

Transcrição da Entrevista E

J = entrevistador

G = entrevistada

J - Pra poder fazer a minha ideia é que todas reuniões com especialistas eu possa fazer a codificação no NVIVO, pra poder colocar dentro de um possível framework teórico.

G - Certo.

J - Vou aqui deixar uma apresentaçãozinha, antes de a gente começar a conversar sobre as questões do.. que eu vou fazer pra senhora, eu vou apresentar o modelo, ta. Mas antes disso, antes até de eu apresentar o modelo, hã como uma pergunta protocolar aqui da nossa entrevista, que eu to fazendo pra todos os especialistas é: qual é a sua relação com as duas áreas, seja new service development e/ou service design, tanto acadêmica quanto profissional de aplicação, caso tenhas?

G - Ta é, bom então, como eu comentei com você no e-mail, né new service development é um tema e uma área que eu não tenho familiaridade, até eu não tinha, não tinha ouvido falar, até o seu contato, e o service design, o meu contato com ele é pela minha pesquisa de doutorado que eu utilizei ferramentas e estratégias do design de serviços né, pra criação, pra é... pra criação de um modelo pra promoção do uso de bicicleta dentro da Universidade do Paraná. Então esse modelo ele pode... o foco dele é que ele promova o uso da bicicleta, incentivar as pessoas a usarem bicicleta e ele pode ser replicado, então ele foi validado e ele pode ser replicado. Mas o uso do service design na verdade então a minha tese ela perpassa o service design, mas o objetivo dela era a promoção da mobilidade ativa por bicicleta por meio né de ferramentas do design de maneira geral, design pra mudança de comportamento, na verdade o design pro comportamento sustentável, né, mais especificamente. E o design de serviços como ferramentas pra pra mobilidade urbana ativa, né, com foco na bicicleta nesse caso. Então esse é o meu contato com o design de serviços, então usei ferramentas, estratégias, é... enfim, a própria teoria do design de serviços, enfim o passo a passo que certa foram fez parte da construção do modelo, e eu usei como método de pesquisa a action design research né que é uma... uma união da design science research com a pesquisação, action research.

02:37

J - Perfeito, ótimo professora, obrigada pela apresentação, a minha tela ta aparecendo pra você?

G - Sim, sim está aparecendo.

J - Perfeito, então aqui eu vou fazer uma breve apresentação do modelo pra daí a partir de então eu vou fazer algumas perguntas a cerca do modelo. No início eu vou apresentar um pouco como eu cheguei no modelo até que o final vai apresentar o modelo.

G - Ok

J - Como primeiro momento então, aqui são duas definições que eu to colocando pra new service development e service design ta, até nas perguntas ali quando a senhora for responder, se a senhora quiser é discordar de alguma das definições, por exemplo de

design de serviços não há problemas, mas o modelo ele foi pautado por essas definições, a gente sabe que existem várias definições na literatura e eu cetei algumas pra poder dar continuidade. Então new service development ou new service development process, processo de desenvolvimento de serviços, ele é basicamente uma sequencia de etapas e fases pra criação de um novo serviço, ele apresenta uma série de hã etapas que têm que ser realizada pra que ao final saia serviço, dai neste, ao longo dessas etapas, a gente tem um momento que tu define a ideia do serviço, depois usando os termos do new service development hã a definição do conceito, que é uma ideia mais detalhada na literatura de new service development, a definição do sistema de entrega desse serviço, que são as pessoas que estão envolvidas, os equipamentos que estão envolvidos e tudo mais, até a implementação, até o lançamento. Geralmente esses modelos eles não são muito cíclicos na visão hã apresentada pelos modelos na literatura, eles são mais retos assim, bem com uma cara mais de engenharia mesmo, indo desse ponto até esse ponto sem prever muitas voltas. Já o design de serviços, por outro lado, ele segundo as definições utilizada na minha tese, eu apresento como uma abordagem multidisciplinar pro desenvolvimento de serviços. Então ele é uma forma de executar esse desenvolvimento, enquanto o new service development mostra muito o que tem que ser feito ao longo desse ciclo todo pra se chegar até o novo serviço, o service design ele ta mais voltado pra como fazer isso. Então seria uma forma de executar isso, pautada no projeto centrado no usuário, ali o termo cocriação eu tenho até que ajustar o slide, eu vou mais participatory design ou codesign, eu to tentando trocar o termo cocriação porque as vezes cocriação confunde as vezes com a lógica dominante dos serviços. Mas participação do usuário no processo basicamente, codesign ou participatory design, criatividade, desenvolvimento ágil, entre outros. Então é uma forma de executar essas grandes etapas.

05:14

G - Uhum.

J - Bom, então, pra que eu chegasse no modelo, como eu já havia introduzido no início da reunião, eu fiz primeiro uma revisão bibliográfica profunda, sistemática de cada uma das áreas, buscando modelos de processos de cada uma delas, ta. Nessa revisão sistemática saíram 46 modelos de new service development, e 21 modelos de service design, os quais os comparei, os coloquei lado a lado em cada grupo, então todos de new service development foram colocados de um lado, todos os de service design foram colocados do outro, e pra cada um dos grupos eu cheguei a arquétipos, ou seja, modelos representativos de new service development comparando os 46, modelos representativos comparando os de service design comparando os 21, pra dai desses arquétipos eu fazer o cruzamento. Hã, aqui só pra também questão mais acadêmica, no service design os modelos não foram apenas da literatura científica, como não tem tantos modelos na literatura científica alguns vieram do que a gente chama de gray literature, de consultorias, e coisas do tipo. Então, rapidamente aqui apresentar os arquétipos, ta. Os arquétipos ainda não são os meus modelos, só são um passo inicial pra depois eu chegar no modelo final. O arquétipo então de new service development, comparando os 46 modelos que eu encontrei na literatura, está aqui apresentado, basicamente aquilo que eu já havia comentado e tentando explorar aquela característica que eu já havia apresentado, então tu tem uma fase aqui, considerando esse ponto de convergência entre os modelos né, uma fase de ideias, então gerar ideias, selecionar ideias, partindo pra uma fase de viabilidade, identificar se é viável ou não aquela ideia para ser implementada por parte da empresa, o desenvolvimento do conceito, que aqui usando a minha taxonomia é um detalhamento da oferta, um pouco mais a frente eu vou mostrar um exemplo pro entre ideia e conceito,

usando os termos de new service development, o desenvolvimento do sistema, que é o como esse serviço vai ser entregue, pessoas, equipamentos, instalações entre outras coisas que precisam ser especificadas para que eu consiga executar o serviço, implementação do serviço, e lançamento desse serviço. E veja essa característica reta do início ao fim muito parecido com uma coisa mais de engenharia vamos por assim dizer, começa nesse ponto, acaba naquele, e não pressupões voltas, modelos mais retos. Ai foi basicamente o que eu comentei antes, então aqui só pra gente ta bem alinhado em relação aos conceitos que eu vou usar ao longo da reunião, Então ideia, ele é uma ideia mais desestruturada pra um serviço, então aqui no início o que sai dessa primeira fase aqui é uma ideia desestruturada pro serviço. Por exemplo, se eu to fazendo um processo de desenvolvimento de serviços pra uma academia, um centro de treinamento, academia de ginástica e assim por diante, uma possível ideia de serviço poderia ser aulas de dança, depois de estudar várias demandas do cliente eu chego a conclusão que o melhor serviço a ser lançado é ter aulas de dança, é a ideia interessante pra ser desenvolvida. Por outro lado, o conceito que já é um detalhamento da ideia, é uma fase uma forma de eu especificar essa oferta, é uma forma de eu detalhar essa oferta, deixando ela mais configurável, então uma saída esperada na fase de conceito seria hã ao invés de eu ter apenas aulas de dança, agora eu já vou dizer assim essa aula de dança vai ficar aberta das 6:30 às 8:30, 18:30 às 22:30, eu vou ofertar tais ritmos, ela vai funcionar de segunda a sábado, máximo de dez alunos por turma e assim por diante. Veja que eu to configurando aquela oferta, antes era só aula de dança, agora são aulas de danças com uma série de configurações. E é esperado nessa fase que eu tenha pelo menos um statement assim uma frase que mostre claramente o valor entregue, então ali eu coloco momentos de lazer, horários convenientes, através dos ritmos mais ofertados em um mundo tão agitado de relações impessoais. O que ta em verde seriam os benefícios que estão sendo entregues, em vermelho são as dores do cliente que estão sendo resolvidas por esses benefícios, e abaixo é a configuração dessa oferta, que tem que estar coerente com essa statement. Então é uma oferta, uma ideia bem configurada, usando o termo conceito do new service development. E o sistema de serviços, como eu comentei antes, seria então o como, bom defini que vai ser aulas de dança, entre várias ideias possíveis, escolhi aulas de dança, configurei essa aula de dança, os horários que vão abrir, os dias que vão abrir, configurei ela quantas pessoas por sala, por turma, ritmos, agora eu preciso saber hã quais são os elementos que eu preciso ter nesse serviço pra poder prestá-lo né. Então é o momento pra definir, por exemplo, quais vão ser os professores.

G - João...

J - Pode falar.

G - Deixa eu te interromper um pouquinho. Você pode voltar ali no na... no que você ta chamando de arquétipo do do aquele aquele desenho, eu vou tirar uma foto só pra eu poder acompanhar que eu to sentindo falta de saber a sequência, enquanto você ta falando.

J - Perfeito. Acho só que o seu áudio ficou mudo, professora, não sei se quando tirou a foto deu...

G - Ah ta, obrigada, eu já... pode continuar.

J - Beleza. Pode ficar... pode ser uma boa mesmo, até uma melhoria aqui pra minha

apresentação. Então defini lá né a oferta como eu comentei, tá bem claro assim a o que que vai ser entregue, 10:47 aula de dança com uma cara específica, com uma configuração específica, e daí chega um momento no sistema de serviço de definir os elementos que vão executar esse serviço. Então aqui dando um exemplo da aula de dança é o momento de eu especificar quais são os professores homens, mulheres, com formação em dança, com formação em artes cênicas, sabe. Configurar, definir os elementos desse serviço. Então aqui eu vou definir recursos humanos, vou definir recursos materiais, eu preciso ter uma sala, um computador, eu preciso comprar alguns materiais pra poder executar essa aula de dança, então eu tô numa fase do como conseguir executar aquela oferta que eu defini, realmente o que se chama na literatura de new service development, de sistema de entrega desse serviço definido anteriormente. Pra daí, a partir de então, aqui eu já não mostra a implementação, basicamente fazer a implementação que é contratar os professores, treinar as pessoas, fazer as mudanças necessárias, e depois por fim fazer o lançamento que é fazer os programas de marketing, rodar as primeiras turmas, hã pegar as primeiras percepções do que funcionou, do que não tá funcionando, e assim por diante. Aqui a gente fecha o arquétipo de new service development, e passa agora para o arquétipo de service design. Característica extraída do arquétipo de service design, veja que aqui no service design em geral ele mostra muito uma lógica de como as coisas têm que funcionar, mas ele não apresenta tanto hã o que está sendo desenvolvido naquele momento, se é ideia, se é conceito, se é sistema, o objeto que está sendo desenvolvido dentro do processo não tá tão detalhado, depois que eu fiz toda a comparação da literatura hã e que tá representada nesse arquétipo as fases, as etapas elas são muito mais genéricas, por exemplo, como que o meu arquétipo foi construído, hã uma etapa chama de coleta de dados, basicamente ir até o cliente, estudar o máximo possível, coletar o máximo o máximo de dados a cerca do meu cliente, métodos etnográficos, entrevistas contextuais, conseguir extrair o máximo de dados que eu consigo do meu cliente e analisá-los, tentar trazer aqui insights a cerca do meu cliente, entendimentos, compreensões, e assim por diante. Depois que eu faço um ciclo grande de coleta de dados, análises, tentando entender o que tá por trás dos problemas do meu cliente, chega o momento de criação, geralmente com métodos de codesign, participatory design, criatividade, assim por diante, pra resolver aquelas situações que foram identificadas aqui nesses insights, esse resolver os problemas que estão muito mais profundamente compreendidos na etapa anterior, e depois de uma série de criações, uma fase de seleção, tentar selecionar qual a melhor ideia, posso fazer protótipos, posso fazer as mais diversas técnicas, métodos possíveis pra selecionar a melhor solução, o design, pelo menos nos arquétipos ele não mostrava se eu tava falando de ideia, conceito, ou de sistema, ele fala de uma forma mais genérica assim hã o que deve ser feito, bem naquela lógica que eu comentei inicialmente, de que ele é uma abordagem, uma forma de executar. Pra depois disso fazer detalhamentos devidos, e implementação. Bom, considerando essas duas características, o new service development demarcando bem o que que tá sendo desenvolvido em cada etapa e o service design não demarcando tão bem, mas focando mais no como fazer, algo que o new service development não mostra tanto, o como fazer, eu proponho então um modelo integrado. Esse aqui então é o nosso objeto de avaliação hoje que é o modelo integrado entre new service development e service design. Aqui embaixo é a cara do modelo que vem do new service development e aqui em cima é o que vem do service design. E a ideia dele, depois dessa explicação ela bem simples, a ideia é que eu continue tendo essas grandes etapas ao longo do meu processo, vai ter uma fase, vou até chamar de fase, uma fase de entender a ideia do serviço, vai ter uma fase do conceito, vai ter uma fase de sistema, assim por diante, mas a definição da minha ideia ela vai estar em função, ela vai ser executada seguindo a lógica do service design, então

pra eu chegar na melhor ideia depois de ter recebido um problema aqui, um desafio de desenvolvimento, como é que eu vou chegar nessa ideia, eu vou coletar dados sobre o cliente, eu vou analisar esses dados, daí aqui vai entrar etnografia, entrevistas assim por diante, criar ideias, criar várias alternativas de ideias selecionar melhor ideia. Definir a melhor ideia, por exemplo, la no exemplo que a gente tava falando, aula de dança, agora essa ideia entra para a próxima fase para que eu possa configurá-la, só que eu não vou configurar ela partindo do nada, agora eu vou começar a questionar sobre aulas de dança o que que o meu cliente quer, então eu vou fazer um coleta de dados sobre o que esse meu cliente quer em aulas de dança, então agora a minha etnografia não vai mais ser voltada pra um problema amplo, e sim pra vivencia dentro da aula de dança, por exemplo, hã... eu vou coletar vários dados a cerca do que ele quer sobre aula de dança, analisar esses dados sobre que foram coletados sobre aula de dança, criar possíveis configurações pra essa aula de dança, e selecionar a melhor configuração possível. Posso girar várias vezes esse ciclo dentro dessa fase, definir la, vai ser aula de dança, aberta tais dias, com tais ritmos, com tais hã horários de funcionamento e assim por diante, agora tiro aqui esse conceito e entro pra próxima etapa chamada sistema de serviço, onde olhando pra esse conceito eu tentar questionar e estuda o meu cliente pra ver quais são os melhores elementos e especificar os elementos do serviço que vão compor essa aula de dança, então como tem que ser o professor, como tem que ser as professoras, como tem que ser a secretária, se eu vou ter um totenzinho de auto atendimento no início, assim por diante, novamente fazendo um estudo sobre o cliente, analisando esses dados, criando várias possíveis soluções pra cada elemento e selecionando os melhores e novamente girando aqui dentro. Pra daí depois, de uma forma um pouco mais menos conectada ao design ter a implementação e o lançamento do serviço. Então o diferencial em relação aos modelos anteriores é que eu tenho um andamento aqui embaixo, eu tenho um ciclo de vida de desenvolvimento, só que a execução de cada fase desse ciclo de vida ocorre através da dinâmica do service design, com service design entrando em cada uma dessas caixinhas pra ser executada. E essa é a ideia do modelo. Professora, não sei se tem dúvidas ou podemos partir para as perguntas?

G - Não, não ficou nenhuma dúvida. Só me pareceu que tão chamando de new service development, talvez isso venha ai nas suas perguntas, parece que é quase um passo atrás em relação ao design de serviços né que que já ta por ai há tantos anos, mas vai me perguntando que daí de repente no final eu posso fazer também algumas algumas considerações.

17:59

J - Perfeito.

G - Se der tempo né, porque eu preciso sair eu não posso ficar até às 22h porque às 22h eu tenho compromisso. É longe aqui de casa, mas eu preciso eu preciso sair.

J - Perfeito. Perfeito. A primeira pergunta então professora, só posicionando o que a senhora falou, realmente, a literatura de new service development ela é mais antiga digamos assim, a de service design ela é mais nova. Hã, mas elas são meio que concorrentes, elas nunca se conversaram, e esse trabalho ta tentando conectar elas. Primeira pergunta dentro de uma fase aqui de perguntas a primeira vai tangenciar sobre uma avaliação geral, sem perguntas específicas nesse momento. Qual a sua percepção

sobre o modelo proposto? Pontos positivos, pontos negativos, de uma forma geral assim bem livre, qual a sua avaliação?

18:42

G - Olha, pela minha... pela minha formação né que assim enquanto você vem todo da engenharia eu venho todo do design pra mim, esses momentos interativos né que a gente chama que é que você pode ir e voltar todas as fases são cíclicas é de certa forma ele não traz tanta novidade assim, por que é o que a gente trabalha no design né, talvez isso obviamente não esteja consolidado na literatura, então a tua pesquisa entra nesse nesse sentido né, quando você levanta essas duas essas duas literaturas específicas é e compara né, talvez pra elas isso não esteja não esteja bem claro, mas pra mim até o próprio design de serviço por ta envolvido né no campo do design, ainda no que você apresenta como arquétipo ali, até se você puder voltar no arquétipo do design de serviços, eu sei que você fez esse arquétipo a partir dos modelos que você que você olhou né, mas pra gente do design essas fases tanto de desenvolvimento né quanto de execução, é porque você colocou aqui a partir da da comparação né, você coloca você chama fase de desenvolvimento e embaixo você coloca como detalhamento. Pra gente na verdade o detalhamento vai ta entre é entre o desenvolvimento e a execução, digamos assim né, e a consolidação. Porque o detalhamento só vai acontecer depois que eu fizer todas aquelas ferramentas, mas enfim. É isso que me gerou um pouco de confusão. Pode ir pro seu modelo, então pra eu voltar as impressões sobre ele. É esses processos iterativos eles são absolutamente importantes né e primordiais, inclusive em outras áreas, né você até colocou ali do service design né do design de serviços que ele tem a prototipação rápida né, a prototipação ágil, não sei como é que você chamou lá atrás, e e que é uma característica mesmo né e que o serviço permite que a gente faça testes, testes rápidos né, é a proposta da própria é IDO que começa a entrar também em outras áreas que é R cedo, R rápido e R barato né, porque ai você consegue seguir a diante com é com nível de certeza maior, então você vai prototipando no inicialmente com materiais muito baratos, de maneira muito é ainda improvisada, e ai a medida que você vai avançando você pode ir também deixando essa prototipação mais complexa, e a chance dela ser estar muito errada é menor, né do que você esperar pra prototipar lá no final depois que ta tudo pronto ai vai testar com o cliente que foi com quem você falou lá na fase de ideação né que ali você ta chamando de fase de criação, é ai deu ruim, deu errado porque o cliente não reconhece como aquilo que ele colocou como demanda, né ou que ele colocou como o que você chamou ali também de dores do cliente né, então por isso que precisar ir fazendo essa prototipação. Mas dentro do que você apresenta né, é sendo essa essa sobreposição dos modelos, ele parece fazer sentido né, é o processo iterativo que no design a gente ta na verdade muito acostumado a fazer né, os processos são iterativos e e claro a gente tem um tempo pro desenvolvimento né, então dentro desse tempo eu posso voltar quantas vezes necessário e de qualquer fase pra qualquer fase né, então eu posso sair, eu posso ta la na fase de desenvolvimento, e ter que voltar pra pra né de repente identificar que eu tenho uma lacuna e voltar pra fase de definição de ideias, e ai resolvendo essa lacuna, não necessariamente eu preciso de novo passar por todo o desenvolvimento de conceito se for percebido que essa lacuna conseguiu ser preenchida eu posso voltar pra lá, passo pelo desenvolvimento do conceito, mas mais brevemente, porque ai não é todo o processo de novo, mas ele pra mim isso é muito muito natural nesse sentido né, exatamente por conta dessa dessa enfim do meu da minha origem, da onde eu venho e do meu lugar é de fala nesse sentido. Essa sequencia que você aponta né como o new service development que é o o que você falou que é mais antigo do que o design de serviço e que elas nunca se

conversaram ela parece muito a é o PDP, o processo de desenvolvimento de produto, ela é muito muito parecida, que até a gente também em alguma medida adota né no design mas sempre a gente bota o nosso dedinho ali e ah não não vai ser reto não, a gente vai... a gente vai voltar quantas vezes a gente achar necessário né, a gente vai fazer iterações de modo que ele seja mais cíclico. Então com relação ao modelo proposto, pra mim ele faz sentido né, é pensando que as etapas elas precisam mesmo ser cíclicas né, que elas permitem então que as pessoas é que quem ta conduzindo esse processo consiga é tem uma certa autonomia né, eu até não sei se na prática isso não é feito né, você fala que não aparece na literatura e até com relação ao design de serviço você não achou tanta literatura científica né, tem mais é é enfim, livros né esse tipo de publicação e até conversas com profissionais que trabalham na área porque acho que é uma área muito fluida mesmo né, ela acaba sendo menos teórica e muito mais prática, as pessoas vão fazendo e isso já acontece talvez naturalmente, e então você ta colocando, você ta sistematizando uma coisa que provavelmente já é não que já exista mas que que já ta em alguma medida sendo aplicada de maneira mais empírica ou algo assim.

J - Perfeito. Uma pergunta aqui derivada dessa primeira, uma questão uma situação que eu percebo nos modelos de desing de serviços é que eles, pelo menos segundo a minha avaliação, a senhora pode inclusive corrigir se a minha avaliação estiver errada, eu vejo muito claramente usando esse modelo ou até o modelo la do duplo diamante, ou qualquer outro modelo da área de design é como se eles não estivessem setando agora vou estudar apenas a ideia, bom finalizei a ideia, agora vou estudar o conceito, finalizei o conceito, agora vou estudar sistema a percepção que eu tenho é que nos modelos eu to meio que estudando tudo meio que ao mesmo tempo, e as vezes eu volto pra ideia, vou pro conceito, eu não tenho muito essa linearidade, claramente qual o output ao longo do processo de desenvolvimento que eu to trabalhando, e o meu modelo ele ta tentando trazer essa sistematização. Não, agora a gente vai falar apenas de ideia, não vamos falar de conceito. Depois que venceu a ideia, dai a gente vai pro conceito, depois a gente vai pro sistema, eu acho que é um diferencial. Dai a minha pergunta é: Qual a sua percepção dessa tentativa de sistematização da lógica do design?

G - Eu não sei se o cérebro humano da conta, é a minha percepção né. É claro, a gente em alguma medida tenta enquadrar né, agora a gente vai falar só de ideia, mas dai se surgir alguma questão conceitual eu descarto? É? A gente acaba no design trabalhando meio com banco né, assim então eu to ali na fase de ideia, se surge uma questão conceitual eu ponho ali no banco. Vamos supor que a gente ta trabalhando com esse teu modelo né, então agora a gente ta falando de ideia, e ai é bom eu como boa designer eu já to pensando num papel enorme em cima da mesa, um monte de post it né um monte de gente reunida em volta da mesa, ou agora na pandemia o MIRO, por exemplo, a gente tem usado bastante na graduação, e o FIGMA né tem sido bastante usado também e todo mundo reunido numa chamada e ai assim, então ta, agora a gente ta fazendo extração de ideias mas eu já ponho ali áreas no meu papel ou áreas nessa minha área de trabalho que assim, aqui tão as ideias, aqui vão ser os conceitos e aqui nesse sequência que você coloca aqui embaixo né, mas eu já vou ter digamos o o o a área né, o quadro reservado ali pra conceito, ah eu to falando de ideia, eu to falando de ideia. Surgiu o conceito eu vou la e jogo o conceito dentro da caixinha do conceito e volto pra ideia, é. É claro, eu preciso ter pontos de output isso que eu te falei da questão temporal, então eu posso fazer isso, eu posso ficar pra sempre fazendo isso né, em qualquer projeto, só que os projetos tem data pra começar e na maior parte das vezes tem data pra terminar, então eu preciso me organizar quanto tempo eu posso fazer essas voltas, quanto tempo eu penso pra cada etapa, se eu

precisar sair de uma etapa e voltar, né. Dai vai chegar o momento que eu preciso sair dela e ir pra outra sair dela e ir pra outra, então eu acho que é uma tentativa válida de de é de apontar qual é a saída que tem que ser apresentada pra que se parte pra próxima fase né, talvez determinando não sei se o tempo né, mas assim ah só de ideia, só de de de conceito é nesse sentido que eu sempre fico pensando assim, a gente tenta domar o cérebro humano, e mas do ponto do vista da criatividade né, da proposição de ideias né a gente não pensa linearmente, isso deve ta acontecendo na sua pesquisa também né, você deve perceber isso que assim ah você propões o método, dai você olha o modelo, ai de repente aparece ainda que você tenha feito uma RBS que ela é sistemática eventualmente aparece um elemento da literatura que acrescenta lá atrás na tua problematização, por exemplo, porque uma tese leva quatro anos pra ser desenvolvida então o que tinha em março lá, não sei se é março que começa o curso de vocês, mas o que tinha em março do ano que você começou e o que o que tem em março do ano que você vai defender é tem uma janela ai não é que você tenha que acrescentar tudo, mas tem coisa que eventualmente aparece e que você diz assim ó isso aqui é muito legal, apesar de ele não estar na minha RBS, eu vou incorporar, porque a minha RBS teve data, ela aconteceu num determinado período, ela englobou um determinado período de publicações, então eu digo lá que ela foi de 2010 até 2020 e o que veio antes e o que vier depois disso na minha pesquisa não entra, mas ai lá em 2021 alguém fez uma publicação super legal, né. Eu posso escolher a minha RBS diz que eu posso escolher fazer de conta que eu não vi, né. E ou realmente vi, mas ó meu tempo é esse e mas eu como pesquisador e curioso posso olhar pra aquilo e dizer olha que interessante, posso colocar isso nas considerações eu posso usar como, ele não tava na RBS, mas posso usar como estratégia de análise, então essas tentativas, eu acho que elas são realmente tentativas, elas são importantes porque elas colocam pontos onde eu consigo fazer essa mudança de fase, né é mas eu tenho as minhas dúvidas se a gente consegue realmente fechar sabe assim, e o quanto isso custa né, quando eu to num grupo né por exemplo, então assim alguém fala de conceito eu vou dizer não não não conceito agora não, ai de repente eu perco um conceito que poderia ser super legal porque ele veio de um insight né, é, e que la na frente eu vou perguntar, qual era aquele conceito que você falou, a pessoa vai dizer putz esqueci, quando você falou não não não não ele sumiu da minha cabeça, é que a ideia que vem quando a gente ta no banho que você não consegue nem anotar no box, e ai ela vai embora e você fica pra sempre pensando parecia uma ideia tão legal, as vezes nem era né, mas você não consegue lembrar, e não consegue fazer essa esse julgamento dela, então a minha percepção sobre essas essas estratégias são essas, é importante saber onde eu posso sair né, porque senão eu fico nesse looping infinito aqui, mas tipo qual que é o ponto em que eu posso eu to girando ali, né... aqui eu posso sair, né. E... então pra mim fica pequenininho aqui deixa eu ele tem ali, coleta, análise, criação, e seleção né. Ai de repente eu entro pra coleta de novo, ai veja, surge um eu to ali na na ideação que você ta chamando de definição de ideias, ai vamos supor eu fiz a coleta, fiz a análise, fiz a criação, fiz a seleção e ai eu resolvi fazer mais uma rodada, dai eu fui pra coleta de novo, ai de repente surgiu alguma coisa nessa coleta que me traz um um insight pra seleção que eu já tinha feito com a rodada de criação anterior, eu eu posso só voltar.

J - Perfeito.

32:11

G - Eu não preciso fechar esse ciclo, então as vezes assim, ah eu não posso, é claro eu preciso sair depois da seleção, eu não posso sair depois da coleta, mas não quer dizer que eu tenho que obrigatória... se eu fiz uma seleção e fui pra coleta de novo, não quer dizer que obrigatoriamente eu vou ter que fazer a análise, criação e seleção de novo, né. Eu

posso voltar e fazer assim ó, ele me trouxe uma informação que eu não tinha vindo na primeira coleta de dados, e que a partir dela, muda a minha seleção anterior.

J - Perfeito.

G - Seja por uma questão de tempo, seja por uma questão é estratégica mesmo né, ó achamos que aqui agora da pra da pra seguir adiante, geralmente você tem que ter um mediador, um gestor de de projeto alguém teja ali né, digamos controlando esse tempo, é difícil saber qual é a ideia ideal mas dentro do espectro da demanda né, ou do do escopo do projeto é eu imagino que o ponto de saída né feito um ciclo porque acho que um ciclo é obrigatório que seja feito completo, né, então eu preciso fazer uma rodada completa, a partir dali eu posso sair em qualquer ponto.

33:20

J - Entendi. Então me parece que essa fluidez que a gente ta comentando que aqui na parte debaixo do modelo ta dizendo assim ó, finalizei uma coisa, vou pra outra, não discuto mais o anterior eu não posso ter essa... ser tão estagnado dessa forma, daqui a pouco nas ideias eu já largo um uma ideiazinha, um insighzinho pro conceito mesmo que eu esteja na fase de ideias, e o mesmo vale se eu tiver daqui a pouco um sistema e percebo que alguma coisa não considere na ideia, eu volto lá pra fase de ideias, faço um ajuste e realimento.

G - Exato.

J - Então aqui embaixo ele não deveria ser tão reto, ele também deveria pressupor idas e vindas.

G - Exato. Eu penso que ele poderia ter setas né, é é de retorno.

J - Perfeito.

G - E mesmo né, pensando assim o serviço implementado ele não é imutável, né a partir do feedback das pessoas, a partir do momento em que o serviço ta em andamento, é... quer dizer que eu não posso mudar mais nada? Ah o horário ficou ruim, ah eu não vou mudar por que foi assim que eu planejei? Então é, eu acho que ele não acaba nunca esse processo, e no serviço ele é ainda mais fluído, porque ele depende da interação com as pessoas. Eu só vou saber como o serviço vai de fato se comportar é, a partir do uso das pessoas, quando as pessoas começarem a chegar de fato e fazer uso, eu pensei que era uma aula pra dez pessoas, mas de repente dez pessoas é muita gente, aí vem uma pandemia, né, que diz que eu não posso por dez pessoas, a sala comporta vinte, eles dizem que eu tenho que por no máximo dez mas ainda assim as pessoas não se sentem seguras com dez pessoas na sala, então eu vou ter que repensar né, vou ter que reestruturar, vou fazer aula do lado de fora, não tava previsto fazer aula do lado de fora, mas eu tenho estacionamento na minha academia eu vou fazer lá fora que não tava previsto, o espaço que era previsto era a sala com espelho, né. Então, esse retorno eu entendo retorno eu entendo que ele ocorre e pode ocorrer não é um problema que ele ocorra, é em diversos momentos né, inclusive depois do lançamento do serviço.

J - Uma autora chamada Katerine Veter Edement 35:30 ela fala que o mesmo pós lançamento do serviço eu continuo mantendo ciclos infinitos e interativos de design de serviços durante a execução. Todo dia eu to de certa forma desenvolvendo novas

percepções sobre serviço e fazendo um mini desenvolvimento diário, é existe realmente uma percepção...

G - É, surge um jeito novo né, um esquema novo de dança né, um novo ritmo, não tava previsto lá atrás, eu vou incluir né, converso com os meus professores, a gente vai fazer um teste, uma aula experimental daquele novo ritmo que ainda não tava previsto, enfim eu vejo dessa mesma forma né, que ele depois de lançado ele vai é, e principalmente né que é quando ele vai ter a interação com a pessoa que vai usar o serviço, ainda que eu tenha feito processo participativo, eu tenho uma representação né dessas pessoas, é enfim eu posso escolher né, até a representatividade do ponto de vista do público, ah são mulheres, são crianças, são enfim, quem que vai fazer é que tipo de pessoa que vai tá envolvida nessa aula, mas a hora que chega lá na frente esse grupo é muito mais amplo, né. É difícil fazer, ainda que eu eu preveja a participação das pessoas, é tanto na fase de criação quanto na avaliação desse serviços né, ali no desenvolvimento, enfim que é isso que você tá fazendo comigo né, assim chamar as pessoas, mostrar pra elas, ou pedir ideias é quando chega lá na frente que isso se amplia, só quem tá usando que vai poder dizer se tá funcionando mesmo ou não, e... isso acho que meio em tudo né, e mas no caso do serviço ele é mais... mais mutável ainda.

37:16

J - Perfeito, professora! Obrigado pelas contribuições. Agora nós vamos partir para uma fase que serão perguntas mais pontuais sobre alguns aspectos específicos do modelo. Essa primeira foi um pouco mais geral, agora eu vou questionar questões específicas. Hã.. olhando aqui essa primeira pergunta, ela vai olhar pra essas duas etapas aqui principalmente, que é as etapas que estão sendo realizadas ao longo de todo o processo né, como a gente comentou, pra ideia, conceito e sistema, mas é um momento de entendimento, digamos assim, das demandas do cliente. Entendimento sobre ideia, entendimento sobre conceito, entendimento sobre sistema. Você acredita que este modelo compreende de forma mais profunda, até vou deixar ele mais amplo aqui pra gente poder.... ele compreende de forma mais profunda as necessidades ou experiências do cliente, as necessidades, quando comparado aos modelos originais de new service development e service design? Seriam aqueles arquétipos.

38:17

G - Olha, eu acho que o cliente ele é importante, mas muito envolvimento do cliente, dependendo da fase, também pode ser problemático. Porque é, não sabendo de como é o processo de desenvolvimento, ele pode é entender aquilo como um desperdício de tempo, como uma fase desnecessária, não é que ela não tenha que ser feita, e mas a gente percebe muito isso no design assim é das pessoas acharem que é essa linha reta que você apresenta aqui embaixo, e que qualquer retorno foi alguma coisa que você fez de errado, e aí mesmo que se explique né, então muitas vezes a gente precisa é fazer essa fazer alguns pulos que a gente chama nessa participação, né. Por que assim, se a gente tenta fazer tudo muito colaborativo com o cliente o tempo inteiro, essa é assim, o cliente sabe o que ele precisa? Sabe. Ele sabe como resolver? Não. Foi por isso que ele me chamou. Né, e aí, é... então com relação ao entendimento do problema do cliente eu acho que pra equipe sim ele pode ajudar a compreender melhor né esse entendimento, eu entendo que você coloca aqui ah é a coleta de dados da fase do conceito, né. Então a análise dos dados da fase do conceito, a criação dos conceitos, e a seleção dos conceitos, eu não sei se todas as... porque ele é em alguma medida ele é relativamente linear, porque, porque os dados que vão ser usados pro conceito são os dados que vem da fase de criação. De certa forma, uma parte desses dados já foi coletada, talvez ela possa ser aproveitada, não sei se eu coeto dados de novo, sabe, e analiso. E analiso de novo esses dados. É claro, eu vou criar né, vou propor esses

conceitos, vou aprofundar esses conceitos, né a partir das ideias que se teve, mas essa essa dupla aqui né, coleta e análise eu entendo que ele se refere ela sempre vai trazer da fase anterior, quase como se ela herdasse da fase anterior esses dados, porque como é que eu vou coletar novos dados na fase de conceitos, isso pode me levar de volta pras ideias. Não que seja um problema que eu já de volta pras ideias, enfim, mas nessa era da informação, os dados são quase infinitos né, não sei se são considerados infinitos, né a quantidade de informações disponíveis sobre coisas gerais, sobre tudo. Se eu digitar dança no google, como você usou de exemplo ali aulas de dança, né. Sei lá quantos milhões de retorno né de de de... enfim qual que é o retorno disso, e daí assim, ainda posso digitar dance que é inglês, ainda posso digitar é em outras línguas, e cada língua vai me trazer diferentes retornos, e diferentes respostas pra isso. Então o quanto essa coleta de dados e essa análise de dados ele não vem da outra fase, né. Então assim, os dados que vieram da definição das ideias, aí tudo bem, eu posso analisar, não é que a coleta de dados é a mesma da fase, não, aqui na definição das ideias eu eventualmente tenho nada, ou eu tenho um breve briefing do meu cliente né ou ainda que seja um briefing mais aprofundado, né. É... eu tenho eu tenho menos coisa do que tinha do que eu tenho quando eu to na fase do desenvolvimento de conceito, e aí eu vou procurar mais coisas e vou ignorar aquilo que eu já pesquisei né, aquilo que eu já coletei é, eu entendo que não. Daí me parece da forma que tá eu coletaria dados de novo, que dados são esses? Talvez seja ele vem tanto a coleta quanto ana... é claro que eu vou ter que analisar o que veio da fase de ideias, pra propor a definição do conceito.

42:46

42:46

J - Seria uma ideia, digamos, de talvez no início eu ter uma grande fase de coleta cujos dados vão desaguardando ao longo das outras etapas, e possivelmente alimentando, e se necessário dado que eu já tô numa nova fase, eu coletei mais um ou outro dado um pouco mais específico pra aquela ideia. Mas não que eu vá partir do zero, eu tô me aproveitando de uma grande coleta que eu já fiz lá no início.

G - Sim, é me parece isso, porque eu faço essa primeira fase ela é muito exploratória mesmo, eu começo grande e vou diminuindo né, e aí o o você falou até do double diamond né, que ele tem essa característica que ele abre e fecha né, então não é que eu não possa abrir de novo, eu posso, mas eu vou abrir num outro campo, que não era aquele inicial, e essa abertura ela não parte do nada, ela parte do que veio dessa primeira etapa.

43:40

J - Perfeito. Provavelmente uma abertura um pouquinho mais fechada porque já tá um pouco mais definido o projeto, imagino eu.

G - Exato.

J - Ótimo, ótimo! A gente vai tendo insight até durante uma validação do próprio modelo, né.

G - Claro.

J - Professora, então agora falando sobre a fase de criação e essa característica dessa participatory design na criação daí não tanto na coleta de dados pra entendimento dos insights mas pra chegar nas ideias, nas ideias ou nas soluções, ao longo de todo o processo tá, criação pra ideias, criação pra conceito e criação pra sistema. A pergunta é a seguinte:

Você acredita que as dinâmicas criativas e de participatory design ou codesign pra definição de cada pré-requisito do serviço, aqui só acertando, ideia, conceitos e sistemas de serviços são chamados também de pré-requisitos do serviço pela literatura de new service development, então esse envolvimento na criação, por parte do cliente, pra cada pré-requisito, na sua opinião, resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que a partir de modelos originais de new service development e de service design?

G - Pois é. Depende do cliente. é, é muito... me parece, é claro que eu preciso do envolvimento né, eu tenho a questão padrão da entrevista inicial com o cliente, da elaboração do briefing e mas de novo, eu volto pra questão que assim, se o cliente soubesse como resolver o problema dele, ele não teria chamado, eu não sei se é o cliente que sabe a resposta, nesse processo de codesign ou design participativo, é... não é que o cliente, não possa envolver o cliente mas eu acho que envolve mais do que o cliente, acho que têm outras participações que precisam ser consideradas, né. É... em outras esferas, em outras enfim.. de outras empresas, entrevistas fora, donos de academia, do que o dono daquela academia em si. Porque, é isso... porque se a pessoa, ela sabe qual é a solução, porque que ela tá contratando um serviço né, porque que ela tá pagando pra alguém fazer esse processo de desenvolvimento, e se ela vai assumir esse processo de desenvolvimento ela vai olhar é quem é vai encontrar, por exemplo, o seu modelo e aí é isso, eu tô imaginando que o seu modelo é voltado para pessoas né, da área da engenharia da produção, pela tua é é pela tua origem né, e pelo lugar de onde você vem, sua formação de tanto de base, quanto de pós-graduação, e então né.. é... como é que eu explico pra essa pessoa que é isso, e aí, essas ferramentas né, é... acho que vale incluir, é importante, mas acho que é um equilíbrio, eu não vou ter uma resposta categórica pra você nessa, porque vai depender do perfil eu acho, a gente tem muito isso assim, as vezes a pessoa chega meio que com a resposta pronta, só quer que você desenhe. No design isso é muito muito comum, eu quero que você faça uma marca pra mim, mas eu quero essa. Eu só quero que você desenhe pra mim no photoshop e então tá bom, desenha você no photoshop... eu não vou fazer... e.. então qual é a abertura, vai depender acho do nível de abertura da pessoa, e e da disponibilidade que ela tem de e o quanto ela talvez não possa limitar o grupo, né, porque se ela já tem uma ideia pré-concebida, isso também pode travar o grupo, claro as ferramentas de design participativo e de codesign elas tentam desviar mas é de certa forma, mas a gente sabe né, por exemplo, num focus group é você pode ter uma pessoa que eventualmente se destaque né ali na mesa, e que chama atenção e que é um líder natural e que quando essa pessoa faz uma escolha e ou pela forma como ela se posiciona ao chegar, ela muitas vezes leva os outros participantes.

J - Uhum.

48:36

G - E então se você tiver pessoas né, ou o cliente né com ideias já com ideias muito pré-concebidas, talvez isso seja um problema, daí entraria alguma literatura sobre as características de clientes né, diferentes perfis, e na minha tese eu usei os diferentes perfis de consumidores né, daí ele aparece ali, aquele consumidor que vai sozinho, né, que ele já faz escolhas mais sustentáveis mais conscientes porque ele quer, porque ele entende a importância daquilo, pra ele pro mundo e você tem aquele consumidor que não tá nem aí, ahhh eu vou comprar o mais barato, né. ah mas ele polui, não é problema meu, alguém autorizou a vender, né. Eu vou comprar porque é mais barato, e aí esse cliente ele só vai consumir mais sustentável se por uma regulamentação superior os produtos já forem mais sustentáveis, assim, chegando fácil na mão dele, não vai fazer a reflexão. E eu entendo

que do ponto de visto do clientes né, você talvez tenha esse mesmo, não sei se esse mesmo, mas assim você vai ter dife... um espectro de pessoas né, que claro tudo isso também é muito é cartesiano né, tentar classificar as pessoas, as vezes a gente é uma coisa com relação um produto um serviço e é outra coisa com relação a outro tipo de produto ou outro tipo de serviço, né. Mas é... eu imagino que tenha isso em relação aos clientes também né, a pessoa que contrata e confia, ah não eu confio em você, nem quero participar, eu só quero ver pronto. Vai ter o cliente que ele quer interferir em tudo né, e ai vai ter o meio do caminho né, que ele pode participar, que ele ta mais envolvido, que ele tem abertura pra outras ideias, e ta disposto a colaborar e até ouvir mais. Eu veria nesse sentido, eu sei que não é o escopo da tua tese, mas que talvez pudesse ser uma questão a ser adicionada, não é o escopo da tese mas... Vai depender, essa participação depende disso.

50:47

J - E tu imaginas que essas participações, caso estejam acontecendo codesign, participatory design hã dinâmica disso ela seria igual, semelhante, na fase de ideias, na fase de conceitos, e na fase de sistema, ou em algum momento vai ter mais ou menos participação do cliente se a gente tivesse olhando pra cada um desses outputs ali intermediários do processo.

G - Eu entendo que na fase de desenvolvimento talvez possa até ter mais participação do cliente.

J - Nessa parte aqui?

G - É, porque ele conhece a estrutura dele e ele sabe é... é... ele consegue é... enfim, é claro que isso poderia vir no briefing também né, mas o nível de investimento que vai poder ser feito, pra onde que você poderia ter essa... porque quando eu coloco isso né, dai você vai me dizer assim ah mas professora ele também sabe isso la na primeira fase, pois é, mas na fase de ideação se eu ficar colocando todas essas amarras, isso é muito caro, isso ai não vai funcionar, isso ai envolve muita gente, eu não consigo criar nada novo né, eu vou fico com o que eu já tenho e pronto. Agora, conseguir chegar numa proposta mais inovadora, e agora eu preciso pensar em como viabilizar essa proposta, né uma uma questão uma ideia muito legal que foi né, é delimitada ali no que você ta chamando de conceito, é como agora que eu viabilizo? E ai sim né, eu posso eventualmente apresentando, fazendo, tendo aqui né nesse miolo entre na linha debaixo ali, entre desenvolvimento e o desenvolvimento é do sistema de serviço, é isso?

J - É conceito aqui, e desenvolvimento do sistema de serviço aqui.

G - Sistema. É, então assim é.. fiz um conceito, o conceito é muito legal, esse é um ponto, essa fase é é um ponto em que eu vou ter que ter é uma apresentação necessariamente pro cliente, né. Vou ter que ter normalmente um envolvimento do cliente, porque como é que eu vou fazer o desenvolvimento desse sistema se talvez eu tenha que voltar, talvez esse conceito não agrada, né. Ainda que eu tenha tido alguma participação do cliente no desenvolvimento do conceito né, em algum...usando alguma ferramenta de design participativo de codesign, e eu preciso fechar, eu preciso sistematizar essa etapa e fechar, então a proposta pro serviço é essa. E ai eu preciso apresentar né, vender pro cliente, porque é meio isso né quando a gente vai fazer essa apresentação pro cliente, a gente vai vender esse fechamento pra dai poder detalhar né, que é esse desenvolvimento do sistema, e porque senão assim como que eu vou fazer detalhamento né, quando eu penso em

produto né assim ah vou ficar fazendo desenho técnico de um produto que eu nem sei se vai pra frente né, vou fazer modelagem bem especificada peça a peça já pensando em moldes de injeção e coisas do tipo antes do cliente me dar o ok, então eu teria aqui eu entendo uma apresentação grande pro cliente, e ai eu percebo que aqui o cliente no desenvolvimento do sistema do serviço, o cliente pode trazer inputs sobre o processo de é... sobre o aspecto mais prático de como isso poderia ser é é... implementado né assim, como isso poderia ser incorporado pela empresa de alguma forma pra implementação daí que é a próxima fase.

54:24

J - Perfeito, ótimo professora! Agradeço, pra mim tá ficando bem claro realmente as percepções. Agora falando sobre a seleção, então tivemos entendimento, criação de várias soluções, ideia, conceito e sistema, chega o momento em cada uma delas que a gente vai fazer essa seleção, né. Em relação, olhando pra fase de seleção, pensando em seleções na dinâmica do design, protótipos e tudo o mais. Você acredita que a seleção de cada pré-requisito do serviço, ideia, conceito ou sistema de serviço, através de protótipos, há e qualquer outra dinâmica do service design resultará em serviços mais alinhados às necessidades do cliente do que os modelos originais ou puros de new service development? Então eu prototipar ideia, pra depois prototipar conceito, depois gerar o ciclo e prototipar sistema.

G - Ah essa resposta é categórica sem dúvida. Sem prototipagem eu tô indo meio no escuro assim, vai sair? Vai, mas é eu posso ter um serviço muito mais complexo e mais completo é pela prototipagem e teste né dessa prototipagem, ela não é só uma prototipagem atoa né, ela é uma prototipagem que permite uma de certa forma um teste ali ainda que preliminar entre uma fase e outra.

J - E essa prototipagem acontecendo bem assim focada naquilo que tá sendo colocado ou que tá sendo trabalhado naquele momento, aqui eu vou.. imaginando aqui esse modelo, tá, prototipar um nível um pouquinho menos, vamos dizer assim, um pouquinho menos fidedigno porque eu tô com uma ideia mais solta.

G - Claro.

J - Depois eu vou prototipar já num nível mais definido.

G - Exato.

J - E depois prototipar num nível bem definido, essa ideia ela parece ser vantajosa em relação a modelos tradicionais?

G - Sim. Sim, sem dúvida. Porque aí assim né, quando é ainda na seleção das ideias é uma prototipagem mais simples, ainda são ideias né, possibilidades de serviço, quando eu tô fazendo o desenvolvimento do conceito, eu ainda poderia ter aqui na definição das ideias que talvez ah vai ser aula de dança ou vai ser aula de yoga, poderia ser as duas ainda, eu posso sair dessa fase de definição de ideias eventualmente sem ter necessariamente batido o martelo em qual das duas aulas. E aí eu venho pra desenvolvimento de conceito, talvez seja uma yoga dance, um dance yoga alguma coisa

assim que pode surgir assim a partir desse conceito. E, ai sim né eu vou fazer uma prototipagem mais complexa, e na fase de desenvolvimento de sistema de serviço, eu poderia até fazer um teste né, fazer um piloto entre essa fase, que seria essa prototipagem mais avançada né, faria um piloto antes da implementação e faz aula teste, convida as pessoas e... pra ver se né, ai entrevista essas pessoas que participaram, e em outro cenário, aqui em desenvolvimento de conceito eu poderia só mandar um vídeo de uma aula pra pessoa assistir em casa e fazer em casa e ver se ela gosta, então assim vou subindo o nível de complexidade. Sem dúvida isso pode gerar produtos ou serviços nesse caso né, muito mais adequados a necessidade do cliente e que atenda ao usuário desse cliente, porque o cliente nunca tá sozinho, então essa é a questão. É o ponto entre quem contrata e quem usa.

J - Sim, o cliente usuário.

G - Exatamente.

J - É, aqui inclusive pegando aqui o exemplo da aula de yoga, na fase de sistema eu poderia fazer um teste com o professor presencial, um teste daqui a pouco com um professor que ta numa televisãozinha há sei lá numa central dando aula pra várias...

G - Academias.

J - Várias academias ao mesmo tempo, seriam formas diferentes de testar o sistema e soluções diferentes para o elemento professor, ou presencial ou a distância.

G - Ou remoto né, uhum...

J - Perfeito. Obrigado. Agora eu vou fazer questões sobre a implementação e o lançamento, primeiro vai ser sobre a implementação, a pergunta é o seguinte. Vou tentar ser claro nela porque ela pode ser um pouquinho confusa. Se eu fizer esse ciclo aqui pra cada um destes, dessas fases, desses pré-requisitos do serviço, ideia, conceito e sistema, ta, isso vai direcionar as minhas atividades de implementação, ou seja treinar pessoas, contratar pessoas, desenvolver sistemas, atividades pra de fato começar a implantar o serviço, ela vi direcionar essa atividade de uma forma melhor em relação às necessidades do cliente? Eu vou fazer melhor treinamento, eu vou fazer um melhor desenvolvimento de fato do sistema, fazer melhores contratações em direção às necessidades do cliente se eu tiver vivido essa experiência anterior dessa forma aqui?

59:18

G - Ai eu vou ter que responder depende. Porque quem vai ter se envolvido nessas fases? Ainda que seja tem escalas, se eu tenho o dono da academia do bairro, que ele só tem aquela academia que ele ta preocupado ali com o cliente dele, que é ele que faz a contratação, que ele não tem um sistema de RH, eu poderia dizer que até sim, né, e claro, depende do quanto ele ta disposto a investir e agora se eu tenho uma academia de grande porte, em que a pessoa que pediu a contratação do serviço é o dono da da da rede, né, e ai ele tem várias franquias e essa contratação vai ser feita por uma empresa de RH que não participou é, eu penso assim que esse desenvolvimento do serviço ele talvez talvez traga aqui nesse miolo na saída do desenvolvimento do serviço, pra implementação eu tô embaixo aqui, na saída do desenvolvimento pra implementação exatamente talvez ele traga mais detalhes, trazendo mais detalhes né, específicos assim sendo mais detalhado é,

ele também traz mais ferramental pra quem for fazer a contratação e eventualmente o treinamento é... e até pras pessoas ao serem contratadas elas recebem um mapa do que ta sendo oferecido com relação ao que ela vai aplicar, então eu penso que a resposta seria sim, né então tendo esse material ele te dá um instrumental pra que seja melhor, agora vai ser melhor? Ai vai depender, ele tem um instrumental pra contribuir que seja melhor. ele te dá material assim, né. É isso, ferramenta. Ele tá com instrumentos de melhores contratações, instrumentos para uma melhor implementação mas essa... se ela vai ser melhor mesmo em relação ao tradicional, aí vai depender da forma como ela for apropriada pelo cliente.

J - Perfeito. Inclusive, imagino eu se as pessoas que estão responsáveis por implementar se elas talvez vivenciaram minimamente essas fases elas podem também executar melhor essa implementação.

G - Exato. Então se é uma rede né, então o responsável por cada franquia participou desse processo, genial né, muito melhor do que só o dono da rede ter participado, ou nem ter participado só ter contratado pro desenvolvimento, eu quero um negócio inovador pra minha rede de academias, e aí é, tá então... mas façam, eu tô pagando, eu pago bem, façam aí, e só me entreguem. Então de novo né, a gente cai naquela dependência do tipo do envolvimento do perfil das pessoas envolvidas ao longo do processo.

J - Perfeito. Ótimo. Agora uma pergunta análoga a essa daqui da implementação, onde eu questionei se essas fases teriam impacto positivo na implementação, a pergunta eu vou replicar agora pra fase de lançamento, se eu tiver vivenciado essas fases aqui, o lançamento, e o lançamento eu tô considerando o lançamento de marketing, eu tô considerando as linhas pilotos, pilotos que eu tô fazendo com o cliente, ou eventualmente até o primeiro mês ali aquelas percepções iniciais sobre o serviço, vivenciar essa experiência aqui, a priori, pode facilitar a execução da fase de lançamento e qualificá-la na direção de entregar um melhor serviço ao cliente?

G - Eu acho que a resposta vai ser a mesma, João. Ela vai ser bem equivalente mesmo, porque quem teve envolvido né, com esse com esse, ela tá com mais instrumental claro, né, ela vai poder vender melhor esse serviço com base no que foi falado no conceito, eu tenho um aprofundamento desse conceito, a ideia foi muito bem desenvolvida, mas vai depender das pessoas envolvidas e como isso vai ser apropriado, ah não foi a empresa que desenvolveu o serviço que vai fazer o serviço e marketing, né a empresa de serviço de marketing vai ter acesso só ao relatório do desenvolvimento né e da implementação pra fazer esse lançamento, e enfim, qual que é, como que é feita essa ponte né, é... acho que ferramental tem, depende do perfil de como isso foi apresentado, eu acho que aqui... por que aí é isso né, se é uma rede de academias, e a pessoa que tá lá, o gerente da rede de academias participou do processo, ele vai conseguir gerenciar, micro gerenciar algumas questões da academia dele, de necessidades específicas da academia dele, que o dono da rede eventualmente não vê, e... e a empresa de marketing eu percebo que ela teria mais instrumental pra fazer essa propaganda né, fazer essa esse marketing do que um serviço tradicional que você recebe assim um ah é isso aqui né, e ponto. Questões mais pontuais.

1:04:44

J - Perfeito. Então é uma resposta digamos que não tem como ser pragmática porque vai depender muito de como as coisas foram executadas, olhando apenas o modelo da pra ter alguma percepção mas o como vai ser executado influencia na resposta.

G - uhum.

J - Perfeito. A última pergunta dessa segunda fase, agora só vão faltar duas perguntas. Ok? Pra não lhe tomar muito seu tempo. Hã... a pergunta sete ela volta agora a ser um pouquinho mais geral, que é a seguinte: Qual a percepção em relação à eficiência do modelo proposto pro atendimento das necessidades do cliente, quando comparado aos modelos puros de new service development e service design? Se a gente olhar esse modelo aqui, com esses giros dentro dessas caixinhas né, essa característica híbrida de ter um giro do service design, mas dentro de mundos fechados, o quanto que tu acredita em relação ao aspecto de eficiência de custo envolvido de execução, coleta de dados a todo momento, criação a todo momento e assim por diante, comparado aos modelos tradicionais. E aqui a senhora pode trazer o service design que é a sua área como referência, como que a senhora vê em relação a custo, esforço, pra poder chegar às demandas do cliente, olhando pra esse modelo e os tradicionais.

G - É difícil de apontar né, porque vai depender de como que esse modelo vai ser... como eu falei, essa fase de coleta e análise que me parece que ela vem da fase anterior, é eu já teria um processo de criação e seleção no desenvolvimento do conceito, é... também né, a coleta e a análise que você coloca aqui do desenvolvimento do sistema de serviço ela tem que vir do conceito, né assim... porque senão eu to to começando do zero toda vez então eu não percebo é... como menos eficiente do ponto de vista... é você acrescenta aí camadas no da minha experiência com design de serviços você acrescenta algumas camadas no no desenvolvimento do serviço né ainda que não mexa com as ferramentas, as ferramentas que vão ser usadas a cada fase são as ferramentas já estabelecidas né a princípio pela literatura, de participação é colaboração é, então eu nem saberia dizer assim qual que é a percepção da eficiência né, é me parece incentivar mais a participação ao longo de todas as etapas, o que pode levar um serviço é.. mais bem estruturado e mais bem sucedido lá na frente. Então do ponto de vista de é... vai levar mais tempo pra desenvolver, vai levar menos tempo, eu acho que é relativo porque eu tenho um prazo de desenvolvimento de serviço do serviço né, eu fui contratada pra lançar o serviço daqui a x tempo, e eu vou ter que, independente do método, né ou do modelo que eu escolher pro desenvolvimento seja os tradicionais, seja é o seu modelo que tem fases mais cíclicas, eu vou ter que adaptar o tempo ali, né. Ele vai ter que vai ter que acontecer é naquele naquela janela de tempo. Do ponto de vista de custo, as ferramentas de design de serviços elas são a maior parte delas, é... são bastante simples assim, até o processo de prototipagem, é possível fazer de maneira mais simplificada, então é claro né, quanto mais tempo, pra executar essa esse ciclos eu preciso levar mais tempo, ele vai ter um custo maior, e... mas o tempo eu acho ele tá sempre relacionado ao tempo que se tem disponível, aí a escolha é, a escolha operacional do método que vai ser utilizado de desenvolvimento ao longo do processo. Não sei se eu respondi...

J - Perfeito. Respondeu, respondeu, inclusive buscando acho que uma... juntando o que a senhora falou agora com uma resposta que falou anteriormente, me pareceu que um ponto de ineficiência é se eu não reaproveitar dados ao longo do processo, talvez eu esteja gastando um tempo que eu não precisaria, eu reaproveitar é uma boa prática de eficiência em relação a esse modelo, né.

G - Uhum.

J - Correto. A última pergunta agora, daí pra essa pergunta a senhora pode ou repetir o que já falou, ou adicionar alguns elementos, pode ficar bem a vontade tá, porque já foi respondido ela ao longo da nossa entrevista, mas pode ser que novos elementos sejam importantes ou serem ressaltados ou adicionados. A grande fase aqui do questionário, que é só uma pergunta que compõe ela é sobre proposições de melhorias tá ao modelo proposto. E a pergunta é: O que você mudaria no modelo proposto, e porque? Olhando ele e pensando assim num ciclo ideal de desenvolvimento, focado em entregar um serviço que atenda às necessidades do cliente? O que que tu mudarias pra tá pra executar uma dinâmica que pra ti seria a ideal pra chegar a esse serviço que atende às necessidades do cliente?

G - Eu acho que aquilo que a gente falou né, é da forma como ele tá desenhado ele ainda tá linear, ele tá prevendo iterações dentro das próprias fases, mas não entre fases. Então eu acho que tem que permitir retornos de uma fase pra outra, e... e tem que prever que uma fase conecta a outra né, porque enfim, porque ainda que tenha essa setinha né, mostrando que a definição da ideia encaixa né no desenvolvimento do conceito, é... de que forma né, quais são as saídas ainda nesse modelo não fica claro. Quais são as saídas de uma fase que alimentam a outra, porque ela precisa alimentar, uma fase alimenta a próxima fase, e.. então como mostrar, como deixar claro a saída e uma fase que alimenta a outra, e aquilo que a gente falou né, a coleta de dados e análise de dados são dados da onde né, então são dados que já vem da outra da fase anterior, é a minha percepção né, e essa essa possibilidade de retorno das é... das fases às fases anteriores, das fases mais avançadas, digamos assim, mais próximas do lançamento, até do próprio lançamento, pra fases anteriores permitindo ajustes, correções, enfim... adaptações no serviço que foi lançado.

J - Perfeito. Então seria uma lógica de quebrar essa estagnação que tá sendo dado por essa parte...

G - uhum.

J - Debaixo do modelo.

G - Exato.

J - Perfeito, professora! Então eu vou parar a gravação aqui.

G - Tá bem.