

FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

Programa Sebraetec | Área Design

Subárea Design de Serviços

Solução Aperfeiçoamento Tecnológico- Relacionamento e Experiência do Usuário

OBJETIVO

O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - RELACIONAMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Planejar e elaborar um 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.

Para esta subárea de serviço, a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o uso.

ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

70 a 100 horas

ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Cronograma de visitas e atividades realizadas, assinado por representante da empresa
- ✓ Relatório contendo as seguintes definições: relacionamento com usuário, canais de atuação, procedimentos de atendimento, estrutura para o serviço (equipamentos e produtos) e rotinas dos serviços.

FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- ✓ Ferramenta *Service Blueprint* (Ferramenta com abordagem no cliente para inovação e melhoria do serviço)

Observações:

- 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

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

CERTIFICAÇÃO

Não se aplica