de todo esse conhecimento que foi obtido aqui.

G - Exatamente.

J - Perfeito, bem claro pra mim. Obrigado, professor. Agora a pergunta número sete, fechando o bloco de perguntas específicas, é o seguinte. Agora o foco dessa pergunta é uma comparação de eficiência, ok, quando eu comparo com esse modelo. E a pergunta é: qual é a sua percepção em relação à eficiência, ou seja, os custos, recursos, tempo envolvido, desse modelo proposto pro atendimento das necessidades do cliente quando comparado a estes caras aqui o new service development e service design, tu percebe alguma coisa de mais custo envolvido que impacte a eficiência, ou mais tempo em recursos em geral?

G - Eu acho que tinha um pouco comentado isso lá no início quando falei do modelo como um todo, tanto que me remeteu às metodologias ágeis, né. Ele até talvez, é um pouco difícil de avaliar né, talvez tenha um pouco, utilize um pouco mais de recursos até por essas iterações enfim né, mas que talvez isso seja compensado pelo nível menor de risco que aparentemente eu vou ter depois, ele pode eventualmente ser mais rápido né, mas talvez envolver um pouco mais de recursos aqui, em comparação aos anteriores né, mas aí que talvez seja compensado com essa taxa de sucesso maior, então esse caso se a gente falar sobre a taxa de sucesso ele seria mais eficiente, eu vou ter menos fracassos, enfim.

J - Digamos eu vou ter um custo maior, talvez envolvido, a minha eficácia, garantia de atingir o que eu quero é maior, se paga digamos assim o consumo maior.

G - Isso, acho que sim.

J - Perfeito, professor. Última pergunta então do questionário, pergunta novamente aberta, que é bom depois de todas as nossas discussões, o senhor até já tangenciou alguns elementos, se quiser pode trazê-los novamente, revisitá-los ou trazer novos, mas a pergunta é: o que você mudaria no modelo proposto e por quê?

G - Aquilo talvez o que tu comentou né que me parecia que existia isso, mas que não tem no modelo que são essas iterações essas voltas entre as fases, esses retornos entre as fases.

J - Se o senhor tiver algum aspecto visual que represente melhor como o senhor imagina que seria de fato a realidade desses processos, que as vezes a representação visual não ta representando bem conforme a realidade, como o senhor achar melhor.

G - Acho que teria que ter alguns retornos como uns feedbacks enfim né, tem alguns modelos que têm isso, até alguns modelos das metodologias ágeis né eles trazem esses mecanismos de feedback essas interações entre as fases, vamos chamar de fases, porque na verdade não são fases quando eu to olhando o modelo de cima mas ele ta dividido ne em fases.

J - Se a gente chamasse de fases aqui embaixo deveriam pressupor ah eu to no conceito mas posso voltar pra ideia, não preciso trancar aqui e dizer que não discuto mais a ideia.

G - Isso.

J - E o senhor imagina que a implementação e essas fases mais do fim do modelo também podem pressupor retornos ou em algum momento, ou o senhor imagina não de um ponto em diante não pode mais ter retorno?

G - É, de um ponto em diante acho que não deveria, e acho que isso é uma das vantagens do modelo já é justamente isso de garantir de uma forma mais adequada de quando eu chegar, né quando chegar nessa fase de implementação eu corro menos risco né, não precisaria retornar, essa é uma das vantagens talvez né do modelo que tu ta propondo.

J - Vou fazer uma última pergunta, já é uma pergunta bem desestruturada, daí que não ta dentro da estrutura do conjunto, mas que faz parte da entrevista desestruturada. Dado que o serviço já foi lançado, o senhor imagina que essa dinâmica toda usada durante o processo de desenvolvimento, ele pode ter algum tipo de impacto na qualidade da execução do serviço, e qualidade da execução são aquelas decisões do dia a dia do profissional de linha de frente recebendo o cliente naquela hora sabendo ter que responder a demanda do cliente, ou algo do tipo, o senhor imagina que toda passar por toda essa dinâmica, tem um impacto durante o vivenciar o serviço e as decisões dos profissionais da empresa?

G - Me parece que sim em função do aprendizado né que eu tinha comentado antes, o aprendizado que eu tive durante todo esse período, claro que tem a questão de como vai ser compartilhado esse aprendizado, todo esse conhecimento que foi adquirido se ele é compartilhado lá com o pessoal da linha de frente né, por que isso nem sempre acontece. Mas havendo compartilhamento enfim desse aprendizado desse conhecimento que foi sendo construído ao longo do tempo sim, teria um impacto na execução.

J - Por exemplo, chamá-los pra participar dessas dinâmicas seria uma boa prática?

G - Sim. Sim.

J - Então ta, professor, vou aqui parar a gravação já lhe agradecendo.

G - Imagina.