

Guia de exploração do SeDiHUB para microempresários e empresas familiares



O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui uma aprovação dos conteúdos, que reflectem apenas as opiniões dos autores, não podendo a Comissão ser responsabilizada por qualquer utilização que pode ser feito das informações nele contidas
Número do Projeto: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Visão geral do guia	4
Fundamentos da conceção de serviços.....	5
Começar a utilizar a conceção de serviços através do SeDiHUB.....	6
Implementar a abordagem de conceção de serviços na sua empresa.....	8
Utilizar eficazmente as ferramentas e os recursos de aprendizagem do SeDiHub	9
Plataforma de ensino eletrónico	9
Caixa de ferramentas de formação digital.	13
Porquê estas ferramentas de conceção de serviços	15

Visão geral do projeto SeDiHUB

O sector dos serviços é responsável por mais de 70% da produção e do emprego na UE, pelo que dele dependem a futura trajetória de crescimento e o desenvolvimento global da economia e dos mercados de trabalho. Os padrões de consumo globais estão a tornar-se insustentáveis e a sociedade enfrenta sérios desafios ambientais, desde a crescente procura de recursos globais até às alterações climáticas, à escassez de água, às ameaças à biodiversidade e à poluição atmosférica. Ao mesmo tempo, os crescentes desafios de sustentabilidade já pressionam as empresas a considerar os impactos ambientais do seu crescimento e a adotar novos modelos de negócio sustentáveis. Neste contexto, a conceção de serviços está a tornar-se cada vez mais importante nesta economia baseada em serviços em rápido crescimento.

O projeto SeDiHUB é uma abordagem inovadora para ajudar diretamente as microempresas e empresas familiares para criar mais valor através da metodologia de conceção de serviços. O SeDiHUB permite que as empresas familiares e as microempresas desenvolvam a sua perspectiva de gestão estratégica: metodologia de design thinking integrada no planeamento estratégico e tático do crescimento de uma organização e prestação de serviços de uma forma mais sustentável e amiga do ambiente.

Metas e objetivos

O SeDiHUB visa melhorar as competências das microempresas e das empresas familiares para empregarem o SD no desenvolvimento de serviços sustentáveis e digitalizados e está estruturado nos objetivos que se seguem:

- Sensibilizar as microempresas e as empresas familiares para o desenvolvimento de serviços orientados para o cliente, de forma sustentável e respeitadora do ambiente, na economia digitalizada
- Fornecer competências de conhecimento, necessárias para criar serviços orientados para o cliente
- Fornecer aos prestadores de EFP uma abordagem metodológica para a utilização de novas ferramentas e recursos de aprendizagem em linha para ensinar o DS, tendo em conta as questões ambientais e as opções de digitalização
- Criar um material de formação específico para as microempresas e empresas familiares, acompanhado das orientações e ferramentas necessárias para o desenvolvimento dos serviços
- Criar uma plataforma de aprendizagem em linha para desenvolver o pensamento de desenvolvimento sustentável nas microempresas e empresas familiares
- Criar um centro de microempresas e empresas familiares onde as partes interessadas possam aprender a aplicar o DS, a fazer "matchmaking" e a criar serviços conjuntos
- Sensibilizar os decisores políticos e as partes interessadas envolvidas no ecossistema de desenvolvimento empresarial para a necessidade de pensar o DS como um ponto crucial para criar valor acrescentado nos serviços, na economia digital e no desenvolvimento sustentável

Visão geral do guia

O Guia de Exploração do SeDiHUB para Microempresas e Empresas Familiares foi concebido para dar a conhecer o poder transformador da conceção de serviços, uma prática que pode melhorar significativamente a forma como a sua empresa funciona e interage com os seus clientes. Enquanto empresário, quer esteja a gerir uma empresa familiar ou uma microempresa, desempenha um papel crucial na sua comunidade e economia locais. Este guia tem como objetivo permitir-lhe aperfeiçoar os seus serviços, racionalizar as suas operações e, em última análise, melhorar a satisfação dos seus clientes e a sustentabilidade da sua empresa.

Importância da conceção de serviços para as microempresas e empresas familiares

No panorama competitivo das pequenas empresas, a conceção de serviços oferece uma abordagem estratégica à inovação e à experiência do cliente. Envolve a organização e o planeamento dos recursos e operações da sua empresa em função das necessidades do seu cliente. Ao concentrar-se na criação de serviços eficientes e de fácil utilização, não só satisfaz como excede as expectativas dos seus clientes, o que conduz a um maior valor acrescentado, lealdade e crescimento da empresa. Para as microempresas e empresas familiares, a conceção de serviços não se trata apenas de manter a relevância; trata-se de prosperar num mercado em constante evolução.

Porquê a conceção de serviços?

Centrado no cliente

Mudar o foco da mera entrega de um serviço ou produto para a criação de experiências memoráveis e significativas para o cliente

Eficiência

Identifica e elimina redundâncias nos seus processos de serviço, o que pode poupar custos e acelerar a prestação de serviços.

Diferenciação

Ajuda a sua empresa a destacar-se, oferecendo serviços exclusivos que reflectem as necessidades e os desejos dos seus clientes

Escalabilidade

Prepara a sua empresa para o crescimento, facilitando a expansão das operações e mantendo a qualidade e a satisfação do cliente.

Este guia ajudá-lo-á a compreender os conceitos fundamentais da conceção de serviços e a aplicar ferramentas e métodos práticos diretamente à sua empresa, bem como a tirar partido de conhecimentos reais de outras microempresas e empresas familiares que implementaram com êxito estas estratégias.

Através desta viagem, não só irá melhorar a sua capacidade de inovação e adaptação, como também estabelecerá uma base mais sólida para o crescimento e sucesso futuros no seu respectivo mercado. Bem-vindo a bordo, e vamos começar esta viagem transformadora juntos!

Fundamentos da conceção de serviços

A conceção de serviços é uma abordagem holística que se centra na criação e aperfeiçoamento de serviços, considerando todos os aspectos da experiência de serviço na perspetiva do cliente. O seu objetivo é garantir que as interfaces de serviço são úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente, e eficazes e eficientes do ponto de vista do fornecedor. Para as microempresas e empresas familiares, compreender e implementar a conceção de serviços pode transformar a qualidade das suas ofertas e a forma como se relaciona com os clientes.

Princípios fundamentais da conceção de serviços

A conceção de serviços assenta em vários princípios fundamentais que podem ajudar a orientar os seus esforços para melhorar as operações da sua empresa:

1. Design centrado no utilizador:

- Tudo na conceção de serviços gira em torno das necessidades e experiências do utilizador. O objetivo é compreender profundamente os seus clientes e conceber os seus serviços de forma a integrarem-se perfeitamente nas suas vidas.

2. Co-criação:

- Incluir diferentes partes interessadas (tais como clientes, parceiros e empregados) no processo de conceção. A co-criação garante que o serviço não só satisfaz as necessidades dos clientes, mas também se alinha com as capacidades operacionais da empresa.

3. Sequenciação:

- A conceção de serviços divide um serviço em componentes individuais ou "pontos de contacto" em que o cliente interage com o serviço. A análise destes pontos de contacto como uma sequência permite uma compreensão detalhada do percurso do cliente e a identificação de oportunidades de melhoria.

4. Evidenciação:

- Muitos serviços são intangíveis, o que pode dificultar a sua compreensão e avaliação por parte dos clientes. Evidenciar envolve tornar os benefícios do serviço tangíveis através de artefactos físicos ou digitais que ajudam a ilustrar o que o serviço faz e o valor que proporciona.

5. Conceção holística:

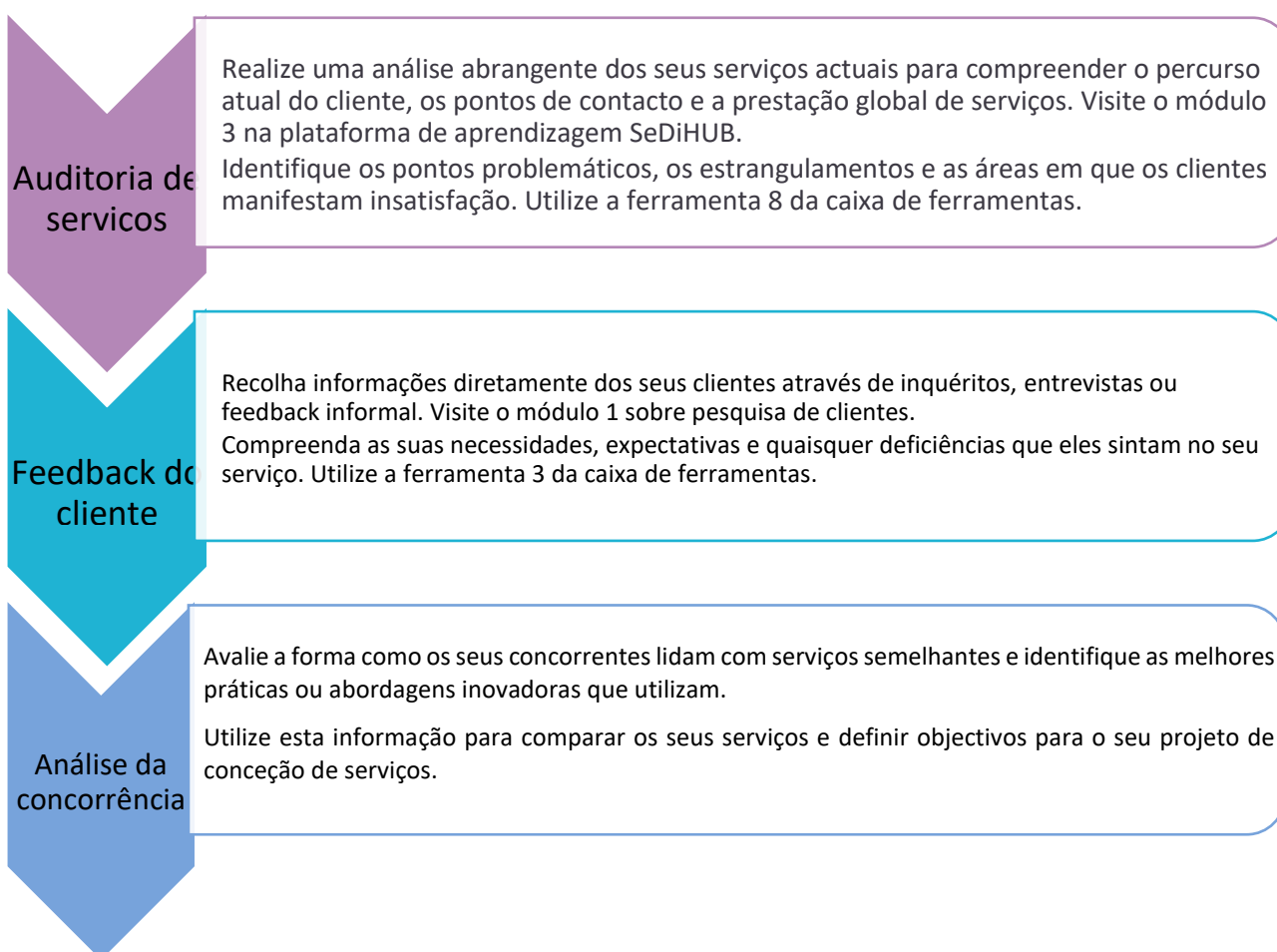
- Qualquer serviço faz parte de um sistema mais vasto que inclui pessoas, ferramentas digitais e espaços físicos. Uma abordagem holística garante a consistência e a sinergia entre os vários elementos da empresa.

Começar a utilizar a conceção de serviços através do SeDiHUB

A implementação da conceção de serviços na sua microempresa ou empresa familiar começa com uma abordagem estruturada para compreender os seus serviços atuais e identificar as áreas a melhorar. Esta seção fornece um guia prático para começar a utilizar a conceção de serviços e responder a algumas questões que poderá ter, utilizando as ferramentas e recursos fornecidos pelo SeDiHUB.

Sabe quais são as necessidades da sua empresa?

Antes de mergulhar na conceção e implementação propriamente ditas, é crucial avaliar as suas ofertas de serviços atuais e identificar necessidades específicas e áreas em que a conceção de serviços pode ter um impacto significativo.



Já definiu os seus objectivos comerciais?

Com uma compreensão clara dos pontos a melhorar, pode definir objectivos **específicos e acionáveis** para a sua iniciativa de conceção de serviços. Eis alguns passos a seguir:

Definir objectivos claros

Defina objectivos exequíveis e mensuráveis com base nas informações recolhidas na sua auditoria de serviços e no feedback dos clientes.

Os exemplos podem incluir a redução do tempo de prestação de serviços, a melhoria dos índices de satisfação do cliente ou o aumento da repetição de negócios.

Priorizar mudanças

Determinar quais as áreas de melhoria que terão um impacto mais significativo na satisfação do cliente e no desempenho da empresa.

Dar prioridade a estas alterações com base no seu potencial impacto e viabilidade.

Uma vez definidos os seus objectivos, pode começar a utilizar os recursos do SeDiHUB para implementar alterações na conceção dos seus serviços.

1. Utilizar as ferramentas SeDiHUB para iniciar o processo de conceção do serviço:

- Aplicar ferramentas e quadros fornecidos pelo SeDiHUB, tais como o **mapeamento de percursos** ou o **planeamento de serviços**, para redesenhar a sua experiência de serviço. *Visite o módulo 3 e a ferramenta 8 da caixa de ferramentas*
- Estas ferramentas ajudarão a visualizar o novo percurso do cliente e a identificar as alterações necessárias aos seus processos de serviço.

2. Desenvolva os seus protótipos:

- Criar protótipos de novos conceitos de serviços ou de modificações de serviços existentes
- Testar estes protótipos num ambiente controlado para avaliar a eficácia e recolher as primeiras reações.
- Visite o módulo 3 do SeDiHub para saber como criar e testar protótipos

3. Formar a sua equipa:

- Assegurar que todos os membros da equipa compreendem a nova conceção do serviço e recebem formação para prestar serviços de acordo com as novas normas.
- Utilize os recursos de formação do SeDiHUB para formar a sua equipa sobre os princípios e técnicas de conceção de serviços.

Começar a utilizar a conceção de serviços pode parecer assustador, mas se seguir estes passos estruturados e utilizar os recursos abrangentes disponíveis no SeDiHUB, pode melhorar significativamente a forma como a sua empresa fornece valor aos seus clientes. Esta abordagem proactiva não só melhora a satisfação do cliente, como também impulsiona a inovação e o crescimento do negócio.

Implementar a abordagem de conceção de serviços na sua empresa

A implementação da conceção de serviços na sua microempresa ou empresa familiar implica tirar partido dos recursos do SeDiHUB para melhorar sistematicamente os seus serviços. É necessário um processo passo-a-passo de aplicação destas ferramentas para transformar eficazmente a sua prestação de serviços.

Siga os passos!

1. Compreender as ferramentas:

- Familiarizar-se com a plataforma em linha SeDiHUB e com a caixa de ferramentas de formação digital. Compreender as características específicas e a forma como podem ser aplicadas às necessidades da sua empresa.
- Identificar os principais recursos que estão em sintonia com os objetivos que definiu para melhorar os seus serviços.

2. Planeamento da implementação:

- Desenvolva um plano claro sobre a forma como irá utilizar estas ferramentas nas suas operações comerciais. Pense nas áreas do seu serviço que mais beneficiarão com estas inovações.
- Agende sessões de formação para si e para o seu pessoal para garantir que todos compreendem como utilizar eficazmente as novas ferramentas e recursos.

3. Personalização de soluções:

- Adapte as ferramentas do SeDiHUB para responder aos desafios e oportunidades específicos da sua empresa. Isto pode implicar a personalização de modelos, a adaptação de estratégias ou mesmo a criação de novos protótipos de serviços.

Interagir com os clientes e o pessoal para obter feedback sobre estas personalizações, garantindo que satisfazem as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

Utilizar eficazmente as ferramentas e os recursos de aprendizagem do SeDiHub

Todos os recursos e ferramentas de formação desenvolvidos no SeDiHub para microempresas e empresas familiares podem ser encontrados na página web do SeDiHub <http://www.sedihub.eu>.

Na página inicial, pode encontrar informações sobre o projeto, pode aceder à plataforma de aprendizagem eletrónica e pode também encontrar a caixa de ferramentas digital em mural.co

Plataforma de ensino eletrónico

A plataforma de ensino eletrónico está localizada no link <https://elearning.sedihub.eu/>. Ao aceder à plataforma, é necessário criar primeiro uma conta gratuita para poder utilizar todos os materiais e comunicar com os outros. Para tal, comece por selecionar "Log In" no canto superior direito da plataforma.



[Home](#) [Businesses](#) [Trainers](#) [Project website](#)

English (en) ▾

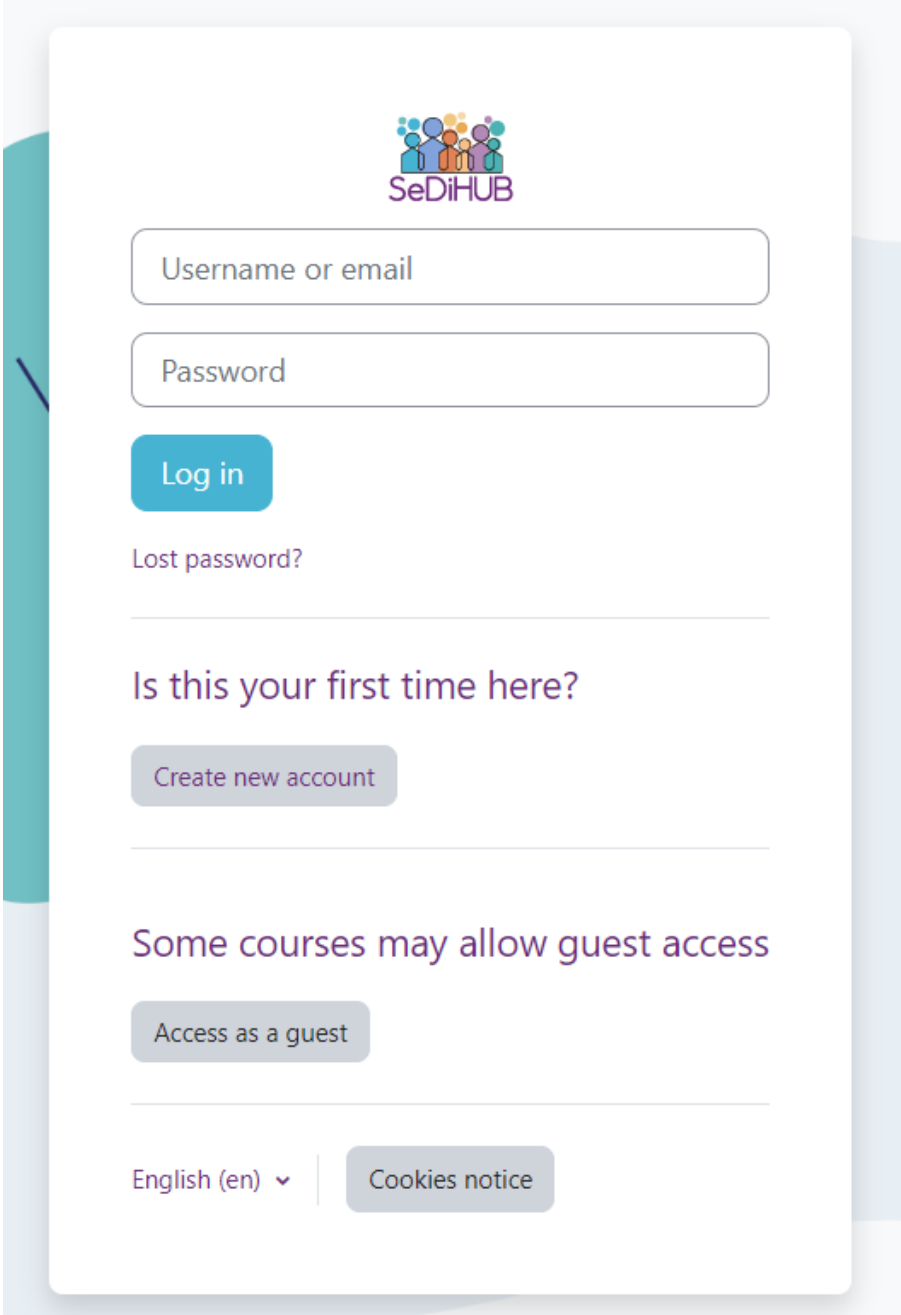
[Log in](#)



Business owner section

Trainer Section

Primeiro, seleccione Criar nova conta!



The image shows a login and registration form for SeDiHUB. At the top center is the SeDiHUB logo. Below it are two input fields: 'Username or email' and 'Password'. A blue 'Log in' button is positioned below the password field. Underneath is a link for 'Lost password?'. A horizontal line separates this section from the next. The text 'Is this your first time here?' is displayed. Below it is a grey button labeled 'Create new account'. Another horizontal line follows. The text 'Some courses may allow guest access' is shown. Below it is a grey button labeled 'Access as a guest'. A final horizontal line is present. At the bottom left, there is a language selector 'English (en)' with a dropdown arrow. To its right is a grey button labeled 'Cookies notice'.

Preencha os campos necessários e está registado.

New account

Username ❗

The password must have at least 6 characters

Password ❗

Email address ❗

Email (again) ❗


First name ❗

Last name ❗

City/town

Country ❗

Security question ?

I'm not a robot  [Privacy](#) [Terms](#)

❗ Required

Quando chega à plataforma de aprendizagem eletrónica, tem duas opções:

- A opção 1 é ir para a opção do empresário, onde pode primeiro fazer um teste rápido e, de acordo com os resultados, recomendamos os módulos a que deve prestar atenção
- A opção 2 é a opção Formador, em que todos os módulos de aprendizagem estão ordenados de acordo com a lógica do desenvolvimento do serviço.



Business owner section

Trainer Section

Caixa de ferramentas de formação digital.

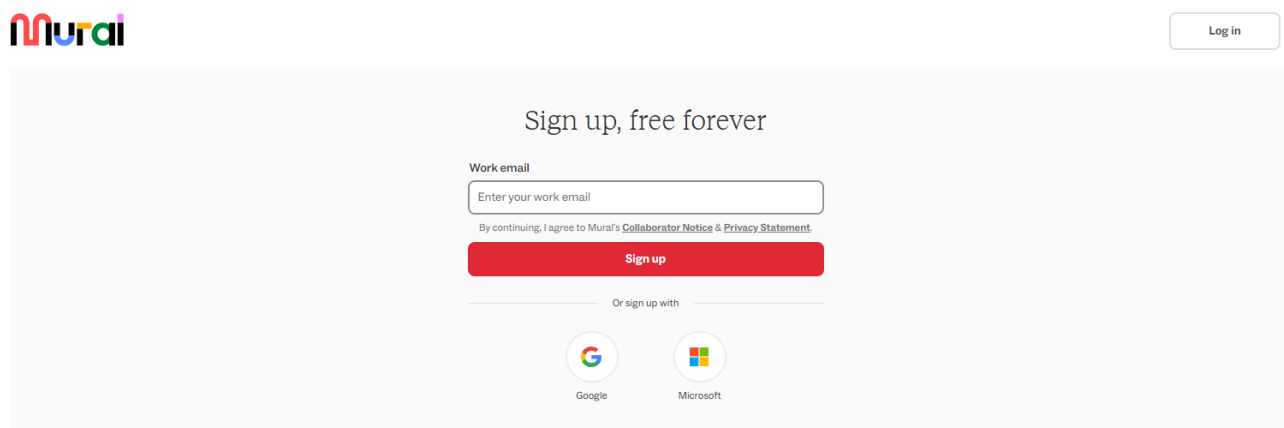
A caixa de ferramentas de formação digital é uma coleção de ferramentas e modelos práticos que podem ser diretamente aplicados no âmbito da conceção de serviços. Estas ferramentas foram concebidas para ajudar os formandos a aplicar os conhecimentos teóricos a cenários do mundo real, melhorando as suas competências práticas e a sua compreensão.

A plataforma Mural da caixa de ferramentas do SeDiHUB tem uma forma interactiva de preencher telas de conceção de serviços e colaborar virtualmente. Todas as ferramentas podem também ser descarregadas em formato PDF na plataforma de e-learning.

O Mural pode ser encontrado na caixa de ferramentas portuguesa

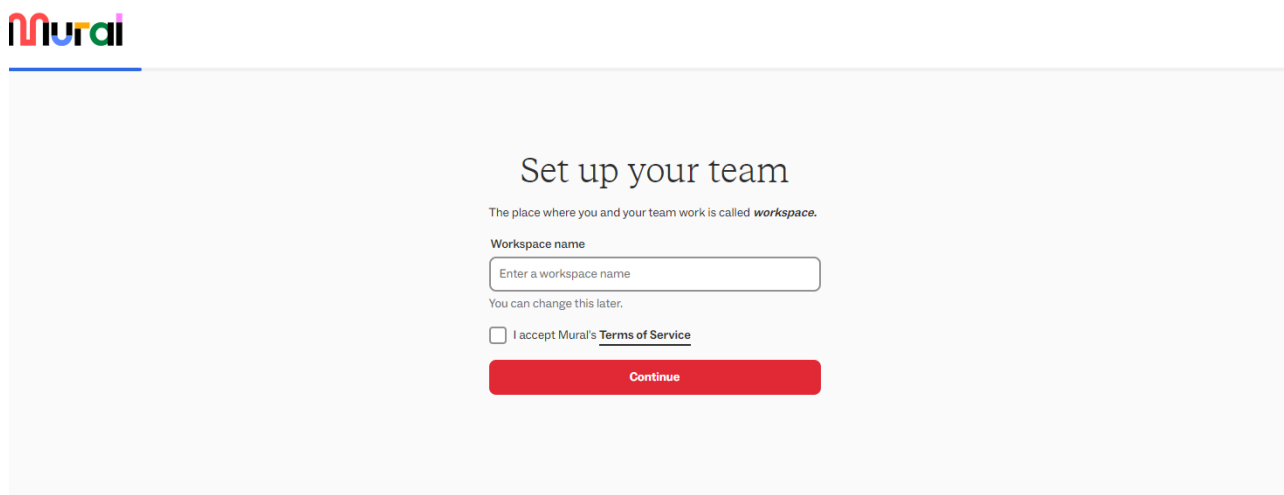
<https://app.mural.co/template/80ce1ab4-7d69-428f-a02f-cdcd4213a3f5/943e7523-ee3c-433c-ba18-2b1e0e1c9af4>

1. Ao clicar na ligação, é necessário iniciar sessão



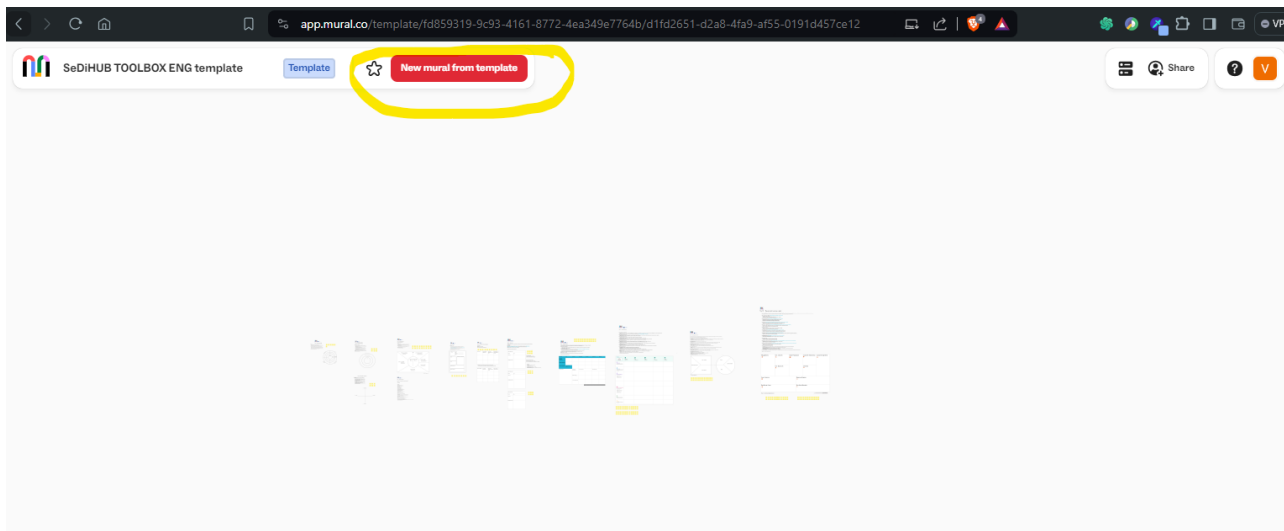
The screenshot shows the Mural sign-up page. At the top left is the Mural logo, and at the top right is a 'Log in' button. The main heading is 'Sign up, free forever'. Below this is a 'Work email' section with a text input field containing the placeholder 'Enter your work email'. Underneath the input field is a small line of text: 'By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#)'. Below this is a prominent red 'Sign up' button. At the bottom, there is a section 'Or sign up with' with two circular icons: Google and Microsoft.

2. É necessário dar um nome a um espaço de trabalho

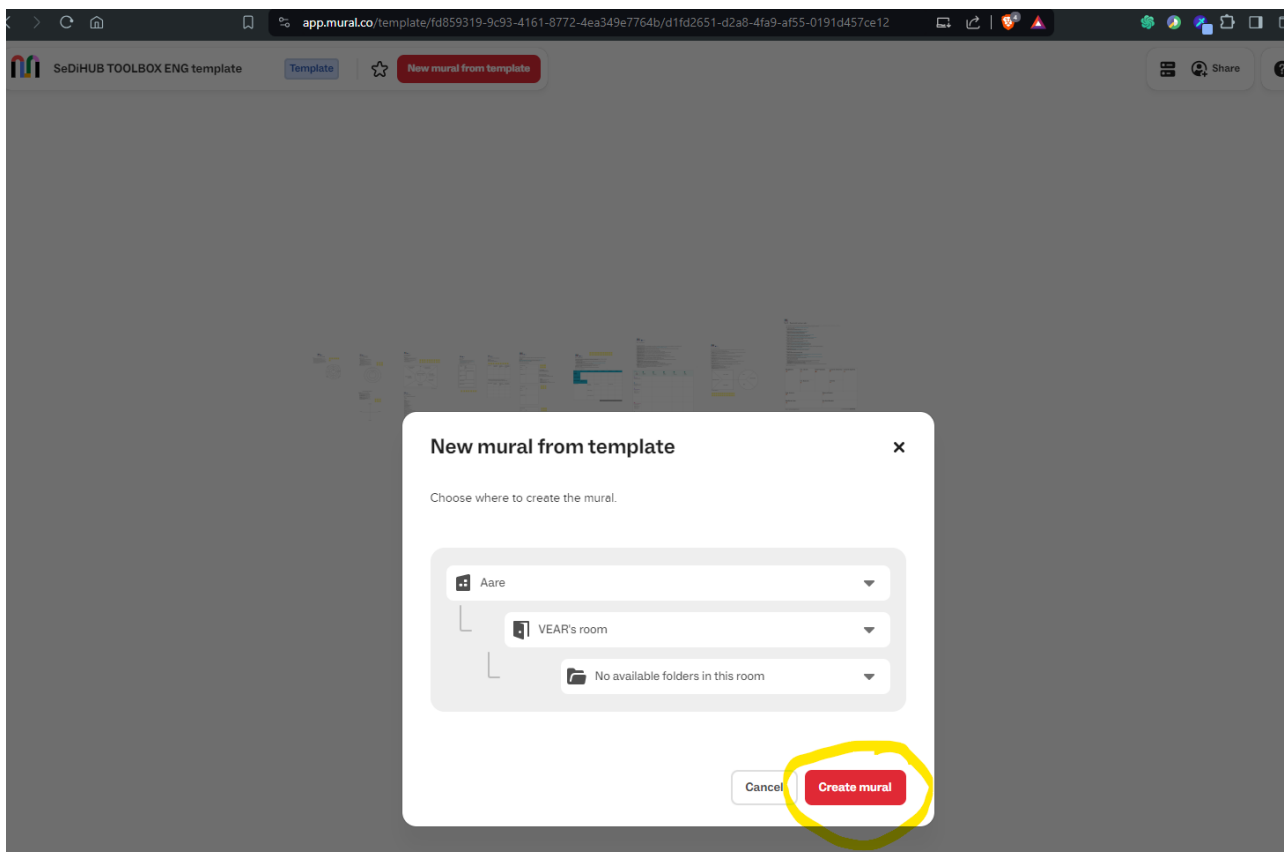


The screenshot shows the 'Set up your team' page on Mural. At the top left is the Mural logo. The main heading is 'Set up your team'. Below this is a sub-heading: 'The place where you and your team work is called **workspace**.' This is followed by a 'Workspace name' section with a text input field containing the placeholder 'Enter a workspace name'. Below the input field is the text 'You can change this later.' At the bottom of this section is a checkbox with the text 'I accept Mural's [Terms of Service](#)'. Below the checkbox is a prominent red 'Continue' button.

3. Clique em - Novo mural a partir do modelo



4. Clique em - criar mural e pode utilizá-lo!



Se quiser saber mais sobre o Mural e utilizar esta ferramenta, eis os vídeos de [apresentação do Mural](#)

A caixa de ferramentas é constituída pelas seguintes ferramentas:

Radar de tendências de consumo	
Fichas de trabalho das partes interessadas	
Pesquisa de clientes	
Personas	
Custo-benefício e benefícios eco-sociais:	
Histórias de utilizadores	
Comité de validação:	
Projeto de serviço	
Tela da proposta de valor	
Modelo de negócio sustentável:	

Porquê estas ferramentas de conceção de serviços

1. Radar de tendências de consumo:

Objetivo: Ajuda a identificar e analisar as tendências actuais que afectam os comportamentos e as preferências dos clientes.

Vantagem: Manter-se à frente das tendências permite que as empresas adaptem proativamente as suas ofertas, garantindo relevância e competitividade no mercado.

2. Fichas de trabalho das partes interessadas:

Objetivo: Identificar todas as partes interessadas envolvidas na prestação de serviços e avaliar a sua influência e interesse.

Vantagem: Compreender a dinâmica das partes interessadas garante um envolvimento e apoio efectivos, o que é crucial para a implementação bem sucedida de novos serviços ou melhorias.

3. Pesquisa de clientes:

Objetivo: Recolher informações detalhadas sobre as necessidades, comportamentos e preferências dos clientes.

Vantagem: O conhecimento profundo do cliente permite às empresas adaptarem os seus serviços com precisão, aumentando a satisfação e a fidelidade do cliente.

4. Personas:

Objetivo: Desenvolver perfis detalhados de clientes típicos com base nos dados recolhidos.

Vantagem: A utilização de personas ajuda as empresas a conceber serviços que satisfazem as necessidades e expectativas específicas de diferentes segmentos de clientes, conduzindo a soluções mais personalizadas e eficazes.

5. Custo-benefício e benefícios eco-sociais:

Objetivo: Avaliar o impacto financeiro, ecológico e social das alterações na conceção dos serviços.

Vantagem: Esta avaliação holística garante que as mudanças não são apenas lucrativas, mas também sustentáveis e socialmente responsáveis, melhorando a reputação da empresa e a sua viabilidade a longo prazo.

6. Histórias de utilizadores:

Objetivo: Descreve uma mudança de serviço ou de sistema na perspetiva do utilizador.

Vantagem: As histórias de utilizadores ajudam as empresas a centrarem-se nas necessidades e cenários reais dos utilizadores, garantindo que as melhorias do serviço se baseiam em experiências reais dos clientes.

7. Comité de validação:

Objetivo: Testar e validar os pressupostos de um projeto de conceção de serviços.

Vantagens: Reduz os riscos, assegurando que as ideias e as alterações são cuidadosamente examinadas antes da implementação em grande escala, poupando tempo e recursos.

8. Projeto de serviço:

Objetivo: Fornece um plano detalhado de interação de serviços em camadas com pontos de contacto com o cliente.

Vantagem: Ajuda a visualizar e a otimizar todo o processo de serviço, identificando potenciais estrangulamentos e áreas de melhoria para melhorar a experiência global do cliente.

9. Tela da proposta de valor:

Objetivo: Articula o valor único que um serviço proporciona aos clientes.

Benefício: Esclarece os pontos de venda únicos da empresa e assegura que as ofertas de serviços estão alinhadas com o que os clientes realmente valorizam, aumentando a probabilidade de sucesso no mercado.

10. Modelo de negócio sustentável:

Objetivo: Descrever um modelo para a viabilidade empresarial a longo prazo, centrado na sustentabilidade.

Vantagem: Ajuda as empresas a criar modelos de negócio robustos e adaptáveis, capazes de resistir às mudanças do mercado e de promover o crescimento e a sustentabilidade a longo prazo.