

“Modelo de negócio para empresa de design de serviço centrado na experiência do usuário”

Helena Morgenstern Zamberlan
106ª Defesa - 26 de fevereiro de 2024

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Dr. Danilo Corrêa Silva (Orientador/UNIVILLE)

Prof. Dr. Júlio César da Silva (membro Externo/FGV)

Profa. Dra. Adriane Shibata dos Santos (Membro Interno/UNIVILLE)

Prof. Me. Elcio Ribeiro Silva (Membro Interno/UNIVILLE)

Resumo:

Microempresas e empresas de pequeno porte (MPEs) comumente não têm acesso aos métodos e ferramentas de design de serviço, seja por falta de conhecimento ou de recursos. Isso é particularmente observável na região de Joinville/SC, cidade mais populosa do estado, com relevante participação na economia, mas com pouco envolvimento de empresas de design de serviço local. Desta forma, o objetivo geral da pesquisa foi: desenvolver um modelo de negócio, para uma empresa de design de serviço, voltada a microempresas e empresas de pequeno porte. O método utilizado para o desenvolvimento do projeto, fundamentada em Moritz (2005), compreendeu as seguintes etapas: 1. Compreender; 2. Pensar; 3. Gerar; 4. Filtrar; 5. Explicar e 6. Realizar. O desenvolvimento envolveu técnicas do design de serviço, considerando a experiência do usuário a partir de entrevistas, criação de persona, proposta de valor, jornada do usuário e *blueprint*. Os resultados foram consolidados em um *Business Model Canvas*, estruturando um modelo de negócio para empresa de design de serviço. Foi elaborado um *roadmap* de implementação, estruturando os processos e tempos necessários, para colocar as atividades definidas no modelo de negócio em prática.

Palavras-chave: design de serviço; modelo de negócio; prestação de serviço em design, consultoria em design.