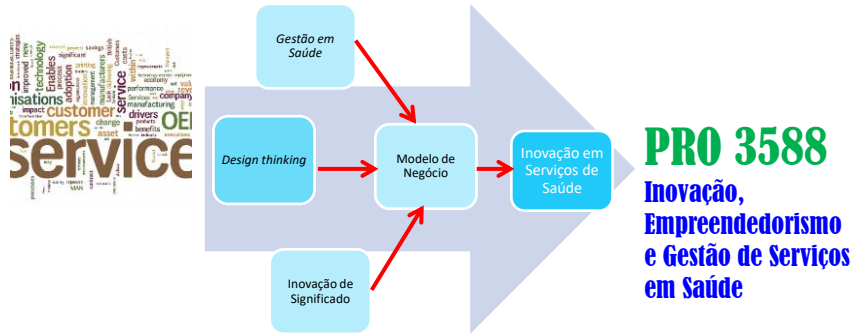




Escola Politécnica da Universidade de São Paulo  
Departamento de Engenharia de Produção

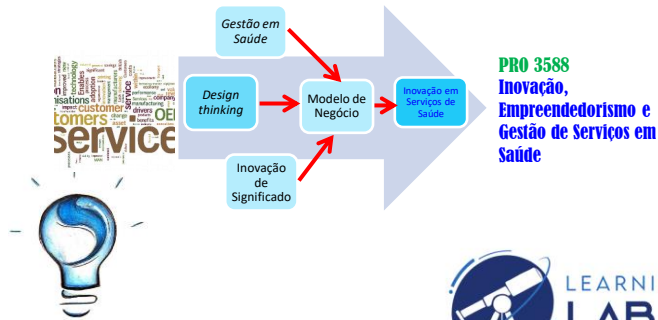


*Prof. Clovis Alvarenga-Netto*  
*Ap 01: Apresentação da disciplina (2022)*

Prof. Clovis Alvarenga-Netto

1

## Inovação / Realização



LEDSS

Lab Estudos em Design de Serviços e de Sustentabilidade



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

2

## Infraestrutura para o curso



- 103 alunos inscritos e matriculados
- 23 alunos do campus Lorena
- 1 professor presencialmente em cada campus
- 14 Mentores para as equipes
- Equipes mistas com alunos da Engenharia e da Saúde
- Profissionais Médicos e Enfermeiras convidados para entrevistas ao vivo
- Programa “Na pele do....”
- Preparação e apresentação de projeto para investidores voluntários
- Participações: CEST, NEU, grupo Argo



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

3

## Curriculum Vitae resumido



- Engenheiro de Produção, Mestre e Doutor em Engenharia pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, Brasil
- Especialista em Administração Industrial pela Scuola Superiore Meccanotessile e Tessile, Itália
- Pós doc em Engenharia de Gestão no *Politecnico di Milano*, Itália
- *Visiting Professor* no *Politecnico di Milano*, Itália
- ✓ Professor do Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
- ✓ Professor de Gestão de Projetos em Design na USP

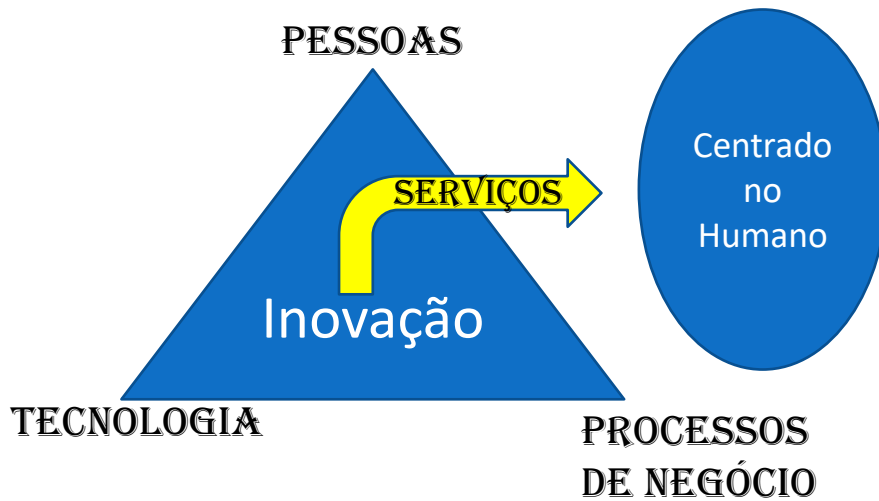


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

4

## Novos desafios, desafios permanentes

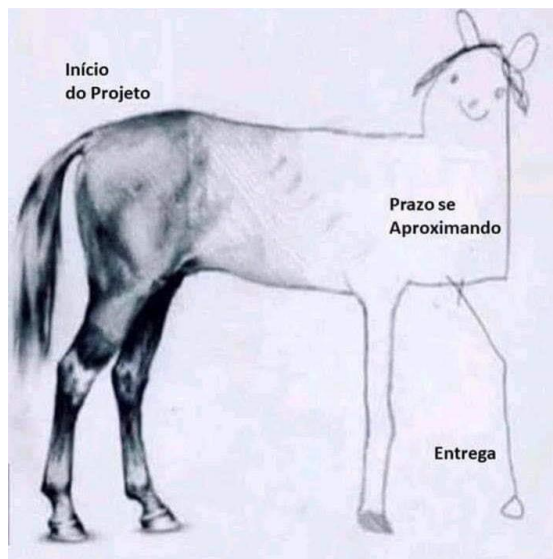


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

5

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



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

6

## Aprendizagem na disciplina



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

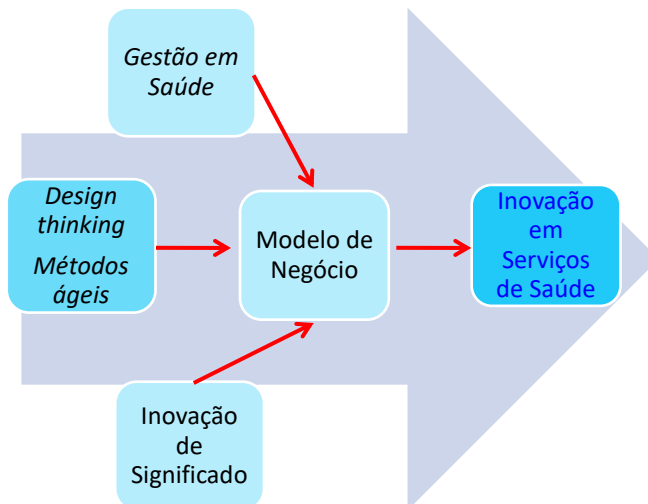


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

7

## Modelo de Inovação em Saúde orientada pelo Serviço



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

8

## 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

9

## Objetivos da disciplina



- Prover conhecimento sobre conceitos e implicações da Inovação, Empreendedorismo, Gestão de Serviços em 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

10

## Objetivos da disciplina



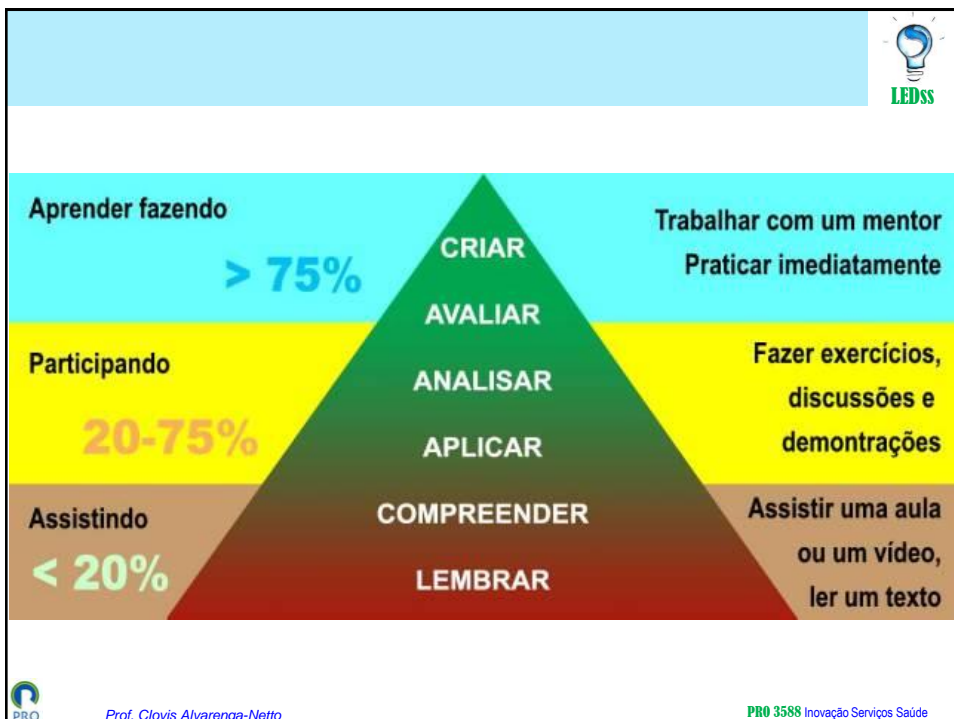
- Capacitar o aluno a: mapear processos de Serviço como base para a gestão das operações;
- Identificar oportunidades de inovar no serviço;
- Identificar as características únicas dos Serviços, que os distinguem de bens tangíveis;
- Utilizar ferramentas de gestão apropriadas para tomada de decisão em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



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

11

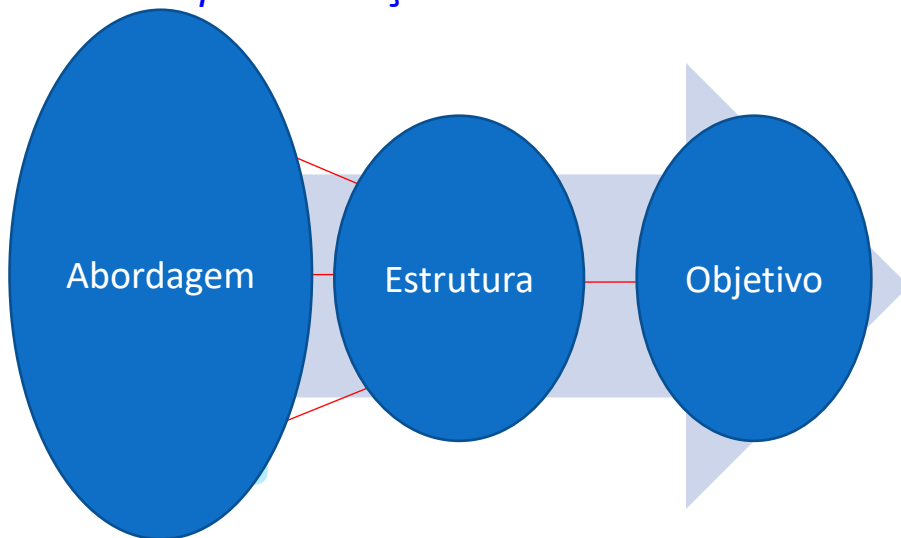


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

12

## Modelo de Inovação em Saúde orientada pelo Serviço



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

13

## Para os profissionais da Saúde que estarão conosco na disciplina



- 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?

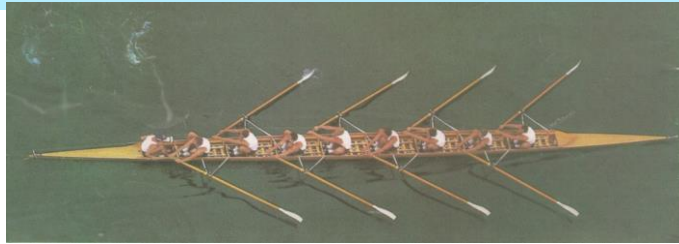


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

14

## Imagens da organização para trabalho em equipe



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



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

15

## 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

16



## 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

17

## 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;
- 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

18

## Participantes



- Alunos – 103 - de diversas formações
- Alunos de diversos campi
- Mentores - 14 (professores, profissionais de mercado)
  - Engenharia, Administração, Medicina, Enfermagem, Direito)
- NEU – Núcleo de Empreendedorismo da USP
- Grupo Argo



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

19

## Tema central da aprendizagem



- Telesaúde
  - Definições (telemedicina, teleatendimento, teleconsulta e outras variantes)
  - Aplicação
  - Desafios
  - Legislação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

20

## Conteúdos “personalizados”



- Parte do conteúdo é geral, aplicável a diversas situações de Inovação, empreendedorismo e gestão em Serviços de saúde;
- Parte do conteúdo vai estar ligado a interesse da equipe;
- Um importante pressuposto é o do compartilhamento do conhecimento



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

21

## 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**

### 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**



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

22

## Sumário



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



## 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.



## Bibliografia



- PINE, B.; GILMORE, J. *The experience economy*. Harvard Business School, 1999.
- KELLEY, T. *The art of innovation: lessons in creativity from IDEO, America's leading design firm*. Doubleday, New York, 2001.
- STICKDORN, M.; SCHNEIDER, M. *Isto é design thinking de serviços*. Porto Alegre: Bookman, 2014.



## Sumário



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



## Requisitos do projeto – equipe



- As equipes estão previamente montadas
  - 5 alunos por equipe
  - Cada equipe tem um Mentor para encontros semanais (a agendar com o mentor)
  - O dia da semana e horário deve ser previamente combinado com todos da equipe e o Mentor
  - Cada equipe deve ter um “voga” para facilitar a comunicação com toda a guarnição, com o Mentor, com a Organização da disciplina
- A disciplina tem 2 créditos trabalho (é para usar positivamente)
  - Haverá trabalho semanal pré-aula e/ou pós-aula
- É imprescindível indicar a bibliografia consultada ou material de referência



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

27

## 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

28

## Regras para resumos e relatórios



- **Material de leitura prévia ou vídeos:** e-disciplinas, Bibliotecas
- **Local de aula:** Disciplina inovará ocorrendo presencialmente (em São Paulo) e (Lorena) híbrido presencial e *online*)
- **Cada projeto (serão dois projetos)**
  - Vídeo de 3 min para *pitch*;
  - Apresentação para banca de avaliação;
- **Apresentação aberta e gravada**
  - Avaliadores como “investidores”
  - Tomarão decisão de investimentos em COINs – **C**ooperação e **I**novação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

29

## Realização



**LEDss**

Lab Estudos em Design  
de Serviços e de  
Sustentabilidade



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

30

## Recomendações



- Começar a trabalhar com a equipe o quanto antes!
  - Projeto demanda **esforço CONTÍNUO**
- Estabelecer bem o escopo (objetivo e abrangência) do projeto (é um dos desafios)



31

## Eventos



- Mentoria (semanal)
- Entrevistas – Na pele da dentista
- Entrevistas – Na pele do médico
- Entrevistas – Na pele da Enfermeira
- Entrevistas – Na pele do Empreendedor



32



## Datas relevantes



- Aula 03 - 29/08 Na pele do... Dentista
- Aula 05 - 19/09 Apresentação projeto Teleodontologia
- Aula 06 - 26/10 Na pele do.... Médico
- Aula 09 - 17/10 Na pele da... Enfermeira
- Aula 12 - 31/10 Apresentação projeto Telemedicina/teleenfermagem
- Aula 14 - 28/11 Na pele do... Empreendedor
- Aula 15 – 05/12 Jogo integrativo dos casos



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

33

## 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

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

34

## Critério de aprovação



Nota Final =  $0,3 \cdot \text{Atividades semanais} + 0,2 \cdot \text{Relatórios dos casos} + 0,5$  (apresentação+vídeo)

- **Projetos aplicados**
  - Relatório Trabalho escrito
  - Apresentação em aula (pitch)
  - Vídeo: 3 min para um *pitch*



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

35

## 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: Caio Dutra – (caiodutra@usp.br)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

36

## Atividade pós primeira aula:



- 1) Identificação de um nome para a equipe
- 2) Expectativas
  - O queremos que aconteça
  - O que não queremos que aconteça
  - Recado aos colegas
  - Recado ao professor
- Consulte o e-disciplinas



**FIM**  
**Da apostila 1**

