



Por que preciso ter noções de Design de Serviços em Saúde?

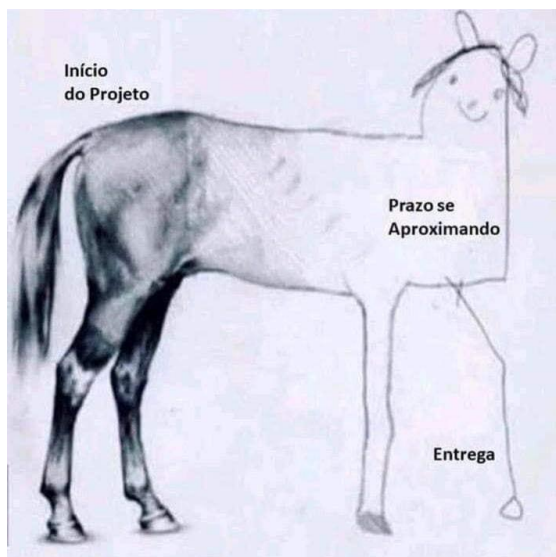
Por que preciso ter visão crítica dos serviços oferecidos?



Comente esta divulgação de Escola



## Do Projeto do Serviço à Operação (não só em Serviços)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Histórico da disciplina

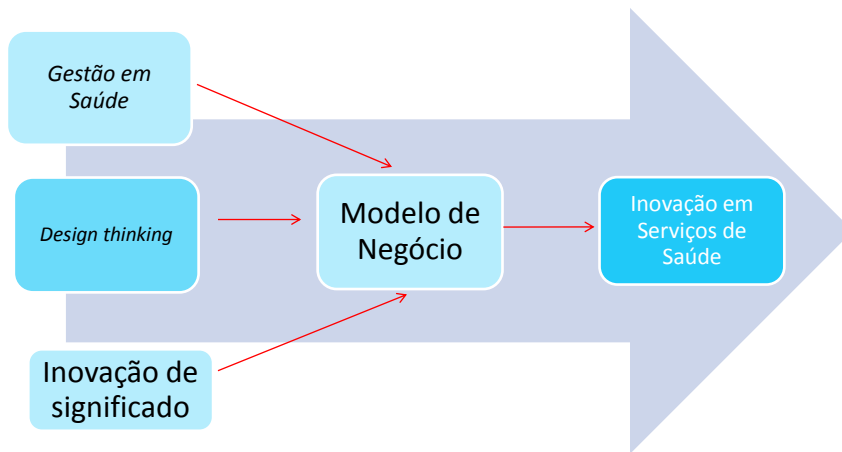


- Inovação em negócios
- Gestão em organizações de saúde
- A formação (currículo) de profissionais em Saúde
- Formação com visão de negócio, conceitos e negócio
- Necessidade de atuação com profissional da área: o que é relevante



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Modelo de Inovação em Saúde orientada pelo Serviço



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Objetivos da disciplina



- Prover conhecimento sobre conceitos e implicações da Inovação, empreendedorismo, Gestão em Serviços de saúde (nas organizações);
- Capacitar os alunos a desenvolver projetos (design) de serviços e novos serviços em empresas e organizações, centrados no usuário;
- Melhorar serviços existentes aplicando técnicas do Design e Ferramentas de Melhoria da Qualidade;
- Analisar casos reais de necessidades e design de serviços reportados na literatura



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Objetivos da disciplina



- Capacitar o aluno a: mapear processos de Serviço como base para a gestão das operações;
- Identificar oportunidades de inovar no serviço;
- Identificar as características únicas dos Serviços, que os distinguem de bens tangíveis;
- Utilizar ferramentas de gestão apropriadas para tomada de decisão em Serviços (linha de frente e retaguarda);
- Analisar e propor melhorias nos Processos de Serviços.



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Os três domínios de aprendizagem



- Bloom et al. são conhecidos pelas categorias de aprendizagem, entre elas a cognitiva.
- O domínio cognitivo envolve a aprendizagem e aplicação do conhecimento.



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Níveis de Conhecimento



Nível	Descrição	Verbos
Conhecimento	Lembrar ou reconhecer a informação de uma forma pré-arranjada.	Definir Listar
Compreensão	Entender o significado com base em aprendizagem anterior.	Descrever Explicar Interpretar
Aplicação	Utilizar a informação para completar uma tarefa com direcionamento limitado.	Computar Resolver Usar
Análise	Classificar e relatar evidências.	Contrastar Examinar
Síntese	Integrar ou combinar ideias em um novo produto ou plano.	Projetar Desenvolver Organizar
Avaliação	Criticar uma ideia com base em padrões específicos e critérios.	Avaliar Julgar Justificar

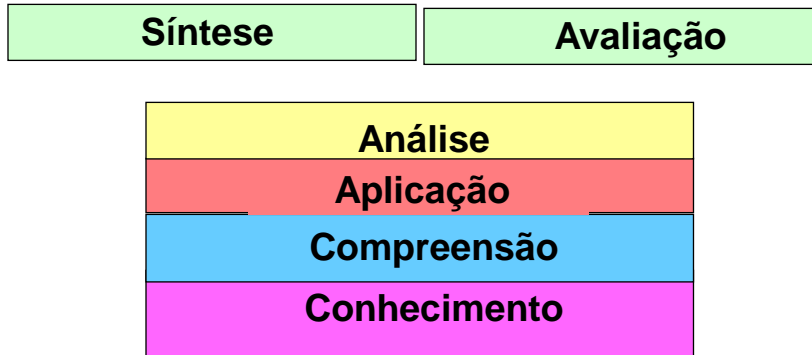


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

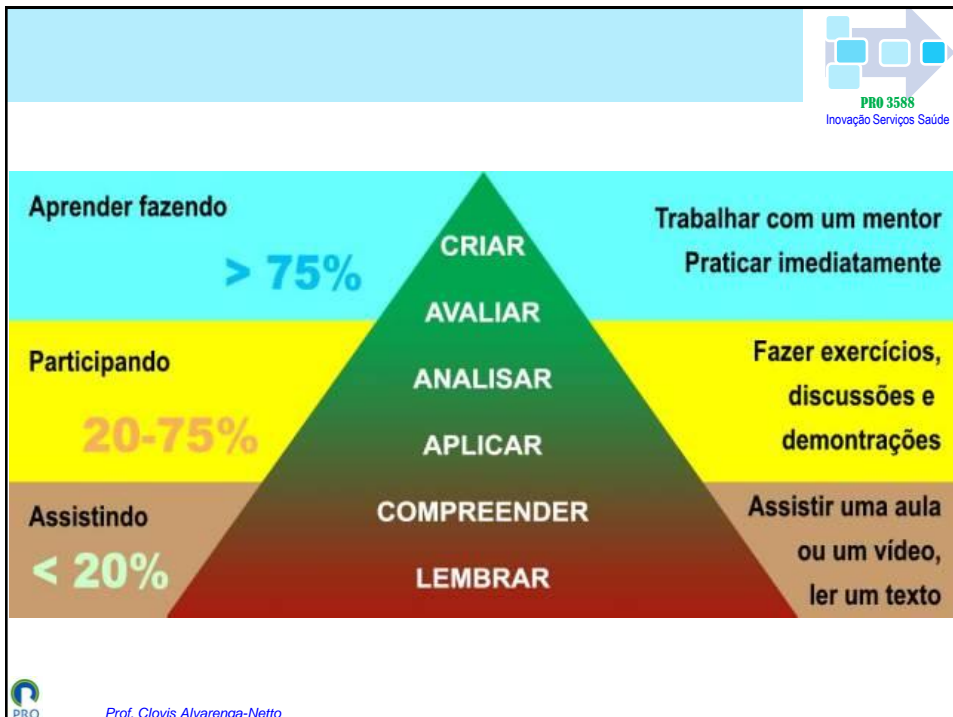
## Níveis do domínio cognitivo



**Pensamento criativo**      **Pensamento crítico**



Prof. Clovis Alvarenga-Netto



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

# Taxonomía de Bloom y la Clase Invertida

## Modelo Tradicional

El alumno es responsable de desarrollar estas habilidades complejas a través de la realización de tareas en su casa, de manera individual y sin guía, por lo cual frecuentemente fracasa y se frustra.

El docente transmite el conocimiento a los alumnos durante la clase y el alumno lo recibe de manera pasiva



## Modelo Invertido

Alumnos y docentes trabajan de manera colaborativa en el aula a través de actividades que desarrollan habilidades complejas, identificando errores y corrigiéndolos para aprender de ellos.

El alumno adquiere el contenido de la clase en casa a través de videos que puede manipular para aprender a su propio ritmo

Este diagrama es una traducción de la imagen original de Williams, Beth (2013). How I flipped my classroom. NNNC Conference, Norfolk, NE.

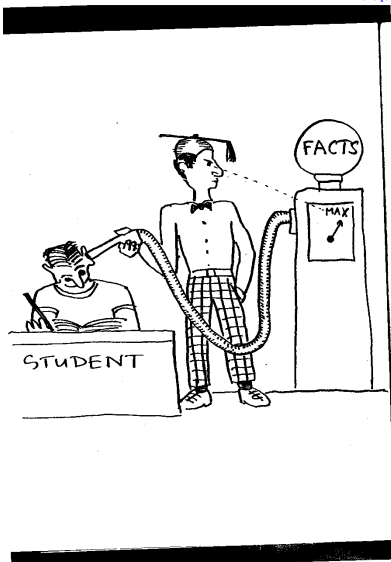
ineverycrea

Ensino até recentemente....

Sem internet, sem smartphone, sem vídeos, acesso a conteúdo somente na aula e leituras



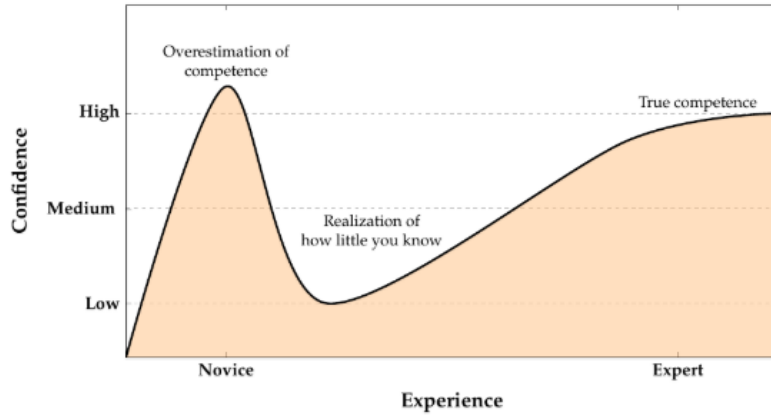
Aprendizagem  
e a metáfora  
do  
**reservatório**



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

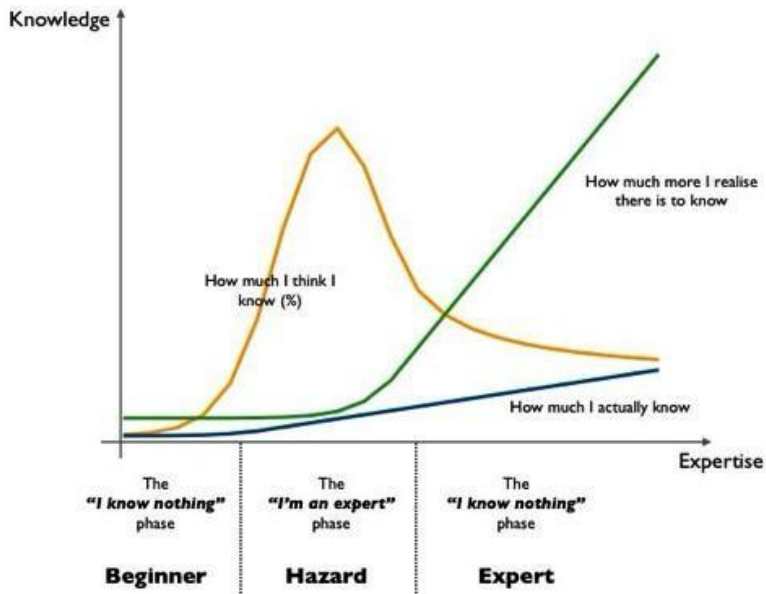


# Efeito Dunning-Kruger



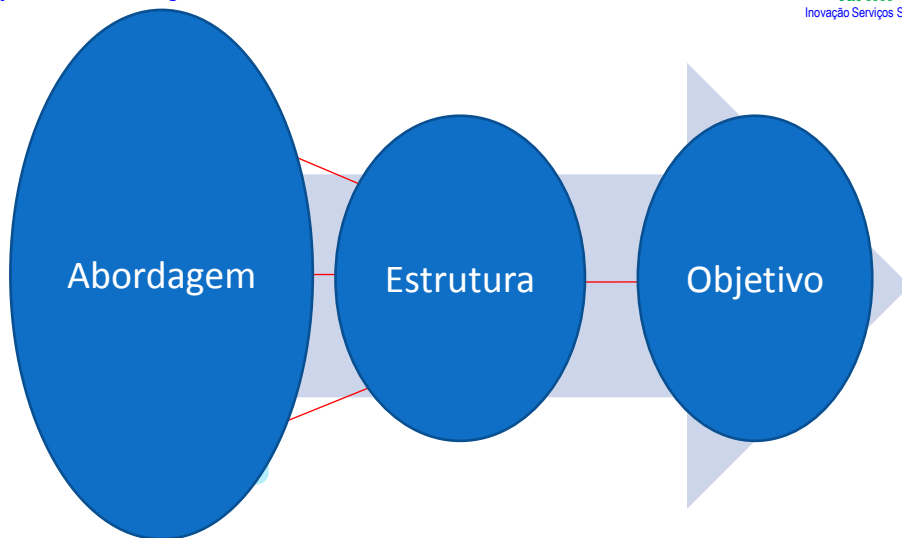
Prof. Clovis Alvarenga-Netto

# Efeito Dunning-Kruger



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Modelo de Inovação em Saúde orientada pelo Serviço



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

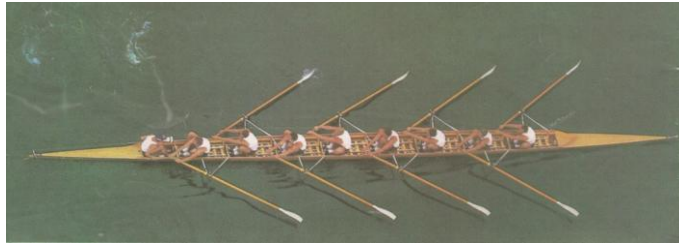
## Para próxima aula, identificar oportunidades com a(s) questão(ões)



- ✓ Identifique e caracterize a entidade ou profissional de saúde: nome, endereço, e-mail, whatsapp (ou telefone)
- 1) Liste **problemas** usuais, na sua área, ligados ao atendimento ou prestação do serviço
- 2) Que aspectos precisam ser **melhorados** para elevar o nível do Serviço?
- 3) Que aspectos ainda não são empregados, mas, se fossem, melhorariam muito o Serviço?

Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Imagens da organização para trabalho em equipe



Atividade coletiva  
Sincronia  
Ritmo  
Resistência  
Técnica  
Alavancagem  
Direção  
Esforço e persistência na busca de resultado  
Liderança



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Programa



- A importância e o contexto de negócios em Operações de Serviços;
- A competição através dos Serviços: elementos em Operações de Serviços;
- Design emocional: conceito e exemplos;
- Design de Serviços como aplicação do *Design Thinking* a Serviços;
- Design centrado nas pessoas ao invés de centrado no cliente;



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Programa



- Inovação radical induzida pelo Design;
- Modelo de Negócio aplicado a Serviços;
- Fluxo de Processo de Serviço;
- Métodos para desenvolvimento de Serviços: *Design thinking*, Design de significado;
- Bibliometria e Revisão da literatura em Inovação em Serviços



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Programa – temas para aprofundamento



- Inovação em Serviços de Saúde
- Nova economia, Internet das coisas, conectividade,
- Segurança e privacidade de dados
- Serviços como trabalho em equipe



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Conteúdos “personalizados”



- Parte do conteúdo é geral, aplicável a diversas situações de Inovação, empreendedorismo e gestão em Serviços de saúde;
- Dependendo do interesse, experiência, estágios em andamento, os conteúdos podem ser personalizados
- Um importante pressuposto é o do compartilhamento do conhecimento



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Disciplina tem enfoque conceitual e aplicado



### Teoria (Conceituação)

- Conceitos de Inovação em Serviços e suas características
- Métodos, técnicas e ferramentas aplicados ao Design de Serviços
- Aulas teóricas / compartilhamento / envolvimento visando entendimento da fundamentação teórica



- **Essencial para um bom design de serviços**



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

### Aplicação prática (Laboratório)

- Projeto prático realizado em equipe
- Desenvolvimento contínuo, desde o início da disciplina, com estudo da literatura, resumos, relatos de casos, debates e decisões
- Aulas com atendimento aos grupos



- **Ênfase na aplicação prática**

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Bibliografia



- BROWN, T. *Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Rio de Janeiro, Elsevier, 2010.
- VIANNA, M. et al. *Design thinking: inovação em negócios*. Rio de Janeiro, MJV Press, 2012.
- VERGANTI, R. *Design-driven innovation: changing the rules of competition by radically innovating what things mean*. Boston, Harvard Business School Publishing, 2009.
- OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. *Business Model Generation – Inovação em Modelos de Negócios*. Rio de Janeiro, Alta Books, 2011.
- NORMAN, D. *O design do dia-a-dia*. Rio de Janeiro, Rocco, 2006.
- NORMAN, D. *Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia*. Rio de Janeiro, Rocco, 2008.



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Bibliografia



- BITNER, M. et. al. *Service blueprinting: a practical technique for Service Innovation*. Center for services leadership, Arizona, 2007.
- BOWEN, J.; FORD, R. *Managing Service Organizations: does having a “thing” make a difference?* Journal of management, 2002.
- PINE, B.; GILMORE, J. *The experience economy*. Harvard Business School, 1999.
- MELO, A.; ABELHEIRA, R. *Design thinking & thinking design*. São Paulo, Novatec, 2015.
- KELLEY, T. *The art of innovation: lessons in creativity from IDEO, America’s leading design firm*. Doubleday, New York, 2001.
- LOCKWOOD, T. *Design thinking: integrating innovation, customer experience and brand value*. New York, Design Management Institute, 2010.
- STICKDORN, M.; SCHNEIDER, M. *Isto é design thinking de serviços*. Porto Alegre: Bookman, 2014.



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Requisitos do projeto – equipe



- As equipes devem ter, no máximo, 2 alunos
  - Temas para trabalho das equipes: Qualquer atividade que seja de interesse próprio à equipe, em:
  - Inovação em Serviços de Saúde, prestação de serviços em saúde
- Formação das equipes deve ser comunicada na aula 3
- Texto para debate – método para o projeto (antes da aula 3)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto



## Tipo de projeto da equipe – questão básica



- É imprescindível relacionar o caso com os temas da disciplina
- É imprescindível indicar a bibliografia consultada



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Regras para resumos e relatórios



- **Material de leitura prévia:** Xerox, e-disciplinas, biblioteca
- **Local de aula:** Laboratório Ocean
- **Resumos**
  - Máximo 1 página A4, frente e verso
  - Somente será recebido 1 resumo por aluno, por aula
- **Trabalho final**
  - Vídeo de 3 min para *pitch*;
  - Apresentação para banca de avaliação;



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Apresentação Trabalho Prático



- Prêmio Samsung de Design de Serviços
- Apresentação aberta
- Avaliadores externos



### LEDss

Lab Estudos em Design  
de Serviços e em  
Sustentabilidade



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Recomendações



- Começar a trabalhar no projeto o quanto antes!
  - Projeto demanda **esforço CONTÍNUO**
- Estabelecer bem o escopo (objetivo e abrangência) do projeto



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Datas relevantes



- Apresentação e escolha da trilha de design: 10/03
- Acompanhamento geral dos projetos: a partir da aula de 17/03
- Apresentação trabalho final: xx/06, xx/06 e 0x/06
- Exercícios em aula (com entrega) durante o semestre



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Sumário



- Objetivos e escopo da disciplina
- Programa
- Bibliografia
- Requisitos do projeto em equipe
- Cronograma de leituras e relatórios
- Critério de aprovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Critério de aprovação



$$\text{Nota Final} = 0,4 \cdot \text{Rel} + 0,3 \cdot \text{AA} + 0,3 \cdot \text{V\u00eddeo}$$

- **Trabalho aplicado**
  - Rel: Trabalho escrito, em formato para Congresso ou Revista (0 a 10)
  - AA: Apresentação em aula (pitch)
  - Vídeo: 3 min para um *pitch*
- **Avaliação teórica**
  - Rel: nota do relatório final (0 a 10)
  - Não há prova escrita final
  - Banca externa de avaliação
- **Prêmio Samsung de Design de Serviços**
  - 1 Prêmio Honra ao Mérito
  - 4 prêmios Menção honrosa



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Material para leitura



- Todo o conteúdo da disciplina está disponível no e-disciplinas
- Além disso, vocês também encontram conteúdos adicionais, como artigos, links, de leitura complementar.
- Monitoria: Tiago Marum – (tiago.marun@usp.br)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

## Expectativas



- O que queremos que aconteça
- O que não queremos que aconteça
- Recado aos colegas
- Recado ao professor



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

# *FIM*

## *Da apostila 1*