



Este boletim apresenta o Design de Serviços como ferramenta para posicionamento de negócios. Design de Serviços é a atividade de planejar e organizar pessoas, infraestrutura, comunicação e componentes materiais de um serviço de forma a melhorar sua qualidade e a interação entre a empresa provedora do serviço e os consumidores.

Se houver dúvidas, contate-nos [grupo@markesalq.com.br](mailto:grupo@markesalq.com.br).

E mais informações sobre outros trabalhos, acesse o <https://markesalq.com.br/boletim-markesalq/>

Emilio Moretti

## O que é Design de Serviços

O design de serviços se preocupa com todas as interações entre o consumidor e a empresa

Design de serviços é a aplicação dos conhecimentos e abordagens do design para a criação, evolução e gerenciamento de serviços.

O design de serviços usa dos conhecimento do design para projetar a forma como as pessoas vão interagir com o serviço e como ele será entregue para os clientes.

### Pontos de interação

**Pontos de interação** podem ser de diversos tipos, como por exemplo campanhas publicitárias, cartões de visita, navegação em websites, interfaces de PCs, tablets ou celulares, faturas de pagamento, lojas de varejo, call centers, representantes de vendas, e-mail marketing, notícias em mídia sobre uma empresa, locais de descarte de um produto, enfim, qualquer ponto de contato entre você e esta organização ou empresa.

Tudo o que a pessoa sente ou experimenta ao longo de todas estas interações com empresas, é o que chamamos de experiência do cliente. O *design de serviços* tem como função projetar uma experiência do cliente totalmente alinhada com o que a empresa tem como objetivos. Em 1982, o termo "design de serviço" foi cunhado por Lynn Shostack. A proposta era que toda empresa deveria desenvolver/ter um "plano de serviço". Nele seria detalhado os processos e como cada um interagiriam com outros. O plano – inicialmente – era usado apenas para o design de serviço, agora é usado como ferramenta para gestão de eficiência.

### Pontos de Contato: você sabe o que são?

Os momentos em que o usuário e o prestador se encontram no desenrolar da experiência de um serviço são chamados de *pontos de contato*. Essa interação acontece através de canais, que são utilizados justamente nos momentos nos quais ocorre o contato (sejam eles reais, como o guichê de *check in* de um aeroporto, ou virtuais, como um website).

Os eventos concretos que ocorrem em cada ponto de contato vão construindo para o usuário o que ele entende como aquele serviço. Daí a importância do cuidado com os pequenos detalhes. **Dos pontos de contato à experiência do serviço**

Para o usuário a experiência com serviço é mais do que a soma de pontos de contato. A transição de uma parte para a outra é essencial para que o todo seja bem compreendido. A maneira como as partes se conectam é tão importante quanto cada uma delas. Quando o cliente utiliza o serviço ele geralmente não lembra de cada um dos pontos de contato de forma fragmentada, mas de como ele se sentiu naquele processo.

Quando uma das partes ou transições não funciona, o usuário não fica com a lembrança de que *quase* tudo funcionou – ele vai lembrar de como aquele serviço o deixou frustrado. Por isso não só cada ponto de contato deve ser muito bem pensado, mas sim o **serviço como um todo**.

### O que eu faço com o design de serviço?

Crio serviços que são úteis, desejáveis e eficazes (1. Exploração)

Monto processos sistemáticos (2. Criação)

Crio ciclos de aprendizagem (3. Reflexão)

Gerenciamento de mudanças (4. Implementação)

Controle estratégico (5. Identificação de riscos e oportunidades)



Tradição em Máquinas Agrícolas

[www.maquinaspinheiro.com.br](http://www.maquinaspinheiro.com.br)

Pinheiro  
Máquinas Agrícolas

## Cinco elementos principais do design de serviços

- 1 Centrado no usuário:** as pessoas estão no centro do processo.
- 2 Cocriação:** envolve várias pessoas em seu desenvolvimento.
- 3 Sequencial:** os serviços são visualizados em sequência ou elementos-chave.
- 4 Transparência:** clientes devem conseguir enxergar todo o processo que será criado.
- 5 Holístico:** leva em consideração todas as partes de um negócio, incluindo seu contexto externo.



### Democratização do Design de Serviços

Para ter serviços verdadeiramente inovadores é preciso disseminar o processo de design e o modelo mental para toda a organização.

Isso porque o design de serviços em sua essência se atenta às necessidades humanas no geral. Não apenas do cliente, mas de todos os atores envolvidos, como colaboradores, fornecedores, distribuidores, entre outros.

Ou seja, envolve necessariamente uma visão mais sistêmica e demanda pensar em uma experiência de modo holístico.

**Por que usar design de serviço?**

Atualmente há dois pontos de atenção que tornam essa disciplina muito necessária: O crescimento da complexidade dos serviços por causa dos recursos digitais e a necessidade do on demand (sob demanda) surgida com o avanço da internet.



### Passo a passo para um projeto de design de serviços

- 1. Descobrir** – Entender o problema, as pessoas e o contexto
- 2. Definir** – Idear diversas opções de soluções (inclusive idéias loucas)
- 3. Desenvolver** – Selecionar e prototipar uma ou mais idéias
- 4. Entregar** – Testar a solução desenvolvida com clientes para ver se resolve o problema e entregar a solução (ou reiniciar o processo, caso o resultado aponte para esse caminho)



Um moderno e irreverente hotel para "estudantes" em Amsterdam na Holanda.



Versatilidade e funcionalidade para estudantes, Amsterdam na Holanda

### Johnson & Johnson cria o Centro de Experiência do Consumidor



A Johnson & Johnson acaba de anunciar a criação do Centro de Experiência do Consumidor. Localizado em São José dos Campos, o espaço é o primeiro da empresa na América Latina e o terceiro no mundo (os outros dois são nos EUA e França).

■ Emilio Moretti é designer, diretor da **Moretti Design**

O Boletim MarkEsalq é uma publicação periódica do grupo de extensão em Marketing e Gestão, o MarkESALQ. O grupo foi criado em 2011 na ESALQ/USP e tem como missão gerar e disseminar conhecimento sobre marketing e gestão aos seus membros e à sociedade como um todo. O Boletim é coordenado pelo acadêmico Gabriel Spessotto. É supervisionado pelos coordenadores do grupo, Professores Eduardo Eugênio Spers e Hermes Moretti Ribeiro da Silva. Tem como parceira a empresa Moretti Design. Para mais informações, acesse: <https://markesalq.com.br/boletim-markesalq/>