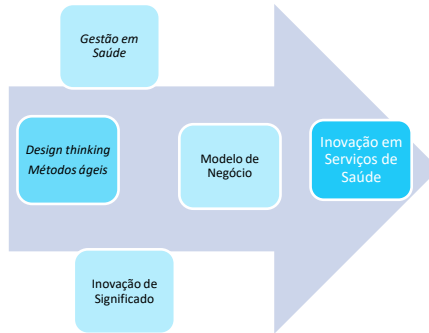




Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
Departamento de Engenharia de Produção



PRO 3588
Inovação, Empreendedorismo e Gestão de Serviços em Saúde

Prof. Clovis Alvarenga-Netto

Ap 02: Valor ao cliente e significado

Prof. Clovis Alvarenga-Netto

1

Estrutura da aula



- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Valor ao cliente
- 3) Ciclo do Serviço
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

2

Terminologia



- Telesaúde, telemedicina, teleodontologia, teleenfermagem...
- e-health
- Clientes, pacientes, usuários, destinatários dos serviços
- Ciclo do serviço, Fluxo do Processo do Serviço, Service blueprint
- Glossário startups



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

3

Pilares para a Inovação



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

4

Estrutura da aula



- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Ciclo do Serviço
- 3) Valor ao cliente
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais

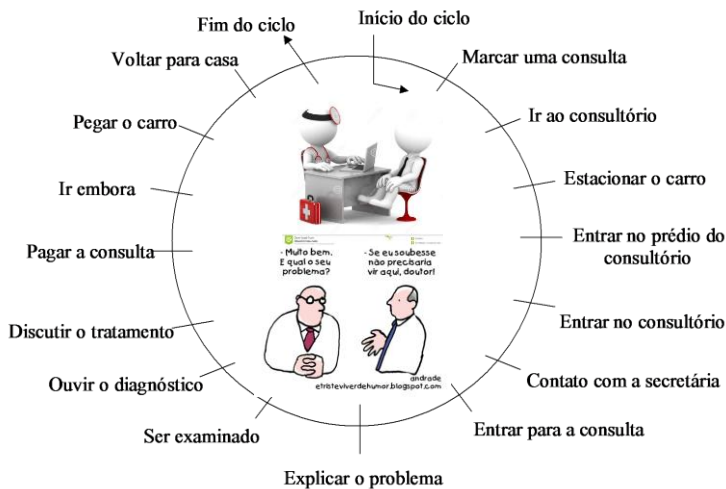


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

5

Ciclo do Serviço



Fonte: adaptado de ALBRECHT, K. & BRADFORD, L. (1992).



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

6



*A avaliação do Serviço
(e os critérios de avaliação)
mudam ao longo do Ciclo do
Serviço*



7



Estrutura da aula

- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Ciclo do Serviço
- 3) Valor ao cliente
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais



8

Inovação e Valor ao cliente



O Valor fornecido ao cliente
é

a diferença entre:

Realização e Sacrifício

Valor percebido Preço



Conectividade Significado



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

9

Valor fornecido



SACRIFÍCIO

- Valor monetário
- Tempo para obtenção
- Número de etapas
- Energia
- Desgaste psicológico

Desejável



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

10

A Busca da Competitividade



O que é ser uma empresa competitiva?

É ser melhor do que o concorrente, naquilo que o cliente valoriza (David Garvin).



Mas o que o cliente valoriza?

“Função x emoção”
Design emocional (Donald Norman)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

11

Significado



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

12

Quanto vale atualmente ter uma ideia?



O que é uma nova ideia!
Ideia brilhante!

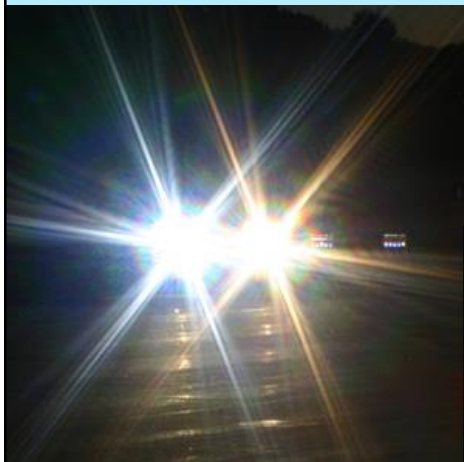


Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

13

Superprodução de ideias!



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

14



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

15

Estrutura da aula



- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Ciclo do Serviço
- 3) Valor ao cliente
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

16



A tomografia é um exame que pode ser muito desagradável e estressante para quem faz, sobretudo as crianças.



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

17



Para ajudar os pacientes pediátricos a se sentirem mais à vontade ao realizar o teste, o Hospital Infantil Presbiteriano Morgan Stanley, de Nova York, inovou:

Transformou sua sala de tomografia em um ...



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

18

As crianças se sentem mais seguras



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

19

Hospital decora sua sala de tomografia...



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

20

... Como um navio pirata...



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

21

Hospital Infantil Darcy Vargas...



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

22

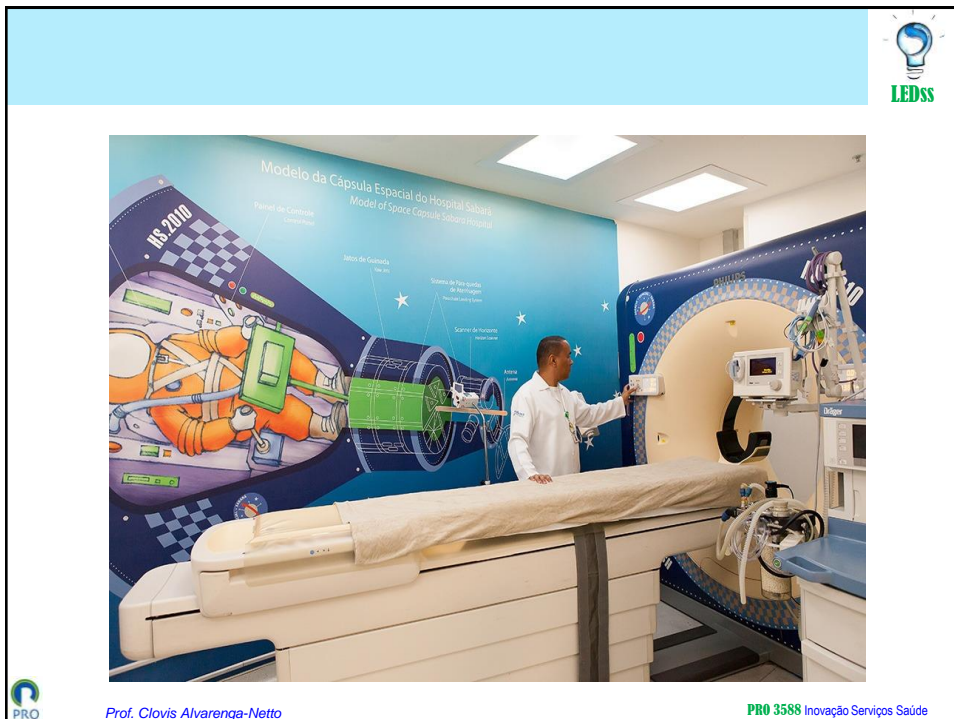
Sala de tomografia transformada em uma floresta cenográfica



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

23



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

24

Ambientação do espaço, que reproduz um submarino no fundo do oceano, é assinada pelo cenógrafo Gringo Cardia



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

25

Estrutura da aula



- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Ciclo do Serviço
- 3) Valor ao cliente
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

26

Estrutura da aula



- 1) Os pilares para a Inovação
- 2) Ciclo do Serviço
- 3) Valor ao cliente
- 4) Inovação de significado em Saúde (caso)
- 5) De onde vêm as boas ideias
- 6) Avisos gerais



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

27

Avisos gerais



- Próxima aula:
 - Na pele da.... Dentista
- Exercício preparatório: Leituras, navegação no site, perguntas para a dentista
- Olhar o e-disciplina e entregar perguntas até 25/08 quinta-feira
- Confirmar equipes e Mentores
- Monitor da disciplina: Caio Dutra (caiodutra@usp.br)



Prof. Clovis Alvarenga-Netto

PRO 3588 Inovação Serviços Saúde

28



FIM
Da apostila 2

