

# Kit de ferramentas de exploração do SeDiHUB para consultores de empresas



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein  
Project Number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



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

## Contents

<b>Comprender a conceção de serviços.....</b>	<b>4</b>
<b>Fundamentos da conceção de serviços.....</b>	<b>4</b>
<b>Benefícios para as microempresas e empresas familiares.....</b>	<b>4</b>
<b>O papel do consultor na consultoria de conceção de serviços .....</b>	<b>5</b>
<b>Ferramentas e recursos do SeDiHUB .....</b>	<b>7</b>
<b>Service Design Toolkit.....</b>	<b>7</b>
<b>Personalização de ferramentas para os seus clientes .....</b>	<b>11</b>

## Introdução

Bem-vindo ao Kit de Ferramentas de Exploração do SeDiHUB para Consultores de Empresas. Este guia foi especificamente concebido para capacitar consultores empresariais como você a apoiar eficazmente microempresas e empresas familiares na adoção e implementação de práticas de conceção de serviços. O nosso objetivo é fornecer-lhe um conjunto abrangente de ferramentas, estratégias e conhecimentos que lhe permitirão facilitar **mudanças transformadoras**, melhorando tanto a eficiência operacional como o envolvimento dos seus clientes.

O design de serviços pode revolucionar a forma como as empresas interagem com os seus clientes, criando serviços mais intuitivos e centrados no utilizador. Enquanto consultor, o seu papel na orientação destas empresas através do processo de conceção de serviços é crucial. Este kit de ferramentas visa dotá-lo dos conhecimentos e competências necessários para apoiar as microempresas e as empresas familiares na condução de projetos de conceção de serviços bem sucedidos em diversos ambientes empresariais.

O papel dos Consultores de Empresas na implementação da conceção de serviços

Os consultores desempenham um papel fundamental na implementação da conceção de serviços e na promoção de toda a ideia, especialmente nas microempresas e empresas familiares que podem não ter acesso a conhecimentos aprofundados nesta área. Os seus conhecimentos especializados e a sua perspetiva externa podem fornecer informações valiosas que ajudam estas empresas a:

- Identificar e compreender os seus desafios de serviço únicos: Muitas pequenas empresas estão tão envolvidas nas operações quotidianas que podem não reconhecer ineficiências ou potenciais áreas de melhoria nas suas ofertas de serviços. A sua análise objetiva pode ajudá-las a identificar essas áreas.
- Desenvolver e implementar soluções à medida: Utilizando ferramentas e metodologias de conceção de serviços, pode ajudar as empresas a criar soluções especificamente adaptadas às suas necessidades, em vez de adotar uma abordagem única.
- Promover a inovação e a competitividade: Ao introduzir o pensamento de conceção de serviços, pode ajudar as empresas a inovar os seus processos e ofertas de serviços, o que é essencial para se manterem competitivas no mercado atual.
- Desenvolver capacidades internas: Através de atividades de formação e desenvolvimento, ajuda as empresas a desenvolver as suas capacidades internas para continuarem a melhorar os seus serviços de forma independente no futuro.

Este guia irá guiá-lo através de vários aspectos da conceção de serviços, desde a compreensão dos princípios básicos até à aplicação de técnicas avançadas. Abrangerá também os aspectos práticos da gestão de projectos de conceção de serviços, incluindo a forma de ultrapassar desafios comuns e de comunicar eficazmente com as partes interessadas.

Este guia é uma ferramenta útil para estar mais bem preparado para ajudar as microempresas e as empresas familiares a concretizarem todo o potencial dos seus serviços, conduzindo assim a um crescimento significativo do negócio e à satisfação dos clientes. Vamos começar esta viagem em direção à criação de melhorias de serviços com impacto e sustentáveis.

## Compreender a conceção de serviços

### Fundamentos da conceção de serviços

A conceção de serviços é uma abordagem holística e sistemática para melhorar a qualidade e a interação dos serviços de uma empresa com os seus clientes. Como consultor empresarial, tem a tarefa de orientar as empresas através do panorama conceptual da conceção de serviços, que inclui várias componentes-chave:

1. **Conceção centrada no utilizador:** Na sua essência, a conceção de serviços centra-se nas necessidades e experiências do utilizador final. Tudo, desde a concetualização do serviço até à sua entrega final, é adaptado para aumentar a satisfação e o envolvimento do utilizador.
2. **Co-criação:** Este princípio realça o envolvimento das partes interessadas a todos os níveis, incluindo clientes, funcionários e parceiros, no processo de conceção. A co-criação garante que as soluções desenvolvidas não são apenas inovadoras, mas também práticas e profundamente integradas nas operações da empresa.
3. **Sequenciação:** A conceção de serviços diseca o serviço em partes geríveis, vendo-as como uma sequência de interações ou pontos de contacto. Compreender e conceber meticulosamente cada ponto de contacto ajuda a criar uma experiência de utilizador agradável e sem descontinuidades.
4. **Evidenciação:** Muitos serviços são intangíveis, o que torna difícil para os clientes compreenderem o seu valor. A conceção de serviços utiliza provas físicas ou digitais para tornar os benefícios de um serviço mais tangível e compreensível para os utilizadores.
5. **Abordagem holística:** A conceção eficaz de serviços tem em conta todo o ecossistema do serviço, incluindo o ambiente físico, as interfaces digitais e as interações humanas. Esta abordagem abrangente assegura a coerência e a coesão em todos os aspectos do serviço.

### Benefícios para as microempresas e empresas familiares

A introdução da conceção de serviços nas microempresas e nas empresas familiares pode ter efeitos transformadores:

1. **Melhoria da experiência do cliente:** O enfoque da conceção de serviços em abordagens centradas no utilizador conduz a uma maior satisfação do cliente, o que é crucial para a fidelização e referências boca-a-boca nas pequenas empresas.
2. **Aumento da eficiência operacional:** Ao analisar e redesenhar os pontos de contacto dos serviços, as empresas podem simplificar as operações, reduzir os custos e eliminar as ineficiências.
3. **Vantagem competitiva:** Nos mercados em que as pequenas empresas competem com entidades maiores, a conceção de serviços proporciona um meio de se destacar, oferecendo experiências únicas e bem elaboradas aos clientes.
4. **Escalabilidade:** A conceção de serviços prepara as empresas para o crescimento. Os serviços bem concebidos são mais fáceis de escalar e podem adaptar-se de forma mais fluida ao aumento da procura ou à alteração das condições de mercado.

Como consultor, o seu papel é ajudar as empresas a compreender estes conceitos e a ver as aplicações práticas do design de serviços nos seus contextos específicos. Através de workshops, sessões de formação e projectos práticos, pode dar vida a estes princípios, demonstrando o seu valor e orientando as empresas no caminho da integração.

O projeto SeDiHub foi também concebido para se dirigir a consultores de empresas e oferecer recursos e ferramentas prontos a utilizar que podem facilitar o processo de consultoria para a adaptação das práticas de design de serviços pelas microempresas e empresas familiares.

## O papel do consultor na consultoria de conceção de serviços

Enquanto consultor especializado na conceção de serviços, o seu papel é fundamental para transformar a forma como as microempresas e as empresas familiares funcionam e se relacionam com os seus clientes. Esta secção descreve os principais aspectos do seu papel, incluindo a forma de ajudar as microempresas e as empresas familiares a realizar avaliações e a analisar as necessidades empresariais, bem como a desenvolver e implementar estratégias eficazes de conceção de serviços.

### Avaliação e análise

#### 1. Avaliação inicial da empresa:

- Compreender as operações da empresa: Comece por obter um conhecimento profundo das operações actuais da empresa, das interações com os clientes e dos processos de prestação de serviços.
- Identificar pontos problemáticos: Através de observações, entrevistas e análise de dados, identifique as áreas em que a empresa tem dificuldade em satisfazer as expectativas dos clientes ou funciona de forma ineficaz.

#### 2. Recolha de informações sobre os clientes:

- Entrevistas e inquéritos a clientes: Ajude o seu cliente a realizar entrevistas e inquéritos detalhados para obter informações diretamente dos seus clientes sobre as suas experiências e expectativas.
- Mapeamento do percurso do cliente: Ajude o seu cliente a criar mapas detalhados do percurso do cliente para visualizar a experiência completa do cliente, destacando as áreas que podem ser melhoradas.

#### 3. Análise da concorrência:

- Benchmarking: Comparar os serviços do seu cliente com os dos seus concorrentes para identificar lacunas nos serviços e áreas em que os concorrentes se destacam.
- Práticas inovadoras: Procure práticas inovadoras de conceção de serviços no sector que possam ser adaptadas ou melhoradas em benefício do cliente.

Os Módulos 1 e 2 do SeDiHub podem ajudá-lo neste processo, fornecendo-lhe informações interessantes sobre a pesquisa de clientes e exemplos práticos que pode partilhar com os seus clientes, microempresas e empresas familiares.

## **Estratégia Desenvolvimento de microempresas e empresas familiares**

Ajude o seu cliente a refletir sobre os seguintes pontos que contribuirão para o desenvolvimento do seu serviço/produto e, em última análise, para aumentar a sustentabilidade e a rentabilidade da empresa do cliente.

### **1. Definindo Objetivos:**

- Alinhamento com os objectivos comerciais: Assegurar que os objectivos da conceção do serviço estão alinhados com os objectivos gerais do negócio, tais como o aumento da retenção de clientes, a redução dos custos de prestação de serviços ou o aumento da satisfação do cliente.
- Definição de objectivos alcançáveis: Ajudar a empresa a definir objectivos realistas e mensuráveis para o projeto de conceção do serviço.

### **2. Criar um projeto de conceção de serviços:**

- Desenvolvimento de um roteiro: Com base na avaliação e nos objetivos comerciais, desenvolver um plano abrangente de conceção de serviços que descreva as principais iniciativas, os recursos necessários e os prazos.
- Incorporação de mecanismos de feedback: Conceber o projeto de modo a incluir mecanismos de feedback contínuo dos clientes e dos funcionários para aperfeiçoar continuamente a conceção do serviço.

### **3. Planeamento de recursos:**

- Identificação das necessidades: Determinar quais os recursos (humanos, tecnológicos, financeiros) necessários para implementar a estratégia de conceção do serviço.
- Reforço das capacidades: Planear as necessidades de formação e desenvolvimento para garantir que a equipa possui as competências necessárias para executar eficazmente a nova conceção do serviço.

Os Módulos 3 e 4 do SeDiHub podem ajudá-lo neste processo, fornecendo-lhe conhecimentos interessantes sobre o desenvolvimento de serviços/produtos através da conceção de serviços e exemplos práticos que poderá partilhar com os seus clientes, microempresas e empresas familiares.

## **Guia de implementação**

Não se esqueça de ajudar o seu cliente a concluir também os passos seguintes. Já foi feito muito trabalho sob a forma de análises implementadas e inquéritos aos clientes. As ideias para melhorar os serviços/produtos existentes ou as ideias para novos serviços/produtos já existem, mas tudo precisa de ser validado e testado.

### **1. Projetos Piloto:**

- Testar conceitos: Recomenda-se começar com projectos-piloto para testar os principais componentes da conceção do serviço antes de um lançamento em grande escala. Esta abordagem permite efetuar ajustamentos com base no feedback e nos resultados iniciais.
- Desenvolvimento iterativo: Utilizar uma abordagem ágil e iterativa para a implementação, em que pequenas alterações são continuamente testadas e aperfeiçoadas.

## 2. Implementação Total:

- **Aumentar a escala:** Orientar a empresa na expansão de iniciativas bem-sucedidas de design de serviços, desde a fase piloto até a implementação completa em toda a organização.
- **Monitorização e Ajustamento:** Ajude o seu cliente a estabelecer check-ins regulares para monitorizar o progresso, avaliar o impacto e fazer os ajustes necessários às estratégias de conceção do serviço.

O Módulo 3-5 do SeDiHub pode ajudá-lo neste processo, fornecendo-lhe informações interessantes sobre pilotagem e exemplos práticos que poderá partilhar com os seus clientes, microempresas e empresas familiares.

Enquanto consultor, a sua experiência e orientação estratégica são cruciais para garantir que as microempresas e as empresas familiares não só compreendem os princípios da conceção de serviços, como também são capazes de implementar eficazmente estas estratégias para alcançar melhorias tangíveis na atividade. Através do seu papel, pode impulsionar uma transformação significativa que se alinhe tanto com as expectativas dos clientes como com os objetivos empresariais.

## Ferramentas e recursos do SeDiHUB

### Service Design Toolkit

O SeDiHub oferece um conjunto abrangente de ferramentas que são de valor inestimável na implementação da conceção de serviços para microempresas e empresas familiares. Como consultor, a compreensão e a utilização destas ferramentas podem melhorar significativamente a sua capacidade de fornecer aconselhamento personalizado e com impacto.

Segue-se uma visão geral de cada ferramenta e da sua aplicação na consultoria:

#### 1. Radar de tendências do cliente:

- **Objetivo:** Ajuda a identificar e analisar as tendências actuais que afectam os comportamentos e as preferências dos clientes.
- **Aplicação:** Utilize esta ferramenta para manter os serviços do seu cliente relevantes e proactivos na adaptação às mudanças do mercado.

#### 2. Mapeamento de Stakeholders:

- **Objetivo:** mapear todas as partes interessadas envolvidas na prestação de serviços e a forma como interagem com a atividade do cliente.
- **Aplicação:** Esta ferramenta é crucial para compreender o ecossistema em torno de um serviço e para garantir que todas as perspectivas são consideradas no processo de conceção.

#### 3. Avaliação dos Stakeholders:

- **Objetivo:** Avaliar a influência e os interesses de diferentes partes interessadas para dar prioridade às estratégias de envolvimento.
- **Aplicação:** Orientar os clientes na gestão eficaz das relações com os principais parceiros ou clientes.

#### 4. Mapa de Empatia:

- Objetivo: Criar uma compreensão mais profunda da experiência do cliente e das suas necessidades.
- Aplicação: Utilizar para alinhar as melhorias do serviço com as emoções e os pontos fracos reais do cliente.

#### 5. Pesquisa de clientes:

- Objetivo: Recolher informações detalhadas sobre as necessidades, comportamentos e preferências dos seus clientes.
- Aplicação: Constitui a base de todas as modificações na conceção de serviços centrados no cliente.

#### 6. Personas:

- Objetivo: Desenvolver perfis detalhados de clientes típicos com base nos dados recolhidos.
- Aplicação: Utilizar personas para simular e prever as reações dos clientes às mudanças de serviço.

#### 7. Benefícios em termos de custos e benefícios eco-sociais:

- Objetivo: Avaliar o impacto financeiro e ecológico/social das alterações na conceção dos serviços.
- Aplicação: Essencial para justificar projetos de conceção de serviços e alinhá-los com objetivos mais amplos de sustentabilidade empresarial.

#### 8. Histórias de utilizadores:

- Objetivo: Descrever um serviço ou mudança de sistema na perspetiva do utilizador.
- Aplicação: Ajuda os seus clientes a compreender e a satisfazer as necessidades específicas de diferentes grupos de utilizadores.

#### 9. Quadro de validação:

- Objetivo: Testar e validar pressupostos num projeto de conceção de serviços.
- Aplicação: Fundamental para a iteração de protótipos de serviços antes da implementação em grande escala.

#### 10. Plano de serviço:

- Finalidade: Fornece um plano detalhado de interação de serviço em camadas com pontos de contato com o cliente.
- Aplicação: Utilizar esta ferramenta para visualizar e otimizar o processo de prestação de serviços.

#### 11. Proposta de valor e modelo de negócios sustentável:

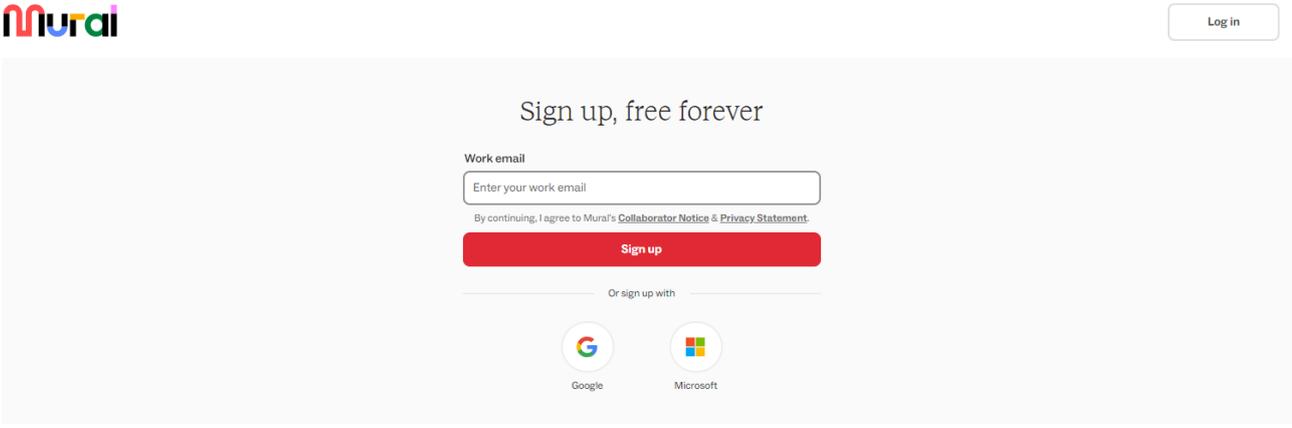
- Objetivo: Articular o valor único que um serviço proporciona aos clientes e delinear um modelo de viabilidade a longo prazo.
- Aplicação: Ajuda as empresas a clarificar a sua oferta de mercado e a alinhá-la com práticas sustentáveis.

A plataforma Mural da caixa de ferramentas do SeDiHUB tem uma forma interactiva de preencher telas de concepção de serviços e colaborar virtualmente. Todas as ferramentas e materiais de aprendizagem podem também ser descarregadas em formato PDF na plataforma de e-learning. Se quiser saber mais sobre o Mural e utilizar esta ferramenta, aqui estão os vídeos para uma [introdução ao Mural](#)

O Mural pode ser encontrado na caixa de ferramentas portuguesa

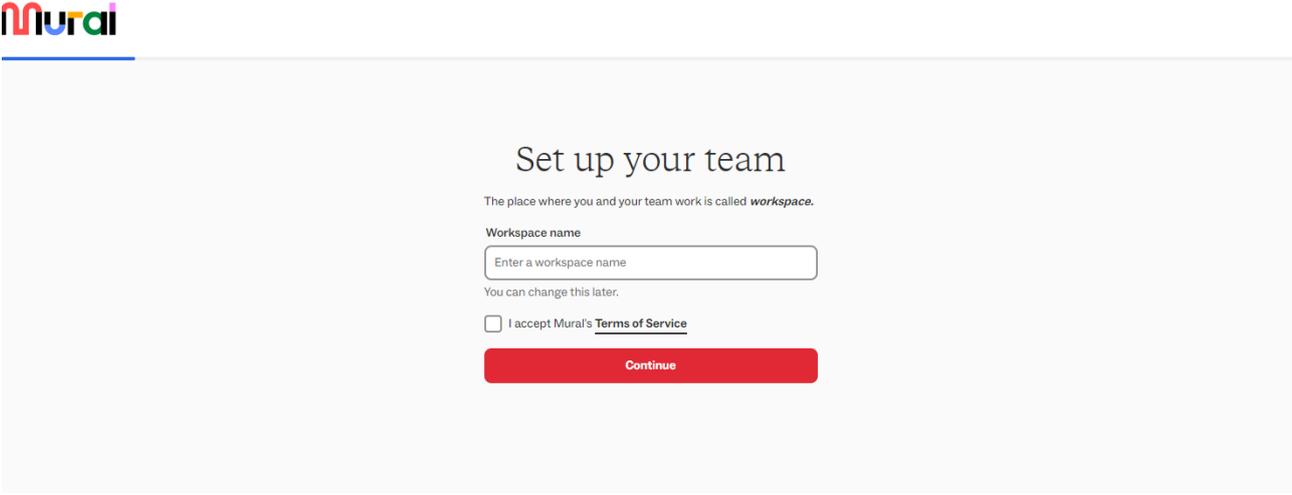
<https://app.mural.co/template/80ce1ab4-7d69-428f-a02f-cdcd4213a3f5/943e7523-ee3c-433c-ba18-2b1e0e1c9af4>

1. Ao clicar na ligação, é necessário iniciar sessão



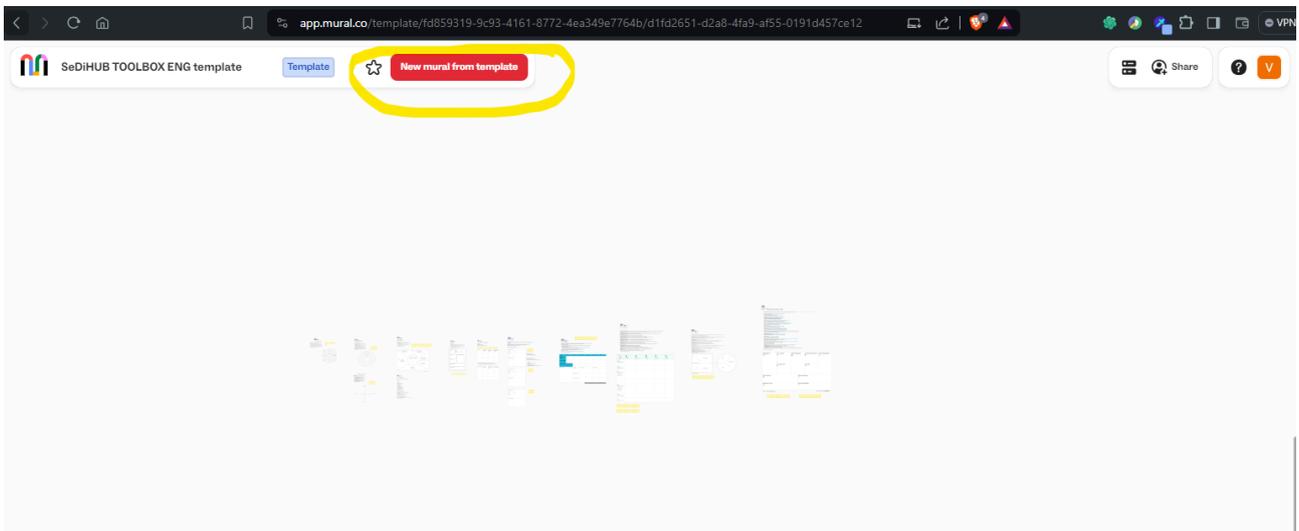
The screenshot shows the Mural sign-up interface. At the top left is the Mural logo, and at the top right is a 'Log in' button. The main heading is 'Sign up, free forever'. Below this is a 'Work email' section with a text input field containing the placeholder 'Enter your work email'. Underneath the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

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

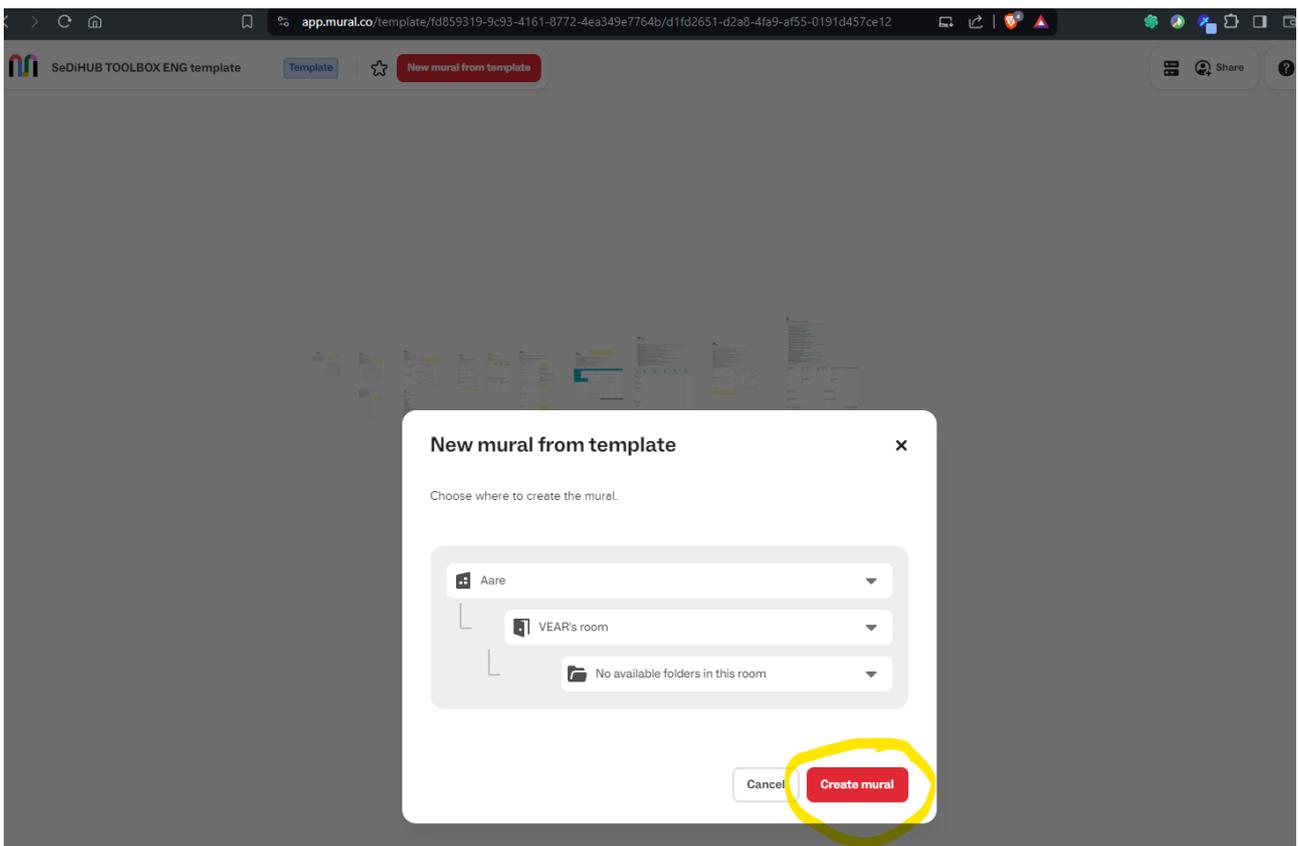


The screenshot shows the 'Set up your team' page in Mural. At the top left is the Mural logo. The main heading is 'Set up your team'. Below the heading is a sub-heading: 'The place where you and your team work is called *workspace*.' This is followed by a 'Workspace name' section with a text input field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

3. Clique em - Novo mural a partir do modelo



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



## Personalização de ferramentas para os seus clientes

Como cada microempresa e empresa familiar é única, um aspeto fundamental do seu papel como consultor é adaptar estas ferramentas para satisfazer as necessidades específicas dos clientes (empresas):

### 1. Avaliar as necessidades da empresa:

- Avalie as circunstâncias, os desafios e os objectivos específicos do cliente para determinar quais as ferramentas mais aplicáveis.
- Considere factores como a dimensão da empresa, a indústria, a base de clientes e os recursos disponíveis.

### 2. Adaptar a implementação da ferramenta:

- Personalizar as ferramentas para abordar os aspectos particulares do serviço do cliente que precisam de ser melhorados. Por exemplo, modifique o mapeamento das partes interessadas para se concentrar mais nos fornecedores se os problemas da cadeia de fornecimento forem um ponto problemático.
- Desenvolver modelos personalizados ou adicionar elementos específicos às ferramentas existentes para aumentar a sua relevância e eficácia.

### 3. Fornecer formação:

- Ofereça workshops ou sessões de formação para ajudar os clientes e as suas equipas a compreender como utilizar as ferramentas de forma eficaz.
- Assegure-se de que eles podem não só utilizar as ferramentas durante o período de consultoria, mas também continuar a aplicá-las de forma autónoma.

### 4. Feedback e iteração contínuos:

- Estabelecer ciclos de feedback para monitorizar o modo como as ferramentas adaptadas estão a funcionar e fazer os ajustes necessários.
- Incentivar o diálogo permanente para aperfeiçoar a utilização das ferramentas e garantir que estas produzem os benefícios esperados.

Utilizando este conjunto de ferramentas, pode orientar as microempresas e as empresas familiares através de um processo de transformação que não só melhora as suas ofertas de serviços, mas também as alinha com as necessidades em evolução dos seus clientes e do mercado. Ao personalizar estas ferramentas, garante que as soluções de conceção de serviços são práticas, accionáveis e sustentáveis, conduzindo, em última análise, a melhorias mensuráveis no desempenho da empresa.