

Transcrição da Entrevista de B

J = entrevistador

K = entrevistada

K - Umas das questões, enfim, só pra eu me... teu doutorado é na área de, desculpa... Eu esqueci de onde é, qual é a tua base do teu curso de doutorado, é de engenharia de produção, não lembro agora.

J - Sim, deu uma queda de conexão aqui agora. Mas sim, a minha tese é em engenharia de produção sim.

K - Ta. Porque uma das questões que eu fico me perguntando, é olhando qual é a contribuição real de uma integração desse modelo proposto, a partir do desenvolvimento do serviço do new service development com o service design porque eles partem de bases há de visões de mundo diferentes, ou até mesmo, até... não... não é tão explícito a epistemologia diferente, mas a... o new service development ele tem uma base de um pragmatismo muito forte, e as bases de design de serviços, sim, eles rompem um pouco com o pragmatismo, e tentam há explorar é... outras possibilidades de epistemologias mais interpretativistas, quando ele se aproximam é da antropologia, por exemplo, ou nessa nessas, bases... e tentam a todo custo é, a proposta né do design de serviço é ser interativo e romper com a linearidade do processo. e quando tu te propõe a integrar, embora tu tente é manter a interação, ele vai seguir um processo linear, porque lá no desenvolvimento do conceito, ele não volta pra repensar outras ideias, se alguma, se algo nesse processo não fez sentido, e olhando assim pra esse teu modelo integrado, a integração do modelo proposto eu fico pensando em qual seria a contribuição real desse tipo de integração ente dois modelos há nas deficiências ou nas potências que cada um deles oferece em termos separados, então até o momento eu não consigo perceber a contribuição de integrar esses modelos, porque se eu pensar só no modelo de service design por exemplo, ele faz exatamente o que faz o new service development mas a partir de outras premissas, talvez ele não vá tão afundo na implementação e lançamento, pelo menos na literatura que eu revisei eles falam muito menos é da... tem muito menos estudos na implementação e lançamento, mas também há conhecimento sendo produzido nessa direção, então pra mim essa é a visão geral assim que eu tenho, eu não consigo perceber ainda a real é contribuição dessa integração em termos epistemológicos e metodológicos.

03:54

J - Uhum. Exato. Uma das ideias desse modelo, era talvez até pra um pouco de viés meu de engenheiro, tentar trazer uma linearidade para o service design.

K - Exatamente, por isso que eu perguntei. é o que rompe a lógica, a lógica, a engenharia dos serviços é uma outra é uma outra vertente, e isso vem muito da engenharia da produção, dessa base pragmática assim, é do design science research, por exemplo, a gente consegue perceber há... essa essa estrutura de pensamento, e ao fazer isso, se corrompe uma das principais bases do que é o design de serviço, é que é ter esse pensamento sistêmico, com múltiplas interações rompendo com a linearidade do processo.

J - Perfeito. Quando a gente fala, tá bem alinhado a isso, tá. Vou fazer uma pergunta pra eu conseguir fechar bem esse ponto. Aqui quando eu falo em fazer um service

design, um ciclo, por exemplo, de service design pensando assim neste momento eu vou apenas pensar na ideia do serviço, não podemos pensar em mais nada, agora passei nesse momento vou pensar só no conceito, não posso pensar em mais nada, mesma coisa no sistema de serviço, quando eu coloco isso de um lado, e de outro lado as dinâmicas de service design, pelo que me parece elas não chegam vamos pensar na ideia, no conceito, no sistema, tu tá pensando na necessidade do cliente em todos esses elementos ao mesmo tempo.

K - é, de um modo integrado, é sem uma possibilidade de separação porque no momento que tu traz há esse esse elemento por exemplo de conceito dele já se desdobra as possibilidade de desenvolvimento e que ele emerge de uma conjunto de ideias, de uma reorganização de ideias, então, há... e que depois eu sempre posso voltar pra essas ideias, reorganizá-las, reinterpretá-las, de um outro modo e gerar conceitos, então eu entendo o que tu fizeste, e talvez faça, enfim algum sentido, mas pra mim é mecanizar um processo que deve ser mais fluido e que é dessa fluidez que traz a riqueza da possibilidade de interpretação que emerge é do ciclos do processo, sabe?

J - Perfeito.

K - Mas enfim, essa é a minha visão.

J - Perfeito. Obrigado, professora. Inclusive eu fiz essa segunda pergunta porque essa já é uma hipótese que tá surgindo ao longo das entrevistas com especialistas, a lógica da mecanização do que não é mecanizável, digamos assim.

K - uhum.

07:17

J - Agradeço. Vamos fazer então, professora, algumas perguntas um pouquinho mais pontuais agora, sobre o modelo, tá. Eu vou chamar essas duas etapas como fase de entendimento das necessidades do cliente, tá. Coleta e análise de dados, criação como fase de criatividade, codesign, contato com o cliente pra desenvolvimento, e seleção a fase de prototipagem, definição dos elementos, as quais como a gente vê acontecem de forma cíclica, tá, ao longo de todo o processo. A primeira pergunta então eu vou tangenciar todas essas coletas e análises de dados, a pergunta é a seguinte: Você acredita que este modelo contempla mais profunda as necessidades do cliente da forma como ele está, quando comparado aos modelos originais de new service development e service design. E daí tu pode também dar uma resposta sem problemas em contempla mais do que em new service development e menos que service design, pode ser uma resposta comparativa a esses dois... a esses dois modelos. Então tu achas que ele contempla mais as necessidades do cliente, assim como ele tá quando comparado a esses dois?

K - É que assim, há... quem é o cliente aqui é o cliente empresa, e que dado que tá sendo coletado né, então me parece... é que assim, eu não sei o que seria mais ou menos pra mim não é tão perceptível há....

J - O cliente seria o usuário aqui, professora.

K - Tá.

J - Aqui eu to chamando o cliente de usuário.

K - Ta. Me parece... assim... a ideia do service design é colocar humano, enfim, dentro do centro desse processo, depois tem outros modelos de user center design, então definitivamente esse modelo ele contempla mais do que o new service development mas eu não consigo perceber que modificação de grandeza entre mais ou menos hã... essas múltiplas fases, porque em todas elas, o service design a gente pode ter essa reflexão, essa cocriação, com participação de usuários, então acho que contempla igualmente assim, eu não consegui perceber uma diferença, né com o service design comparado né, porque tu incorpora, integra muito do service design dentro e que foi integrado foi esse diálogo com os usuários.

J - Perfeito, perfeito. Então ele parece ser mais profundo no entendimento do que o new service development e igualmente profundo no mesmo nível de profundidade do service design.

K - É... é...

J - Perfeito. As perguntas elas sempre vão seguir uma dinâmica assim, sempre comparando o new service development e service design daqui em diante. Pensando agora nessas etapas de criação, então, e aqui a gente pode pensar sempre no codesign, no participatory design, assim por diante, as quais estão acontecendo ao longo de todas as fases. Pergunta: Você acredita que as dinâmicas criativas e de participatory design ou de codesign pra definição de cada pré-requisito do serviço? Aqui só pra acertar a taxonomia, eu chamo ideia, conceito e sistema de serviço como pré-requisitos de serviço, ta? Então essas dinâmicas, pra execução de cada pré-requisito dos serviços resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente, do que a partir de modelos originais de new service development e service design?

11:04

K - Então, como eu te digo, eu vou repetir mais ou menos essa ideia quase pra todas elas, a única dúvida que eu tenho, é... trazer o design participativo, participatory design pra esse processo, porque ele também tem uma outra base epistemológica de relações de poder, de processos mais democráticos, e participativos, então se eu fosse focar, eu focaria mais em processos de codesign porque pelo menos hã... da conta dessa relação com o usuário, e cliente do mesmo modo, a participação nesses processos criativos, é igualmente, é uma base do design de serviço, mas hã aprofunda bem mais do que new service development.

J - E tu imaginas que as dinâmicas de envolvimento do usuário pra criação seriam iguais independente da caixinha que eu estou ao longo do modelo, ou elas poderiam mudar a dinâmica, o foco, a forma de execução...

K - Exato. Muda o modo como as pessoas participam em cada uma, em cada uma das suas etapas, a contribuição que ela pode dar é diferente, por no desenvolvimento do serviço, pode ser um caráter mais de avaliação do que está sendo feito, do que foi feito, no no desenvolvimento do conceito pode ser muito mais criativo e propositivo nas ideias pode ser apenas, é cultural proubs 12:56 ou modos de eles passarem informações que te permitam criar, então pode ter diferentes níveis de envolvimento.

J - Perfeito. Há pergunta agora análoga, essas três aqui são análogas sempre. Falando então de seleção, prototipagem, de alguma forma me direcionar para a seleção da melhor ideia, conceito e sistema de serviço. Você acredita que a seleção de cada pré-requisito do serviço através de protótipos, pré-requisitos ideia, conceito e sistema, através de protótipos, resultará em serviços mais alinhados as necessidades dos clientes do que os modelos tradicionais de new service development e service design? Eu ter essa prototipagem de ideia, prototipagem de conceito, e depois prototipagem de sistema, cada um na sua caixinha, isso faz com que eu tenha um resultado mais alinhado ao final?

13:49

K - É é que a dúvida é... o que que se é... são diferentes níveis de protótipo, eu não sei o quanto há prototipar as ideias pode ser significativo, porque elas ainda não são muito bem definidas, eu acho que talvez a questão de prototipagem, por exemplo, depende também do que se entende por ideias assim né, se elas são esboços, e se esses esboços de ideias considerar protótipo... porque eles ainda precisam encontrar um modo de diálogo mas eles não necessariamente tem uma possibilidade de materialização daquilo muito pronto, então fico na dúvida na questão é do que que tu entende por prototipagem de ideias, mas em termos de conceitos e de sistemas me parece que sim, essa essa ideia de experimentar há... ela é fundamental. Quando eu fico na dúvida, porque a questão de prototipar a ideia que tu fala de requisitos eu fico pensando em que contribuição teria é é estabelecer essas pequenas partes, e dessas pequenas partes depois faze-los avançar, então...

J - Uhum... até a prototipagem de ideias pode ser, pegando ali o exemplo das aulas de dança, algum tipo de desenho talvez, de várias ideias possíveis, no máximo...

K - É...

J - Sem muito treinamento, encenações (não da pra entender) 15:26 , coisas do tipo, não estariam nessa primeira fase provavelmente.

K - É, porque eu fico pensando assim, tipo da aula de dança há na medida em que eu avanço, eu já to indo pra conceito, entende? Tipo, aula de dança é uma ideia, certo? Então o que eu posso fazer? Eu posso desenhar, e se esse desenho, esse esboço, né, de dançar pra ti é um protótipo, pra mim ainda é uma linguagem visual que eu não entendo ainda como protótipo nem há leve, assim... acho que quan... enfim... Pode ser que sim, pode ser a minha compreensão.

J - Mas tem muito sentido, pode ser que eu não tenha como prototipar uma ideia sem de certa forma estar prototipando o conceito e o sistema nem que seja levemente eles.

K - Porque assim, na medida em eu avanço, tipo eu fiz o desenho, ta é uma ideia, aula de dança, eu fiz uma outra ideia aula de pilates, uma outra ideia... eu só desenho ou escrevo num papel, isso pra mim não é um protótipo, agora quando eu começo a juntar ideias numa direção de uma proposta de valor, é que daí talvez eu precise colocar outros camadas de significação, e aí o protótipo ele precisa dar conta dessas camadas de significação que trazem esse valor compartilhado.

J - Perfeito, professora. Perfeito. Inclusive nas dinâmicas eu já apliquei esse modelos aqui nunca saia protótipo, de fato. Saia no final todos os grupos que eu já apliquei preferiam colocar uma lista de ideias e critérios qualificadores. E já falaram

que não conseguiam prototipar, então colocar várias ideias, critérios, a ideia mais votada é a que segue em diante.

K - É... é... pra mim essa era a dificuldade.

J - Perfeito, professora. Perfeito. Obrigado. Vou fazer duas perguntas agora aqui, se elas não forem claras, elas talvez sejam um pouquinho abstratas, me sinaliza, por favor.

K - Até eu ia te dizer uma coisa, ta... talvez pra mim facilitaria. Mas pra outras pessoas talvez não. Mas quando tu faz a pergunta eu ouço ela, apropriado, se ela aparecesse na tela eu poderia refletir mais sobre ela, ta?

J - Ah posso fazer, claro.

K - E aí, tipo, eu ia colocando ah essa é a pergunta que ele fez e esse é o modelo, aí eu fico relendo assim, então pode ser que ajude pra outras pessoas também. Obviamente numa fonte bem maior que essa.

J - Eu não sei se eu vou conseguir... (inaudível) 18:05 e o modelo ao mesmo tempo.

K - Não não, mas daí tipo, primeiro tu fica com a pergunta... depois tipo ó... agora, arrasta do lado, não dá pra arrastar lado a lado?

J - Deixa eu ver se eu consigo, perai...

K - Ó, pronto, tá ótimo!

J - Vou colocar a pergunta no cabeçalho do slide.

K - Tá ótimo.

J - Melhorou agora, né?

K - Perfeitamente.

J - Então, pra você as etapas cíclicas de coletas e análise de dados, criação e seleção, orientam as atividades de implantação às necessidades do cliente? O que que eu tô querendo fazer com essa pergunta, que pode ser um pouquinho mais abstrata, é... se eu fizer todas essas ações aqui desta forma, até chegar a implantação, implantação vamos pensar como treinar as pessoas, contratar pessoas, desenvolver o sistema, coisas do tipo, se eu fizer tudo isso aqui antes, dessa forma, eu vou fazer melhor a etapa de implantação do serviço, de uma forma mais alinhada a necessidade do cliente?

K - Não necessariamente. Eu acho que o que é mais importante há não é a etapa cíclica em si, mas a documentação e interpretação que cada etapa cíclica proporciona, o que que eu carrego dessa etapa cíclica, o que que eu não posso perder, né. Porque nesses processos criativos muitas coisas são colocadas, muitas compreensões são colocadas, mas pra implantar a gente precisou descartar uma série de não caminhos e escolher caminhos, então acho que não. Não é a dimensão da etapa cíclica que vai orientar.

20:03

J - Perfeito.

J - Perfeito. É a mesma pergunta análogo o lançamento do serviço a pergunta número 6 aqui.

K - Do mesmo modo. Acho que assim, o fato de hã de tê-las enriquece o processo, torna cada vez mais essa ideia possível de ser atingir aquilo que as pessoas esperam dela, mas não é o caráter cíclico dessa coleta/análise, criação e seleção que vai orientar a execução do serviço, ele vai enriquecer, ele vai ter dar uma plataforma de conhecimento, mas eu preciso hã... é... de um relatório desse processo, eu preciso da interpretação, eu preciso da produção de guias, né desse processo ao final de cada ciclo eu preciso de uma documentação que me permita seguir em frente, eu preciso dessa síntese, essa síntese sim que pode orientar a execução, mas não o fato da etapa ser cíclica, propriamente dita.

J - Perfeito. É como que se aqui no momento da implantação as pessoas que daí receberam a incumbência de implantar elas tivessem todos os registros, e daí ela segue aquela guia, bom tem que contratar esse pessoa, esse sistema..

K - É, praticamente preciso assim de um... no final do desenvolvimento desse sistema/produto/serviço eu preciso de um manual, eu preciso do tipo isso é o que a gente não pode perder, eu preciso é... de.. tipo... do roteiro, eu preciso de elementos que possibilitem outras pessoas que não participaram do processo implementar e avançar.

J - Perfeito. Eu vou fazer uma pergunta aqui fora de roteiro, faz parte da entrevista desestruturada, e pra ti, teria sentido algum tipo de ciclos nas fases de implementação e lançamento ou tu vê como uma etapa realmente mais reta assim?

K - Ah bom, esse caráter cíclico ele é bem importante porque é quando a gente percebe as reais é dificuldades dessa implantação, aceitação do que ta acontecendo, onde a gente precisa inclusive é... rever questões que talvez no cotidiano, na interação se mostrem mais favoráveis, menos favoráveis. Então do meu ponto de vista que vem desse mundo do design de serviço, nunca é uma linha reta imutável, a gente sempre precisa aprimorar e atualizar, é um eterno... é um eterno plano beta, né... acho que a área de TI lançava onde a gente aprender também nesse processo, adapta, atualiza.

23:30

J - Perfeito. É como se a qualquer momento eu posso coletar insigth, até na implantação e lançamento.

K - Até na implantação e lançamento eu posso continuar coletando e assim, coletando percepções do que façam que aquele conceito realmente tenha mais sentido para as pessoas para os quais eles se destinam.

J - Parece-me que então mesmo que... opa... mesmo que seguisse essa lógica aqui pelo menos faz falta de algum tipo de sinalização de que aqui também está acontecendo percepções.

K - É, do meu ponto de vista...

J - Ok. Pergunta número 7, penúltima pergunta, conseguimos ser bem rápidos aqui na nossa entrevista.

K - Eu fiquei pensando, será que eu vou ser aprovada porque as pessoas levam uma hora e meia pra responder e eu aqui.... (risos).

J - Não, ta ótimo. Não, ta ótimo. É que a sra. também tem bastante experiência na área, eu estudei bastante suas publicações (corta a conexão e não da pra entender a fala) fica mais claro...

K - Ta cortando...

J - Mais claro os conceitos.

K - Desculpa, é que ta cortando.

J - Alou?

K - Pode repetir?

J - Acho que foi uma queda de conexão. Só um minutinho.

K - Pode repetir, desculpa.

J - É... deu uma instabilidade, ta ouvindo bem novamente?

K - Agora sim.

J - Hoje não está muito boa aqui em Porto Alegre a conexão.

K - Ai olha sei lá, eu brinco que quando ta muito nublado parece que tem alguma coisa que impede.

J - Então. Qual a sua percepção em relação... eu tô com algum problema, parece que tem alguma coisa gerando interferência na minha conexão.

K - eu posso desligar a minha câmera.

J - Ah eu também posso desligar a minha.

K - As vezes economiza banda de internet.

J - Verdade, professora. Obrigada. Também desliguei a minha se não for problema pra sra.

K - Não, não tem. Ta, tu tava falando alguma coisa sobre eu responder rápido que eu não ouvi nada, e que eu não sabia se tipo tava ruim ou tava bom, então...

J - Não, tava bom. Ta ótimo. É porque como a sra. já tem bastante experiência, eu estudei as suas publicações, talvez os conceitos sejam mais claros, então enquanto algumas pessoas vão tateando a resposta, a sra. já consegue ir direto ao ponto, talvez porque o conceito ta mais claro ali.

K - Ainda bem que to contribuindo.

J - Ta ótimo, ta ótimo. Pra mim ta ótimo, porque depois como eu transcrevo as entrevistas, poxa...ta ótimo.

K - Ta bom.

J - A pergunta número 7 ta, penúltima pergunta é: Qual a sua percepção em relação à eficiência do modelo proposto para o atendimento das necessidades do cliente quando comparado aos modelos puros de new service development e service design?

K - Ai, tu faz uma pergunta que eu não posso responder. Porque eu não tenho certeza de eficiência na verdade, e é... e quando a gente vai falar esse conceito de eficiência ele pressupõe uma aplicação e mensuração de resultados, não?

J - Exato. Seria muito pensando aqui, será que esse modelo desta forma como está, acontecendo coletas, análises, ao longo desses ciclos de forma fechada, ele é mais pesado, custoso, temporalmente mais demorado pra executar do que um modelo tradicional, vou colocar aqui de service design, por exemplo.

K - É, mas eu não sei se ele vai ser mais eficiente, entende?

J - Uhum.

K - Pra mim assim, o conceito de eficiência pra mim é um conceito que é bem... bem característico próprio da área de engenharia de produção, que se calcula muito eficiência e otimização, e hã... sem uma... sem rodar esses modelos eu não saberia, eu até poderia dizer que tipo ele pode ser menos eficiente porque envolve mais custos, mas eu não ... mas pode ser que a qualidade dos resultados seja significativamente superior. Então, pra mim de todas as perguntas que tu me fez, essa eu... eu realmente não sei o que te responder, não tem uma percepção em relação à eficiência dele.

J - Uhum, sem fazer pelo menos uma rodagem e uma análise comparativa de resultados...

K - É... pensa que... se quer pensar... sabe assim tipo, olhando pro modelo, olhando pra tuas explicações a palavra eficiência sequer passou no meu vocabulário, sabe?

J - Uhum.

K - É, então eu...eu... diria... é eu não não te diria.

J - Uhum. Não teria como afirmar se é mais eficiente ou menos.

K - É.. não não teria como te dizer se ele é mais eficiente ou menos.

J - Perfeito. Perfeito. Partir então para a última parte aqui do questionário, ta. Um modo aqui acho que veio a mais... É, pergunta novamente um pouco mais ampla, ta, talvez possas até repetir algumas coisas que já falaste, repetir e complementar ou adicionar novos elementos. É, olhando pra esse modelo, hã.. o que que tu mudarias nele, e porque

faria tais mudanças, olhando assim da forma como tu acha que seria a forma mais adequada de conduzir o processo?

28:58

K - Aiii...tipo eu posso mudar tudo e a tese não é tua, né. (risos) É, então pro autor do modelo, pro autor da tese, eu pensaria realmente é... nessa base que conecta, né. É eu eu realmente pensaria será que é importante integrar esses modelos? O que há... o que essa integração traz de benefícios, né? O que a engenharia, vou usar essa palavra, do processo há... traz pra proposta do service design. Que lacunas estão faltando que poderiam contribuir. Dai eu volto pra aquela ideia, por exemplo, dos entregáveis entre ciclos, né? Dessas sínteses entre ciclos que poderiam tá conectando a implementação, então... é... eu não falaria de desing participativo, falaria só de codesign...

J - Uhum...

K - Porque é outro modo de, de entender o mundo. Há... e... Acho que é isso.

J - uhum.. então, quero ver se eu consegui captar bem. A engenharia seria essa necessidade de criar essas fases que eu de certa forma tente limitar o que está sendo o objeto de design dentro do processo, isso seria algo que é discutível, vamos por assim dizer, pra tentar trazer essa limitação do que que tá se trabalhando dentro daquele momento do projeto de service design, seria um dos momentos bastante criticado, ou discutíveis dentro do modelo.

K - Uhum.

J - Perfeito. Mais algum elemento assim que queiras sinalizar?

K - Não, acho que é isso.

J - Perfeito. Professora, acho que vou ligar aqui a câmera, acho que até vou para a gravação já.