



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

**Inovando no serviço público do Estado
de Santa Catarina com Service Design**

Allan Rett Ferreira
Head Digital Transformation

Serviço Público



- Quem já teve dificuldades nos serviços prestados pelo poder público?
- Como você se sente utilizando um serviço público?



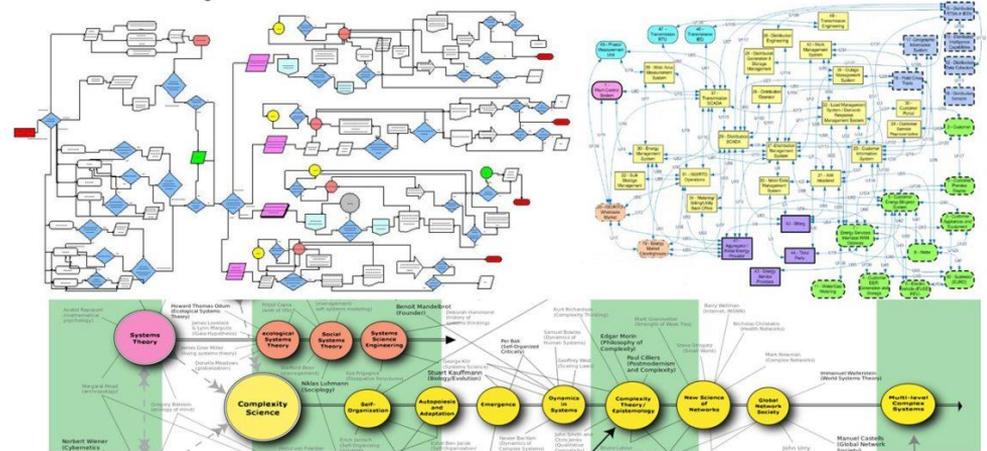
Desafios do Serviço Público



- Demorados
- Ineficientes
- Caros
- Não são digitais

Complexos!

Complexidade dos Processos



Problema



- Como realizar o levantamento do patrimônio do Estado
 - Qual o tamanho do patrimônio do Estado?
 - Quanto vale o patrimônio do Estado?
 - Como está a documentação desse patrimônio?
 - Ele é realmente do Estado?

Oficinas

SERVICE DESIGN



SOFTPLAN

O que é Design de Serviço?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- *“Design de Serviços é a atividade de planejar e organizar pessoas, infraestrutura, comunicação e componentes materiais de um serviço de forma a melhorar sua qualidade e a interação entre a empresa provedora do serviço e os consumidores.”*

O que é Design de Serviço?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- *“Quando você tem duas cafeterias uma ao lado da outra, ambas vendendo o mesmo café, pelo mesmo preço, o design de serviços é o fator que influencia na decisão sobre qual delas você vai entrar.”*

- 31 VOLTS SERVICE DESIGN, 2008

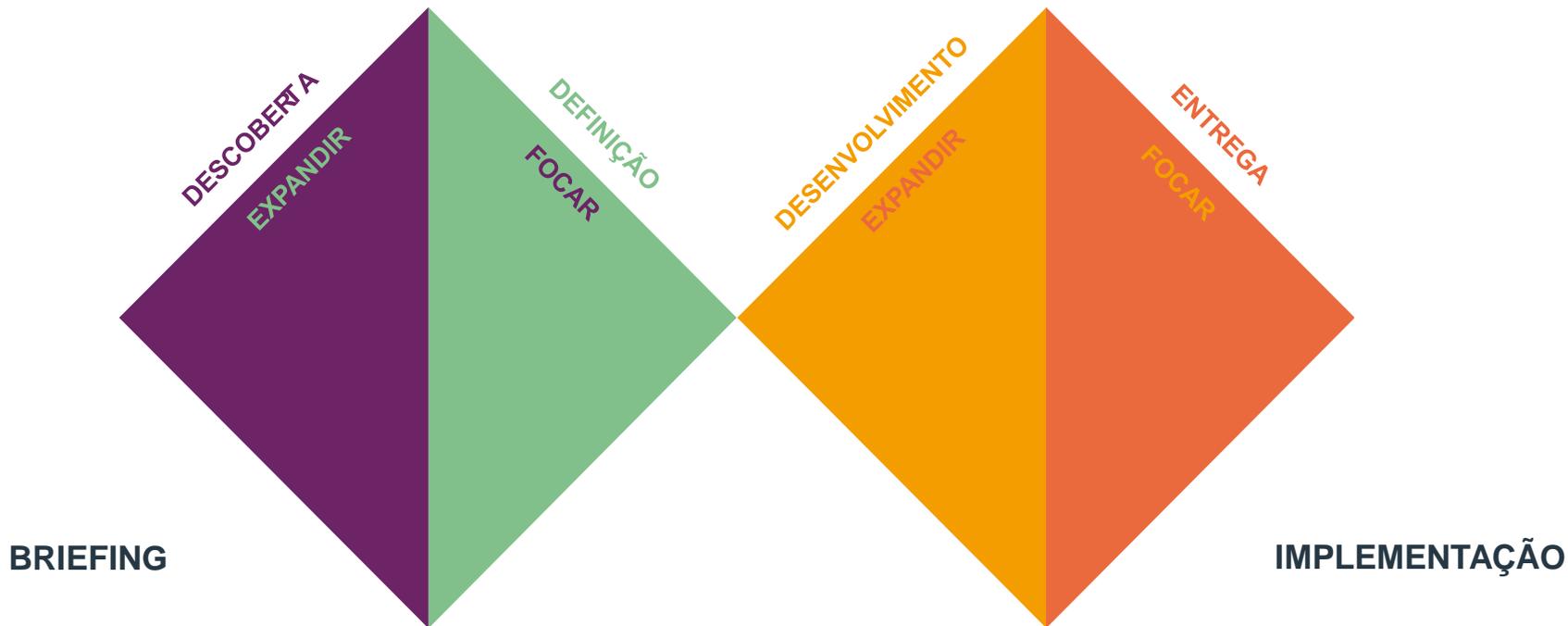
O Processo de Design

Design Council Uk – Double Diamond

Fonte: www.designcouncil.org.uk/designprocess



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Matriz CSD



Certezas

O que eu sei

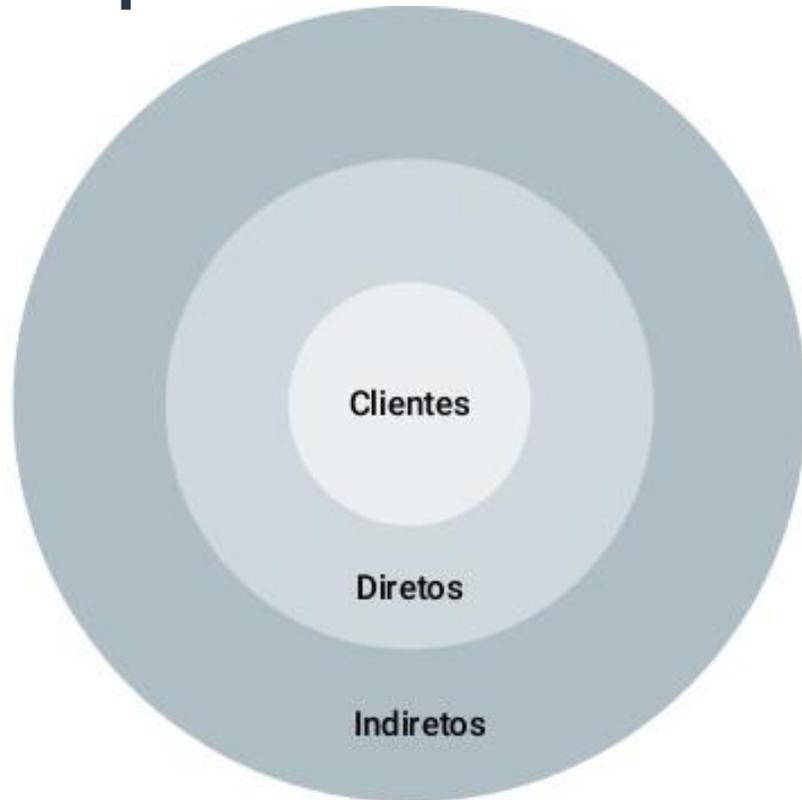
Suposições

O que eu acho que sei

Dúvidas

**O que eu quero
descobrir**

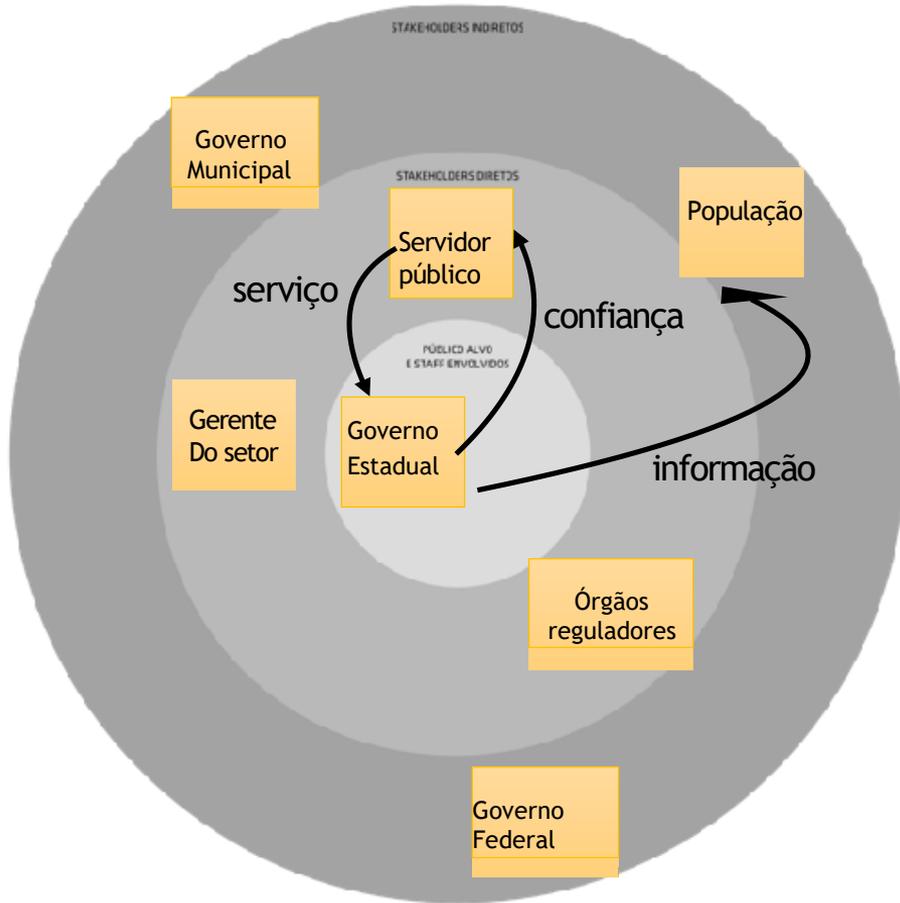
Mapa de Stakeholder



Representação visual e física dos diversos grupos envolvidos com um serviço, indicando a relação entre eles.

Ele funciona para dar clareza, definir quais são os stakeholders mais importantes para nosso serviço/produto.

Value Network Mapping



Essa ferramenta ajuda a aprofundar a discussão sobre os stakeholders, criando uma visão ainda mais rica do ecossistema do serviço.

Jornada



Customer journey



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Agora que já temos insights importantes sobre os públicos do nosso serviço, vamos começar a enxergar seus movimentos ao longo da jornada. Essa ferramenta oferece uma visualização vivida e estruturada da experiência de serviço de um usuário.



EMOTIONAL JOURNEY

DEVELOPER'S
INFERENCE

PRE-SERVICE

SERVICE

POST-SERVICE

1

2

3

4

5

6

7

8

9

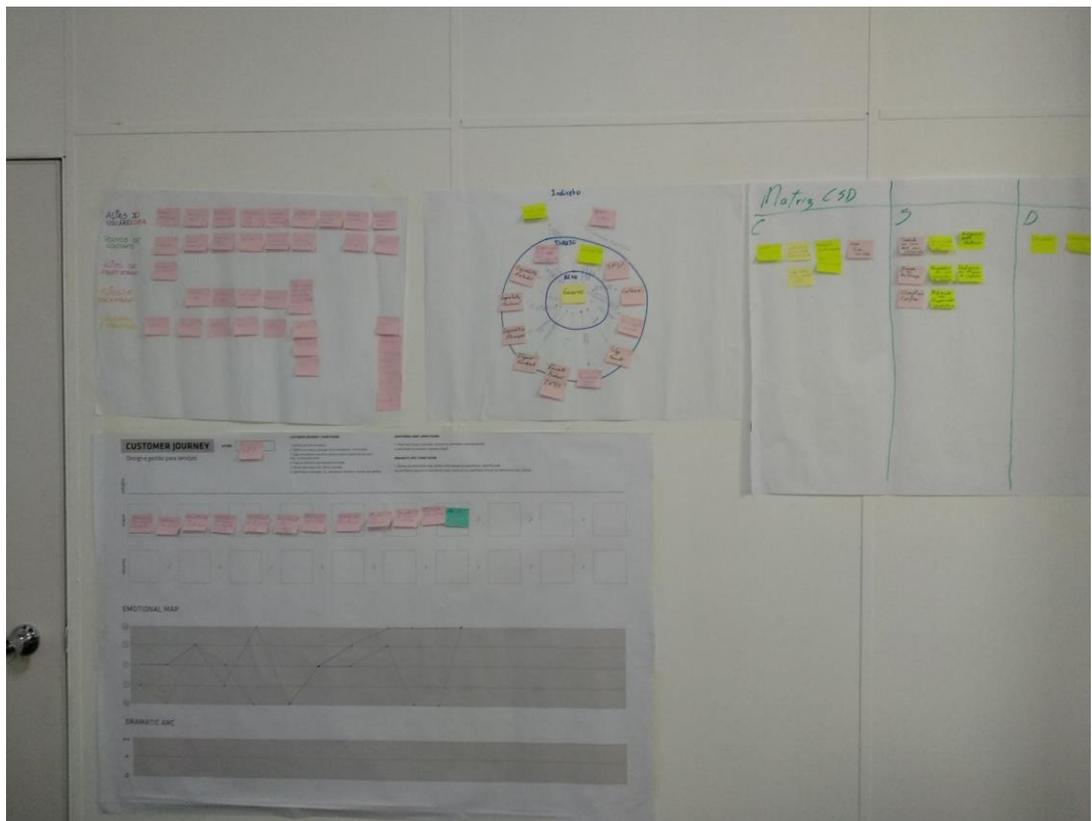
10

↑
+
↓
-



Aprofundamento no customer journey, adicionando o registro das emoções do usuário em cada momento da jornada.

Tem como output a **visualização da satisfação** durante todo o processo.



Tá e agora?



10x10 Ideation



- Individualmente, desenvolver 10 conceitos (insights) que respondam ao desafio definido
- Cada um compartilha suas ideias e o grupo escolhe um só conceito que acha mais promissor, como um novo ponto de partida
- A partir do conceito escolhido, individualmente, cada um vai gerar novas variações/detalhamentos deste conceito
- Compartilhe as ideias com o grupo

A group of people in a meeting, with a man in the foreground looking thoughtful. The image is overlaid with a semi-transparent blue and purple gradient. The text is white and positioned on the left side of the image.

A primeira regra é:

Não ter regra

JFDI

"just fucking do it"

E se...
fosse nos
jetsons?



**e se...
fosse nos anos 70?**



A black and white photograph of a busy street in Monte Carlo. In the foreground, a vintage open-top car is parked, with several men in suits and hats gathered around it. The car has a license plate that reads "MAYE AUTOMOBILE MONTE-CARLO" and a number "6655" on the front. In the background, a large, multi-arched bridge spans across the street, and a hillside covered in dense, multi-story buildings rises behind it. The scene is filled with people walking and the general atmosphere of a bustling city.

**e se... tivesse a tecnologia dos
anos 30?**



e se...
fosse o
tio patinhas?



Matriz de Valor x Esforço



Valor



Resultados



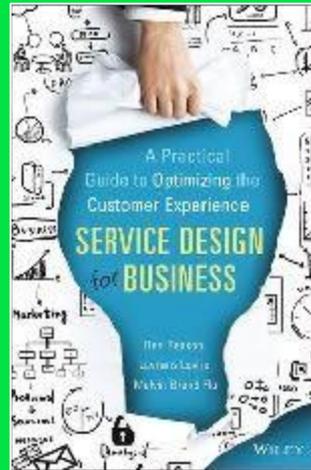
- Integração entre as secretarias envolvidas
- Geração de conhecimento
- Padronização do processo de levantamento de patrimônio
- 14 insights de como melhorar o serviço prestado

Referências

livros de service design



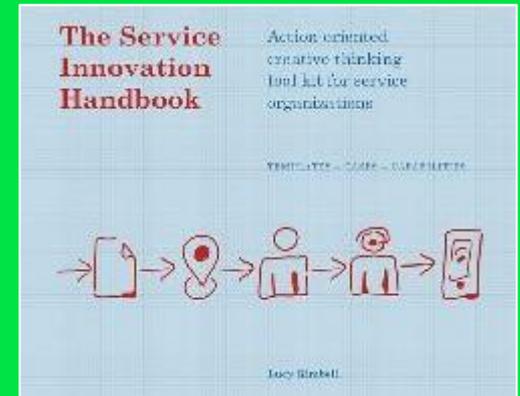
This is Service Design Thinking



Service Design for Business



Service Design: From Insights to Implementation



The Service Innovation Handbook

THIS IS SERVICE DESIGN **DOING.**

THE BOOK

THE METHODS

THE SCHOOL



A PRACTITIONER'S HANDBOOK

THIS IS SERVICE DESIGN DOING

Applying Service Design Thinking in the real world

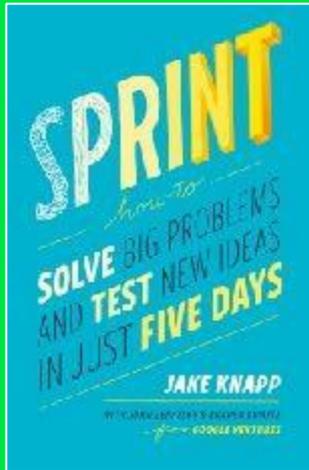
Get your copy now

Access free methods

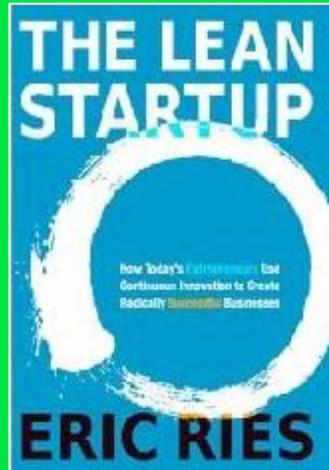
Book an executive school

Referências

livros de ferramentas/processos



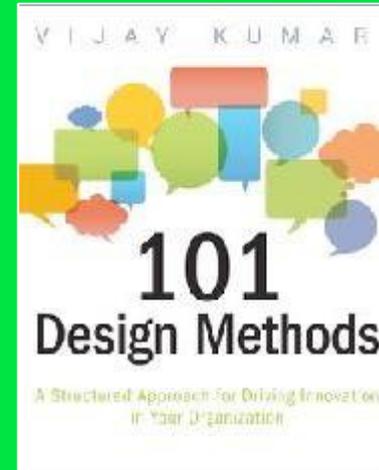
Sprint: How to solve big problems and test new ideas in five days



The Lean Startup



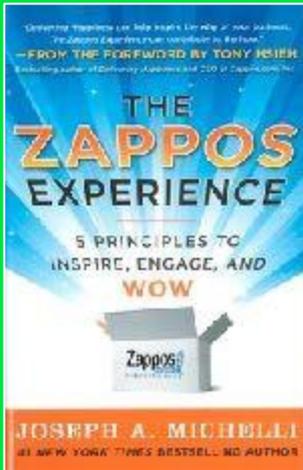
Interviewing Users: how to uncover compelling insights



101 Design Methods

Referências

livros de wow service e cultura



The Zappos Experience



Delivering Happiness



SOLUÇÕES QUE FAZEM A DIFERENÇA NA
VIDA DAS PESSOAS E DAS ORGANIZAÇÕES



OBRIGADO

Allan Rett Ferreira

Head Digital Transformation



allan.rett@gmail.com



[allanrett](https://www.linkedin.com/in/allanrett)



[allanrett](https://www.instagram.com/allanrett)