

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

De 05 a 08 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

- ✓ 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