

# Guia de exploração do SeDiHUB para prestadores de EFP



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

Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>Compreender a conceção de serviços.....</b>	<b>4</b>
<b>Recursos didáticos do SeDiHUB .....</b>	<b>5</b>
<b>Plataforma de aprendizagem em linha:.....</b>	<b>5</b>
<b>Caixa de ferramentas de formação digital:.....</b>	<b>7</b>
<b>Actividades gamificadas: .....</b>	<b>10</b>
<b>Integração curricular .....</b>	<b>10</b>
<b>Envolvimento com microempresas e empresas familiares .....</b>	<b>12</b>

## Introdução

Bem-vindo ao Guia de Exploração SeDiHUB para os prestadores de ensino e formação profissional (EFP). Este guia foi concebido no âmbito do projeto mais vasto SeDiHUB, que visa melhorar as capacidades das microempresas e das empresas familiares em toda a Europa através de uma educação inovadora em matéria de conceção de serviços e de recursos de formação prática.

O projeto SeDiHUB é um esforço de colaboração que integra a mais recente teoria de conceção de serviços com aplicações práticas adaptadas às necessidades específicas das microempresas e empresas familiares. Ao incorporar estes recursos nos programas de formação profissional, pretendemos equipar os formadores e educadores com as ferramentas necessárias para promover uma nova geração de empresários e funcionários orientados para os serviços.

Este guia completo ajuda a incorporar e implementar os recursos do SeDiHUB nos seus programas de formação. Está estruturado para o ajudar a integrar perfeitamente a conceção de serviços no seu currículo, enriquecer a experiência de aprendizagem e preparar os formandos para uma ativação bem sucedida num ambiente empresarial dinâmico.

Ao longo deste guia, encontrará informações pormenorizadas sobre a plataforma online SeDiHUB, caixas de ferramentas de formação digital e atividades gamificadas envolvidas que foram desenvolvidas para aumentar a motivação, o envolvimento e a retenção dos formandos. Cada um destes recursos foi concebido com o contributo de profissionais do sector e de especialistas em educação para garantir que cumprem os padrões educativos exigidos para uma aprendizagem com impacto.

Ao adotarem o conjunto de ferramentas SeDiHUB, os prestadores de EFP não só farão avançar o seu currículo, como também contribuirão para o objetivo mais amplo de promover práticas empresariais sustentáveis e centradas no cliente entre as microempresas e empresas familiares da Europa. Junte-se a nós nesta viagem transformadora para moldar o futuro do ensino da conceção de serviços na formação profissional.

## Compreender a conceção de serviços

A conceção de serviços é uma abordagem interdisciplinar que se centra na criação e otimização de serviços para garantir que satisfazem as necessidades e excedam as expectativas dos utilizadores. Envolve o planeamento e a organização de pessoas, infra-estruturas, comunicação e componentes materiais de um serviço, com o objetivo de melhorar a sua qualidade e a interação entre prestadores de serviços e clientes.

No contexto do ensino e formação profissionais, a compreensão da conceção de serviços é crucial para o desenvolvimento de uma força de trabalho capaz de refletir criticamente sobre a forma como os serviços são prestados e experimentados. Esta seção do manual explora os conceitos-chave da conceção de serviços, a sua importância no panorama empresarial moderno e os benefícios da integração destes aspectos nos programas de EFP.

Conceitos-chave da conceção de serviços:

- Design centrado no utilizador: Centrar-se nas necessidades e experiências dos utilizadores, em vez de nos objectivos internos da empresa.
- Co-criação: Envolver todas as partes interessadas, especialmente os utilizadores, no processo de criação de serviços para garantir que qualquer serviço responde às necessidades reais.
- Sequenciamento: Divisão de um serviço nos seus componentes ou interações individuais para melhor compreender e melhorar cada passo.
- Evidenciação: Visualizar experiências de serviço para tornar tangíveis os serviços intangíveis, ajudando na compreensão e comunicação dos aspectos do serviço.
- Design holístico: Considerar todo o ambiente de um serviço, incluindo elementos físicos, digitais e sociais, para criar uma experiência coesa.

Importância da conceção de serviços nas microempresas e empresas familiares:

A conceção de serviços melhora a interação entre o prestador de serviços e os seus clientes, o que é fundamental para o sucesso de qualquer negócio. Ao concentrarem-se na criação de serviços eficientes e agradáveis, as empresas podem diferenciar-se no mercado, aumentar a fidelidade dos clientes e alcançar um crescimento sustentável. Para as microempresas e empresas familiares, uma conceção eficaz dos serviços pode transformar a sua abordagem à prestação de serviços, tornando-as mais competitivas, ajudando-as a produzir mais valor acrescentado e adaptando-se às mudanças no mercado.

Benefícios da integração da conceção de serviços nos cursos/programas de formação profissional:

- Aumenta a empregabilidade: Dotar os formandos de competências modernas e a pedido, cada vez mais exigentes no mercado de trabalho.
- Fomenta a inovação: Incentiva a resolução criativa de problemas e o pensamento inovador entre os alunos.
- Melhora a prestação de serviços: Prepara os formandos para conceber e implementar serviços que satisfaçam verdadeiramente as necessidades dos utilizadores, aumentando a satisfação dos clientes.
- Apoia o crescimento das empresas: Fornece as ferramentas e os conhecimentos necessários para ajudar os atuais e futuros empresários e líderes empresariais a conceber modelos de negócio escaláveis e sustentáveis.

Ao incorporar a conceção de serviços nos currículos de EFP, os prestadores de EFP e os formadores podem fornecer aos formandos não só conhecimentos teóricos, mas também ferramentas práticas para conceber e melhorar os serviços. Isto não só enriquece a sua experiência de aprendizagem, como também os prepara para contribuírem eficazmente nas suas futuras funções profissionais ou empresariais, especialmente em ambientes em que a inovação e a satisfação do cliente são fundamentais para o sucesso da empresa.

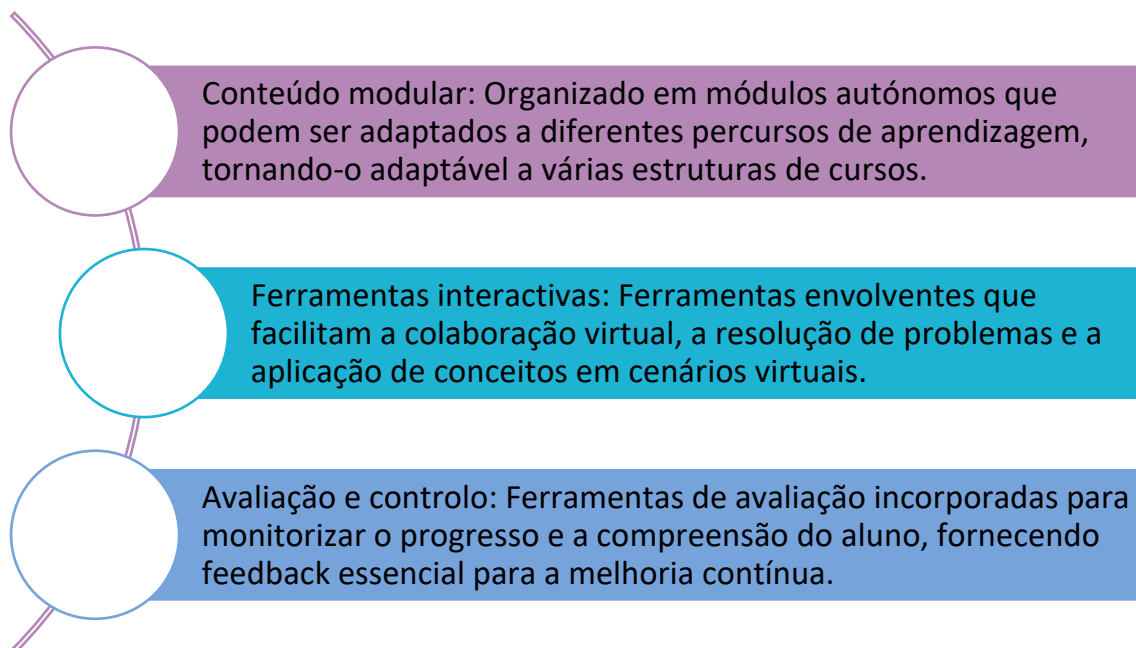
## Recursos didáticos do SeDiHUB

O projeto SeDiHUB oferece um conjunto abrangente de recursos de aprendizagem concebidos para facilitar a integração dos princípios de conceção de serviços nos programas de ensino e formação profissional. Estes recursos foram especificamente concebidos para melhorar a eficácia do ensino e os resultados da aprendizagem no contexto das microempresas e empresas familiares. Em seguida, estes recursos são apresentados em pormenor e são fornecidas orientações sobre a forma como os prestadores de EFP e os formadores os podem utilizar para enriquecer as suas ofertas educativas.

### Plataforma de aprendizagem em linha:

A plataforma de aprendizagem em linha SeDiHUB (<https://sedihub.eu/et/elearning/>) é um ambiente digital interativo onde os formadores e formandos de EFP podem aceder a uma vasta gama de materiais de aprendizagem. Estes incluem conteúdos multimédia, simulações interactivas e estudos de caso relevantes para a conceção de serviços. A plataforma foi concebida para ser intuitiva e de fácil utilização, garantindo que os utilizadores de todas as áreas de negócio e capacidades de utilização das TIC possam beneficiar dela.

### Principais características da plataforma de aprendizagem em linha SeDiHub:



Na plataforma do projeto SeDiHUB, foram desenvolvidos e carregados cinco módulos para apoiar as capacidades de conceção de serviços das microempresas e empresas familiares. "Descobrir o cliente através de métodos de conceção de serviços" ensina as empresas a identificar e compreender as necessidades e expectativas dos seus clientes através de métodos de conceção de serviços. "Sustentabilidade e Modelos de Negócio para Microempresas e Empresas Familiares" centra-se na integração de modelos de negócio sustentáveis e princípios de economia circular nas operações das empresas. Dá ênfase ao desenvolvimento de serviços amigos do ambiente e à compreensão dos seus benefícios eco-sociais. "Desenvolver e testar serviços para microempresas e empresas familiares" fornece orientações e ferramentas para desenvolver e testar serviços, empregando o método do diamante duplo, prototipagem e criação de propostas de valor. "Managing Changes in Micro and Family Enterprises" aborda a gestão da mudança e a redução de riscos na implementação da conceção de serviços. Aborda também o impacto da digitalização e estratégias para uma gestão eficaz da mudança. "Práticas de facilitação para a expansão de microempresas e empresas familiares - Marketing, financiamento, partilha e ligação" centra-se em estratégias de marketing, oportunidades de financiamento e ligação em rede para apoiar o lançamento de novos serviços e o crescimento do negócio. Este módulo oferece orientações sobre a criação de planos de marketing, a atração de investidores e a partilha de experiências.

#### Os materiais didáticos do SeDiHUB são constituídos pelos seguintes módulos:



## 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 são concebidas para ajudar os formandos a aplicar os conhecimentos teóricos a cenários do mundo real, melhorando as suas competências práticas e a sua compreensão.

### Componentes da caixa de ferramentas de formação digital:

#### Modelos de conceção de serviços

Guias e quadros passo a passo para a implementação de projectos de conceção de serviços.

#### Listas de controlo e orientações

Recursos para garantir que todos os aspectos da conceção do serviço são considerados e aplicados corretamente.

A plataforma Mural da caixa de ferramentas do SeDiHUB oferece 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.

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

A caixa de ferramentas é composta 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

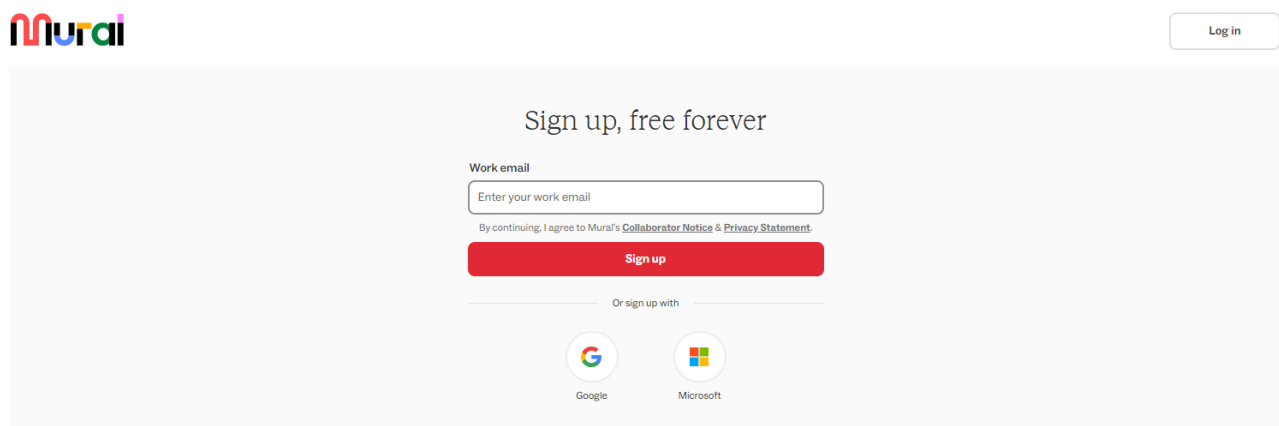
Tela da proposta de valor

Modelo de negócio sustentável:

O Mural pode ser encontrado na caixa de ferramentas portuguesa

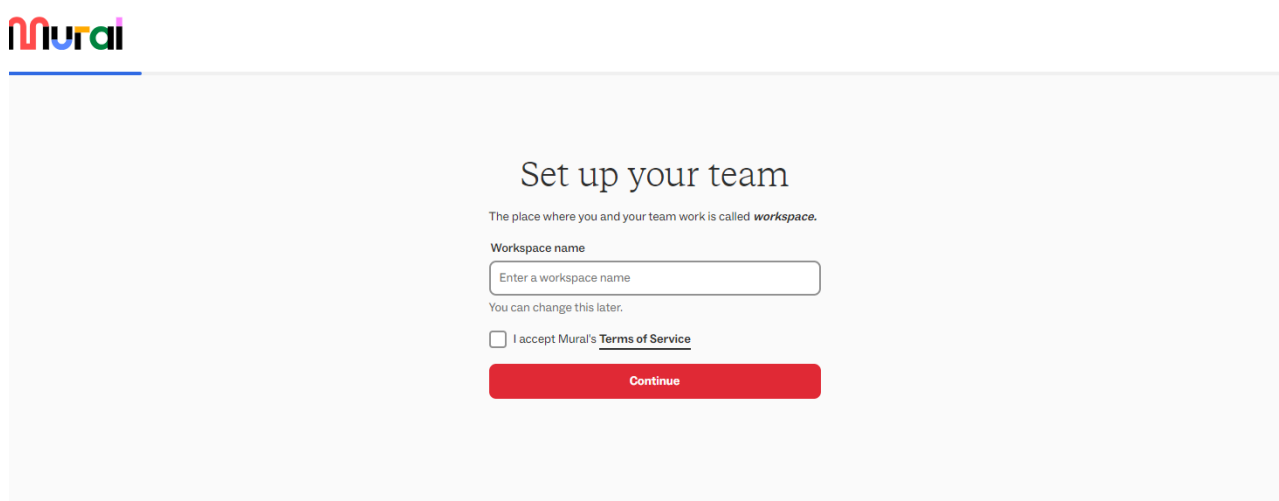
<https://app.mural.co/template/80ce1ab4-7d69-428f-a02f-cdcd4213a3f5/943e7523-ee3c-433c-ba18-2b1e0e1c9af4>

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 line of text: 'By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#).' Below this is a red 'Sign up' button. At the bottom, there is a section 'Or sign up with' with two icons: Google and Microsoft.

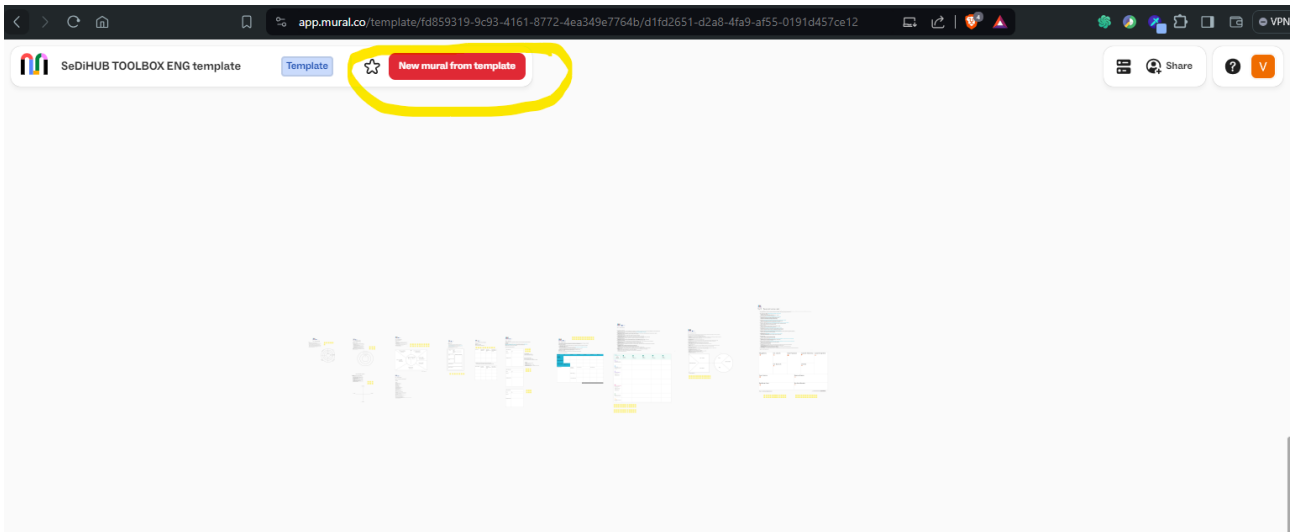
2. É necessário dar um nome a um espaço de trabalho



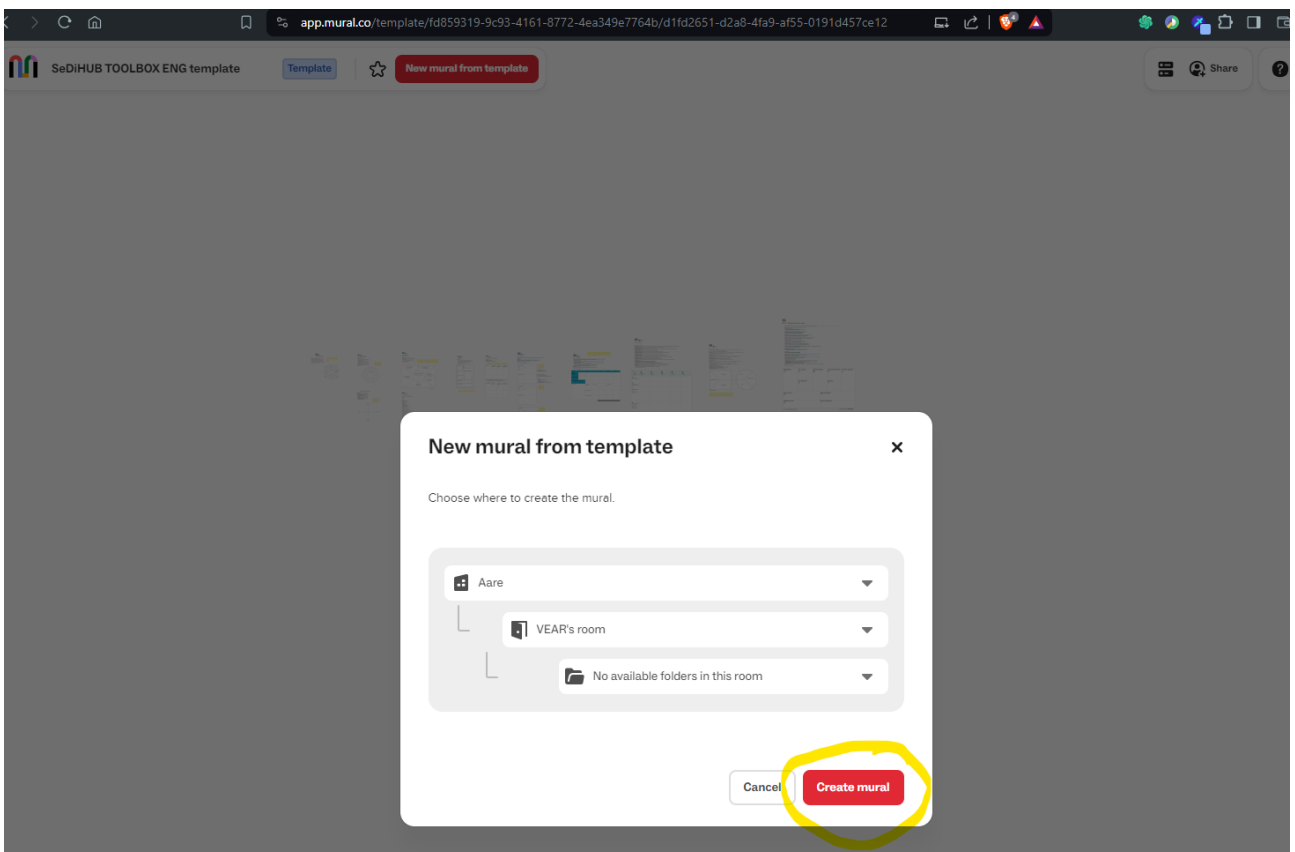
The screenshot shows the Mural 'Set up your team' page. At the top left is the Mural logo. The main heading is 'Set up your team'. Below this is a sub-heading: 'The place where you and your team work is called **workspace**.' Below this is a 'Workspace name' section with a text input field containing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



3. Clique em - Novo mural a partir do modelo



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



## Actividades gamificadas:

Para envolver ainda mais os alunos, o SeDiHUB incorpora elementos de gamificação no processo de aprendizagem. Estas atividades foram concebidas para tornar a aprendizagem sobre a conceção de serviços simultaneamente educativa e divertida, o que ajuda a reter os conhecimentos e a motivar os alunos.

### Benefícios da aprendizagem gamificada:

- **Maior envolvimento:** Os jogos e as simulações captam o interesse dos alunos, tornando-os mais dispostos a participar e a aprender.
- **Maior retenção:** Ao envolver a resolução ativa de problemas e a tomada de decisões, a aprendizagem gamificada contribui para uma melhor retenção dos conhecimentos.

Ao integrarem os recursos de aprendizagem do SeDiHUB nos seus currículos, os prestadores de EFP podem oferecer uma experiência educativa mais **dinâmica, interactiva e abrangente**. Estes recursos não só ajudam a ensinar os aspectos fundamentais da conceção de serviços, mas também a cultivar uma compreensão e apreciação mais profundas do seu impacto no sucesso empresarial, especialmente no contexto das microempresas e empresas familiares.

## Integração curricular

A integração dos recursos SeDiHUB nos currículos de formação profissional inicial ou contínua envolve um planeamento cuidadoso e um alinhamento com os objetivos e padrões educativos existentes. Esta secção fornece orientações sobre como incorporar eficazmente os recursos de aprendizagem SeDiHUB nos programas de formação profissional, melhorando a experiência educativa e assegurando que os formandos estão bem preparados para aplicar a conceção de serviços na sua vida profissional.

### Benefícios da integração:

A integração dos recursos do SeDiHUB nos programas de EFP não só enriquece os currículos, como também

- **Aumenta o envolvimento dos alunos:** Através de experiências de aprendizagem interactivas e práticas.
- **Melhora a preparação para o trabalho:** Ao equipar os alunos com competências de ponta em design de serviços que são altamente valorizadas na força de trabalho moderna.
- **Fomenta a inovação e a criatividade:** Incentivar os alunos a pensar de forma crítica e inovadora sobre a resolução de problemas na conceção de serviços.

Uma visão completa do currículo e da abordagem de formação do SeDiHUB pode ser encontrada [aqui](#). Este documento contém também a metodologia e a avaliação da formação SeDiHUB, que pode aplicar no seu ensino

Para além disso, criámos 3 personagens que também serão introduzidas na ferramenta de gamificação. Na secção do empresário na plataforma de aprendizagem, pode primeiro completar uma autoavaliação e o aluno obterá uma personagem. Os percursos de estudo foram preparados de acordo com as personagens.

Percurso de aprendizagem recomendados:

Módulo - Unidade de aprendizagem	Carácter 1	Personagem 2	Carácter 3
<b>1. Descobrir o cliente através de métodos de conceção de serviços</b>			
1.1 Conceção dos serviços			
1.2 Pesquisa de clientes/pesquisa de conceção			
1.3 Criar personas (como interpretar os dados dos clientes)			
<b>2. Sustentabilidade e modelos de negócio para pequenas empresas e empresas familiares</b>			
2.1 Introdução à sustentabilidade e ao modelo de negócio sustentável			
2.2 Custos e benefícios da sustentabilidade			
2.3 Economia circular			
<b>3. Desenvolver e testar serviços/produtos para pequenas empresas e empresas familiares</b>			
3.1 Estrutura em diamante - encontrar a melhor solução para o problema do cliente			
3.2 Prototipagem e ensaios			
3.3 Proposta de valor e modelo de negócio			
<b>4. Gerir as mudanças nas pequenas empresas e nas empresas familiares</b>			
4.1 Efetuar alterações para garantir a sustentabilidade			
4.2 Redução dos riscos (gestão dos riscos)			
4.3 Digitalização/automatização: como muda a sua atividade, como reagir			
<b>5. Colocação de produtos/serviços no mercado e práticas facilitadoras de expansão para pequenas empresas e empresas familiares</b>			
5.1 Estratégias de marketing			
5.2 Financiamento, crescimento, investidores (orçamentação inicial do novo serviço)			
5.3 Partilhar e ligar			

## Envolvimento com microempresas e empresas familiares

A colaboração efectiva entre os prestadores de EFP e as empresas é essencial para garantir que o ensino da conceção de serviços seja relevante e aplicável em contextos reais. Esta secção do manual descreve estratégias para promover um envolvimento significativo da indústria, o que pode melhorar a experiência de aprendizagem dos alunos e criar parcerias valiosas que beneficiam tanto as instituições de ensino como as empresas.

### 1. Painéis consultivos do sector:

- Criar conselhos consultivos: Formar painéis constituídos por líderes da indústria e profissionais de conceção de serviços que possam dar o seu contributo para o desenvolvimento do currículo, de modo a garantir que este responde às necessidades atuais do mercado.
- Reuniões regulares: Realizar reuniões regulares com estes painéis para discutir tendências, lacunas de competências e possíveis actualizações dos programas de formação com base no feedback do sector.

### 2. Palestras e seminários convidados:

- Convidar especialistas do sector: Convidar regularmente especialistas em conceção de serviços de vários sectores para darem palestras, partilharem ideias e discutir estudos de caso com os alunos.
- Workshops e seminários: Organizar workshops orientados por profissionais onde os estudantes possam ganhar experiência prática com desafios reais de conceção de serviços.

### 3. Colaborações em projectos do mundo real:

- Projectos de conclusão de curso: Desenvolver parcerias com empresas locais para oferecer aos alunos projectos do mundo real como parte dos seus cursos, que podem servir como projectos de conclusão dos seus estudos.
- Oportunidades de estágio: Facilitar estágios em empresas orientadas para a conceção de serviços, permitindo aos alunos adquirir experiência prática e estabelecer contactos profissionais.

### 4. Investigação patrocinada pela indústria:

- Iniciativas de investigação em colaboração: Estabelecer parcerias com empresas para realizar investigação que explore novas áreas de conceção de serviços ou avalie a eficácia das práticas atuais.
- Oportunidades de financiamento: Procurar o patrocínio da indústria para os projectos e a investigação dos alunos, fornecendo recursos financeiros que podem melhorar a qualidade e o âmbito do trabalho dos alunos.

### 5. Eventos de ligação em rede:

- Feiras de profissões e jornadas de negócios: Organizar eventos que reúnam alunos, formadores de EFP e profissionais do sector para estabelecer contactos e discutir oportunidades de emprego.
- Eventos de antigos alunos: Aproveitar os antigos alunos que estão a trabalhar na área da conceção de serviços para estabelecer pontes entre os atuais alunos e a indústria.

### 6. Desenvolvimento profissional contínuo:

- Formação para profissionais: Oferecer cursos e seminários para profissionais da indústria, que também podem proporcionar oportunidades para os formandos interagirem com designers de serviços ativos e aprenderem com eles.
- Programas de certificação: Desenvolver programas de certificação em parceria com organismos do sector para normalizar as aptidões e competências na conceção de serviços.