

IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Título: ■ [S] Design e Melhoria de Serviços

APLICAÇÃO DO PRODUTO

Quantidade de Encontros Presenciais:	2	Observação Quantidade de Encontros:	02 (duas) visitas presenciais.
---	---	--	--------------------------------

Público Alvo: ME - Microempresa

Complemento Público Alvo:

Porte: Microempresa; Microempreendedor Individual; Empresa de Pequeno Porte; Produtor Rural e Artesão.
Setor: Indústria, Serviços, Economia Criativa, Turismo, Comércio e Agronegócio.
Segmento: Qualquer Segmento.
Público-Alvo: Diversos.

Objetivo:

O objetivo do Design de Serviços é modelar a prestação de serviço que gerem valor para os clientes, transformando-o em uma vantagem competitiva para a empresa.

Descrição dos Serviços:

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO

- Realizar briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;

ETAPA 02 | IDEIAÇÃO

Ideação do processo de desenvolvimento de Serviço, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do projeto;
- Reenquadramento - Examinar o Problema de Diferentes Óticas;
- Contato inicial consultor x empresa, Paradigmas da empresa, Concorrentes;
- Identificação de Necessidades e Oportunidades, Swot, Pesquisa Desk, Entrevistas, Observação;
- Criação de soluções amparadas na imersão e na escuta do envolvidos e stakeholders;
- Definição de proposta de valor, dos relacionamentos com o usuário, dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário, rotinas dos serviços, definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos) e roteiro padronizado para o serviço objeto da demanda; Ambientes e Ciclo de Vida; Mapa de Empatia; Blue Print (serviço existente/concorrentes) Identificação de Critérios Norteadores;
- Utilização de técnicas e ferramentas de design para expandir ao máximo as possibilidades na área da inovação e, conseqüentemente, as oportunidades de negócio para a empresa;
- Definição de ações relacionadas ao Design Thinking;
- Utilização de metodologias de desenvolvimento de serviços como AT-ONE e TouchPoints cards, Oferta do serviço, Necessidades do cliente, Experiências que surpreendem e encantam;
- Geração de Solução: Construção/Revisão da Proposta de Valor, Propostas para Soluções, Construção do Processo Aprender, Utilizar e se Lembrar, Comunicação, Sensibilização, Aquisição, Evidências físicas, Pós-serviço, Retorno do cliente, Ações dos usuários, Ação de funcionários, Barreiras para a interação;
- Testes e Avaliação;
- Prototipação de Serviço;
- Avaliação: Matriz de posicionamento, Ajustes;
- Transformando em Negócio, Definição da Jornada do Usuário, Pré-serviço, Serviço, Pós-serviço;
- Validação com o cliente da solução a ser adotada.

Conteúdo programático:

Não se aplica.

Benefícios:

O serviço tecnológico de “Design de Serviço” refere-se a um trabalho de design que:

- Modela a prestação de serviço para que gere alto valor para os clientes transformando-o em uma vantagem competitiva para a empresa;
- Com um Design de Serviço aplicado a empresa, objetiva-se ter uma visão mais abrangente do serviço com a formulação de estratégias mais assertivas e focadas para o negócio e na experiência do cliente;
- Com a realização da consultoria a empresa apresentará clientes mais satisfeitos, agilidade nos processos, qualidade no atendimento e aumento da fidelização dos clientes. Irá diferenciar-se no mercado por meio de um serviço de qualidade e inovador, minimizando a concorrência;
- O Design de Serviços irá estudar como deve ser a experiência de consumo ideal para seus clientes, modificando as rotinas e as práticas dos colaboradores com o objetivo de tornar o cliente mais fiel à sua marca.

Informações Complementares:

RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

OBSERVAÇÕES

1. O serviço inclui ações relacionadas ao Design Thinking que se refere a uma atividade de design relacionada à aplicação dos princípios do design para subsidiar processos de tomada de decisão, a partir da abordagem sistêmica de solução de problemas, a fim de aumentar as qualidades inovadoras e competitivas de uma organização;
2. A implantação do serviço não está contemplada neste trabalho, apenas o planejamento e a definição das ações. Os custos de implementação são de responsabilidade do empresário (contratante);
3. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais;
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;
8. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.
9. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
10. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

Descrição Comercial:

"O serviço tecnológico de "Design de Serviço" refere-se a um trabalho de design que: Modela a prestação de serviço para que gere alto valor para os clientes transformando-o em uma vantagem competitiva para a empresa; Com um Design de Serviço aplicado a empresa, objetiva-se ter uma visão mais abrangente do serviço com a formulação de estratégias mais assertivas e focadas para o negócio e na experiência do cliente; Com a realização da consultoria a empresa apresentará clientes mais satisfeitos, agilidade nos processos, qualidade no atendimento e aumento da fidelização dos clientes. Irá diferenciar-se no mercado por meio de um serviço de qualidade e inovador, minimizando a concorrência; O Design de Serviços irá estudar como deve ser a experiência de consumo ideal para seus clientes, modificando as rotinas e as práticas dos colaboradores com o objetivo de tornar o cliente mais fiel à sua marca."

ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	Briefing: levantamento de informações junto ao cliente de modo a obter informações e instruções concisas e objetivas sobre missão ou tarefa a ser executada. Relatório de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.	30,00
ENTREGA 2	Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento. Relatório final em meio físico impresso e digital, contendo: 1. Definição de Escopo do Projeto; 2. Reenquadramento, ou seja, examinar o Problema de Diferentes Óticas: contato inicial consultor x empresa; paradigmas da empresa; concorrentes; 3. Identificação de Necessidades e Oportunidades: SWOT; Pesquisa Desk; Entrevistas; Observação; 4. Utilizando Método AT-ONE: colaboração e Inovação: atores envolvidos; TouchPoints (ponto de contato); oferta do serviço; necessidades do cliente; experiências que surpreendem e encantam; 5. Identificação do Contexto dos Usuários/Atores, Ambientes e Ciclo de Vida: Mapa de Empatia; Jornada do Usuário (serviço existente/concorrentes); Blue Print (serviço existente/concorrentes); Identificação de Critérios Norteadores; 6. Geração de Solução: Construção/Revisão da Proposta de Valor; Propostas para Soluções; Construção do Processo Aprender, Utilizar e se Lembrar: Comunicação; Sensibilização; Aquisição; Evidências físicas; Pós-serviço; Retorno do cliente; Ações dos usuários; Ação de funcionários; Barreiras para a interação.	70,00

DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UGEP-00005-2019	01. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?	Setor
02. UGEP-00006-2019	02. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?	Segmento
03. UGEP-00009-2019	03. O cliente está ciente de que a consultoria contempla a realização de somente 02 (duas) visitas presenciais?	Sim ou Não
04. UAIT-00206-2017	04. Os serviços da empresa são mapeados ou de conhecimento do empresário?	Sim ou Não
05. UGEP-00060-2019	05. O cliente está ciente de que a implantação do serviço NÃO está contemplada nesta Consultoria, apenas o planejamento e a definição das ações?	Sim ou Não

06. UGEP-00061-2019	06. O cliente está ciente de que os custos de implementação de ações são de sua responsabilidade?	Sim ou Não
---------------------	---	------------