

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

**Programa Sebraetec | Área Design**

**Subárea Design de Serviços**

**Solução Diagnóstico Tecnológico**

### OBJETIVO

#### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

#### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – DESIGN DE SERVIÇOS**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

Design de Serviços é a atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.

O diagnóstico busca propor e avaliar serviços focados na experiência do cliente, levando em consideração suas emoções, crenças, preferência, percepções, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o atendimento a partir de critérios pré-determinados sob a visão do Design de Serviços.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

#### Observações

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- O foco das entregas de design de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com design de serviços busca o entendimento de todas as etapas do serviço com o objetivo de desenhar o serviço em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e atividades da empresa.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

### PÚBLICO ALVO

- ✓ Artesão
- ✓ Empresa de Pequeno Porte
- ✓ Microempreendedor Individual
- ✓ Microempresa
- ✓ Produtor rural / Agricultura Familiar

### PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

### CERTIFICAÇÃO

Não se aplica