



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



PRO
3534
Gestão de Operações
em Serviços

Ap 06: Projeto tradicional x inovador

Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Projeto em equipe



- Identificação da equipe: nomes dos componentes, num USP, e-mail, número de contato (por precaução, caso seja necessário algum contato rápido), voga da equipe
- Nome do Projeto
- Tema do projeto aplicado: **Transformação digital**
- Objetivo e Escopo do estudo
- Empresa(s) alvo do estudo



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Projeto em equipe



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Justificativa para o projeto: o que há de intrigante, que mereça o estudo
 - Semelhanças, diferenças, Fatores Críticos de Sucesso, mudança dos FCS, mudança de perfil do prestador do serviço, tecnologia, perfil do cliente
- Concorrentes diretos e indiretos
- Indicar claramente a perspectiva do(s) avaliador(es) (equipe do projeto)
- Oportunidade detectada ou origem da necessidade: notícia veiculada (fonte!?)



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Projeto em equipe



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Empresa(s) onde o projeto será desenvolvido
 - Nome / razão social, endereço, site, telefone
 - Pessoa(s) de contato, cargo, tempo de empresa
- Fontes de informação
 - Foto do grupo na frente da empresa ou que permita identificar a empresa
 - Material de base: artigos, revistas setoriais, cadernos da empresa, material de divulgação da empresa, site
 - Bibliografia (a ser utilizada)



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Projeto em equipe



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Entregar na aula de 26/04/2022 primeira versão:
 - Equipe,
 - Objeto(s) do estudo,
 - Justificativa
- Cada assunto tratado na disciplina deverá ser contemplado no “Projeto comparativo”



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Análise comparativa



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Compartilhamento de veículos
 - Modalidades: Uber, Carsharing (CaaS-Car as a Service), Car2go, 99 PoP, patinete
 - Uber x taxi
- Compartilhamento de meios de hospedagem
 - Airbnb x hotelaria
- Televisão aberta x netflix x cinema
- Blockchain x cartórios
- Loja física (varejo) x loja virtual
- Loja física (atacado) x loja virtual



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Análise comparativa



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Imobiliárias x QuintoAndar
- Agências de turismo (viagem) x booking/decolar, 123Milhas
- Supermercado físico x supermercado virtual
- Drogarias física x virtual
- Consulta médica: plano de saúde, Dr. Consulta, Telemedicina
- Gravadoras de música x Spotify
- Cinema x Streaming/Netflix
- GetNinjas x manutenção tradicional



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Análise comparativa



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Uber eats, iFood, Rappi
- Banco tradicional x Nubank x Inter x C6
- Liv Up x comida congelada
- CloudMed – venda de material hospitalar
- Educação à distância x tradicional
- Amazon, Microsoft, Facebook, Waze, Apple
- Blablacar (plataforma de caronas de longa distância)
<https://www.instagram.com/p/CbLx0tZPW1a/>



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Análise comparativa



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- O que mudou em:
 - Proposta de valor
 - critério competitivo
 - Segmento de clientes (personas)
 - Dimensões para avaliação dos serviços
 - Papel da tecnologia digital
 - Público alvo
 - Como as empresas (tradicionas) estão reagindo à transformação digital?



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Guia projeto final: tradicional x inovador



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- 1) Fontes de dados:
 - pesquisa desk, questionário,
 - Respondentes: quantidade e tipo ou categoria
 - Reclame aqui
 - Netnografia
 - Depoimentos de usuários
 - O que dizem nas Redes Sociais
- 2) Modelo de negócio para ambos os casos
 - Público alvo
 - Proposta de valor
 - Dimensões da qualidade no serviço
 - Como competem as empresas nesse mercado?



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto



3) Jornada do cliente (personas)

- *Customer journey* e Jornada do Cliente
- Como cliente entra em contato com a organização
- Fonte boca-a-boca e redes sociais
- Experiência do cliente (UX - User experience)
 - Experiência de compra, experiência de “uso” do serviço
- Interações entre empresa e cliente:
 - site, telefone, presença física, síncrono e assíncrono
- Avaliação “final” de satisfação e acompanhamento
- Fluxo do Processo do Serviço
 - atenção para contato síncrono e assíncrono
 - Momentos da verdade, linha de frente, retaguarda
 - O que é a “nova” linha de frente



- 4) Acordo de Nível de Serviço (SLA-Service Level Agreement)
- 5) Modelo das 5 lacunas ou 5 *gaps*
- 6) Impacto da tecnologia no modelo de negócio
 - Funcionários: formação, idade, pró-atividade
 - Pessoal interno
 - Participação do cliente
- 7) Assistência técnica
- 8) Recuperação do cliente
- 9) Área de cobertura e limites de expansão do negócio





10) PSS aplicável

11) Impactos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

- Referência GPDR
- Privacidade
- Vulnerabilidades
- Pontos de atenção
- Providências em andamento



*FIM
da apostila 6*

