

O Design (e o Designer) de Serviço

Limites e possibilidades de atuação

Bruno Santos



Graduado em História e Mestre em História Econômica pela USP, desenvolveu pesquisa sobre conflitos em ambientes laborais, investigando suas causas e envolvidos. Atuou com Design Thinking aplicado à prática escolar e com Design de Serviço Público, em projeto desenvolvido pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Hoje, é Head de Educação da *Livework Academy*, o braço pedagógico da *Livework* do Brasil, onde se dedica à difusão do Design entre profissionais da área e empresas.

Índice

O que vamos (tentar) discutir?

- O Design
- O Design de Serviço e o Serviço
- Lógica Serviço Dominante
- Atores do serviço
- O antagonismo
- Conclusão

Windows

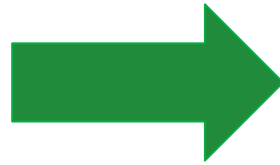
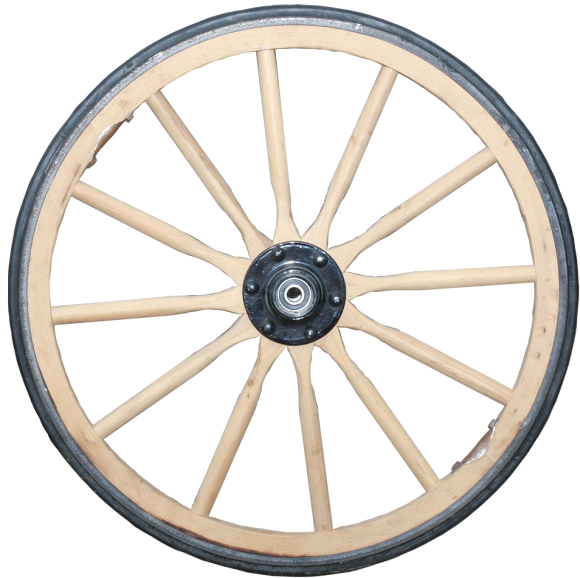
A fatal exception 0E has occurred at 0028:C0011E36 in UXD UMM(01) + 00010E36. The current application will be terminated.

- * Incertezas sao bem-vindas. Aproveitemos para debater... mesmo depois do evento!
- * Usaremos Design de Serviço, no singular.
- * Design nao é só sobre forma, mas principalmente sobre função.

Press any key to continue

O Design

Forma ou Função?



O que é Design de Serviço?

A abordagem do Design aplicada no desenvolvimento de serviços

- **Design:** Aspectos funcionais, técnicos, cognitivos e emocionais (human-centered);
- **Serviço:** "Serviço nada mais é que o **efeito útil** de um **valor de uso**, seja da mercadoria, seja do trabalho."



O serviço

Produto x Serviço

"Serviço nada mais é que o **efeito útil** de um **valor de uso**,
seja da mercadoria, seja do trabalho."



Lógica Serviço-Dominante

O seu produto presta um serviço

- Stephen Vargo e Robert Lusch publicam "*Evolving to a new Dominant Logic for Marketing*" (2004);
- "Independentemente do setor que sua empresa atue, o que ela vende é um serviço";
- O serviço é **cocriado** entre **diversos atores** e o valor é sempre determinado pelo **beneficiário**.





Os atores do serviço

A fissura na cadeia de serviços expõe seus atores

- **A organização:** os interesses são, geralmente, personificados na atuação dos ocupantes dos cargos de gestão;
- **O colaborador:** os interesses são defendidos no dia a dia, buscando caminhos para facilitar ou dificultar a jornada do usuário;
- **Consumidor/usuário:** encontram meios para satisfazer suas necessidades (gorjetas, cordialidade, "hackear serviços" etc).



O antagonismo sistematizado

Organização

- Lucratividade;
- Atendimento às legislações;
- Estímulo à produtividade;
- Meio ambiente.

Trabalhador

- Salário e benefícios;
- Carga horária reduzida
- Participação política
- Interesses pessoais.

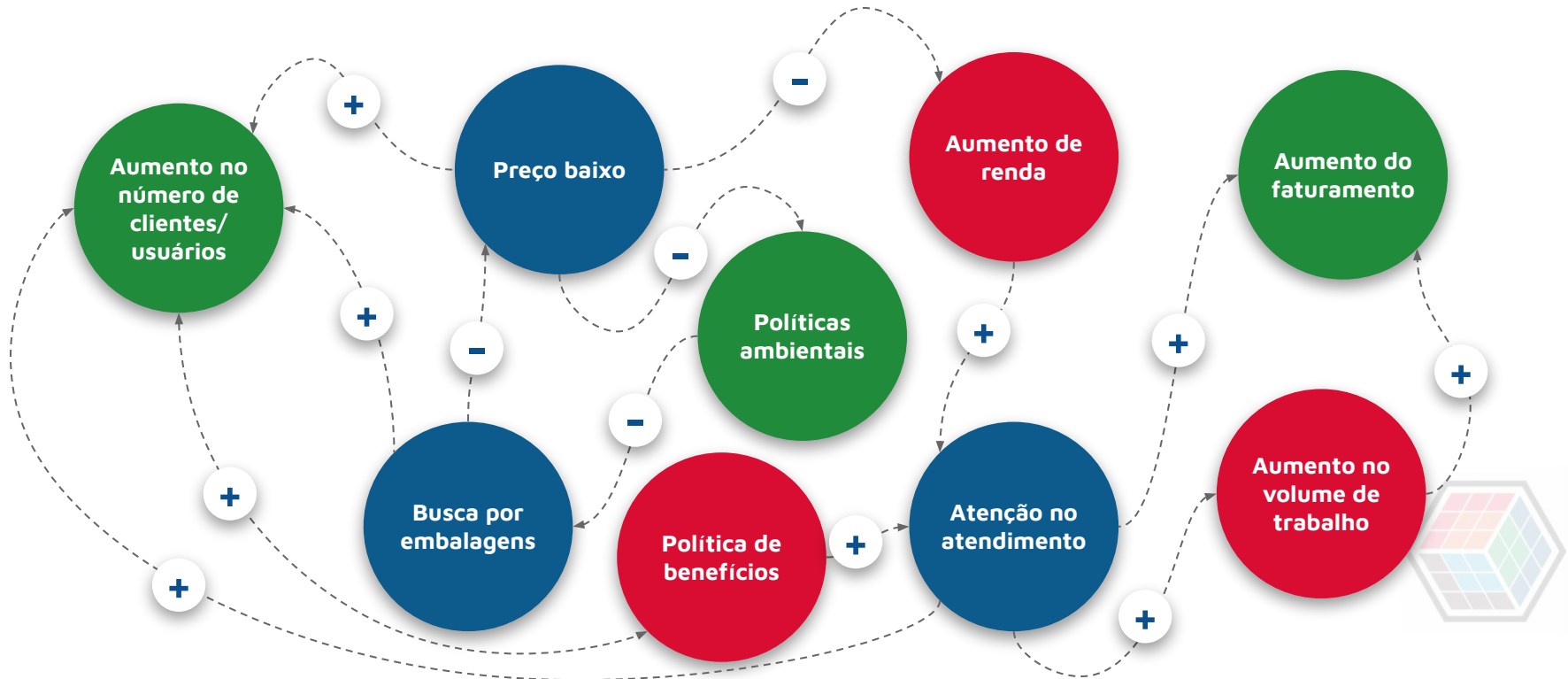
Consumidor/ Usuário

- 99% decidem compra pela embalagem¹;
- Buscam o menor preço possível;
- Não conhecem todas as possibilidades.



¹ Food Connection, 2019.

O antagonismo sistematizado



O Consumidor/usuário



- Humano → Necessidade
- Consumidor → Decisão
- Cliente → Relação
- Usuário → Uso



Conclusão

- A equação que equilibra os interesses dos diferentes atores é um problema complexo ("Wicked Problem") e cuja solução deve ser a busca do Designer de Serviço, apesar de sua insolubilidade.
- Quanto mais *equilibrada* for a relação, mais saudável e duradoura ela é;
- Serviços por aplicativos ilustram a importância de se investir no bem estar daquele que cuida dos consumidores.





Obrigado!



<https://qrco.de/bcKeRC>

Bruno Santos
Head - Livework Academy

Vejo vocês por aí!