

EXPERIMENTAR | **PREPARAR A IMPLEMENTAÇÃO**



Service Blueprint

DIAGRAMA DO **SERVIÇO**

DIAGRAMA DO SERVIÇO

OBJETIVO

É uma das ferramentas de design de serviços por excelência e, juntamente com os Mapas de Jornada de Utilizador. Facilitar a implementação do serviço, compreendendo todas as ações internas necessárias para entregar um boa experiência ao utilizador final.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Modelo Service Blueprint (impressão de grandes dimensões)
 - ◆ Rolo de papel com mais de 1m.
 - ◆ Ferramenta digital, como por exemplo o [Realtimeboard](#).
- *Post-its* e marcadores.

DURAÇÃO

Mínimo 60 minutos, podendo estender-se até 1 dia ou mais mediante o grau de pormenor das ações internas ou duração / dimensão do serviço.

PARA QUE SERVE

O *Service Blueprint* é uma ferramenta de visualização acessível que reúne várias perspectivas de como o serviço atual funciona ou o que precisará ser alterado para que uma visão de serviço futura seja realizada. Resume o serviço a ser prestado ao cidadão, os processos internos e respetivos atores envolvidos.

É uma forma sistemática e visual de perceber a interação com os pontos de contacto e de que forma estes se reflectem nos processos internos do lado do prestador do serviço.

Em síntese, o *Service Blueprint* é um *roadmap* estratégico que, de uma forma sintética e visual, permite guiar toda a equipa na entrega do serviço.



EXPERIMENTAR

PREPARAR A
IMPLEMENTAÇÃO



EXPERIMENTAR

PREPARAR A
IMPLEMENTAÇÃO

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Criar o mapa da experiência desejada (um mapa da jornada do cidadão) definindo a Primeira Linha / *Frontstage*.
2. Associar a cada momento da experiência desejada as ações necessárias por parte da equipa do prestador de serviço para implementar essa experiência - definição dos Bastidores / *Backstage*.
3. Identificar e depois definir e / ou desenvolver os Pontos de Contacto do cidadão com o serviço. Permite saber quando, onde e como interagir com o cidadão, uma vez que um Ponto de Contato (*Touchpoint*) é uma qualquer forma de interação entre o utente e o serviço. Podem ser físicos (contacto pessoal) ou digitais (por exemplo: website ou aplicação móvel (app), estando diretamente associados aos objetivos e

necessidades das diversas etapas do serviço.

4. Testar o *Blueprint*, aprender e realizar as correções / afinações necessárias para a implementação real.

DICAS E TRUQUES

- O *Service Blueprint* pode ser utilizado, como ferramenta de acompanhamento, durante o desenvolvimento do serviço como forma de teste / validação contínua.
- Envolver sempre a equipa do prestador, principalmente quem vai entregar o serviço, capitalizando sobre o seu conhecimento de campo.
- Usar ferramentas digitais para fazer *Blueprints* permite uma maior flexibilidade, assim como comunicar mais facilmente com todas as partes interessadas



EXPERIMENTAR

PREPARAR A
IMPLEMENTAÇÃO

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Criar o mapa da experiência desejada (um mapa da jornada do cidadão) definindo a Primeira Linha / *Frontstage*.
2. Associar a cada momento da experiência desejada as ações necessárias por parte da equipa do prestador de serviço para implementar essa experiência - definição dos Bastidores / *Backstage*.
3. Identificar e depois definir e / ou desenvolver os Pontos de Contacto do cidadão com o serviço. Permite saber quando, onde e como interagir com o cidadão, uma vez que um Ponto de Contato (*Touchpoint*) é uma qualquer forma de interação entre o utente e o serviço. Podem ser físicos (contacto pessoal) ou digitais (por exemplo: website ou aplicação móvel (app), estando diretamente associados aos objetivos e

necessidades das diversas etapas do serviço.

4. Testar o *Blueprint*, aprender e realizar as correções / afinações necessárias para a implementação real.

DICAS E TRUQUES

- O *Service Blueprint* pode ser utilizado, como ferramenta de acompanhamento, durante o desenvolvimento do serviço como forma de teste / validação contínua.
- Envolver sempre a equipa do prestador, principalmente quem vai entregar o serviço, capitalizando sobre o seu conhecimento de campo.
- Usar ferramentas digitais para fazer *Blueprints* permite uma maior flexibilidade, assim como comunicar mais facilmente com todas as partes interessadas



EXPERIMENTAR

PREPARAR A IMPLEMENTAÇÃO

RECURSOS

- Modelo “[Diagrama do Serviço \(Service Blueprint\)](#)” - versão simples
- Modelo “[Diagrama do Serviço \(Service Blueprint\)](#)” - versão completa

Service Blueprint - Serviço actual		
Fases	Processos/Eventos/Atividades	Canal(es) de interação
1. Chegada do paciente	PRE-SERVIÇO (ANTES)	
2. Atendimento	Atendimento de triagem	Atendimento de triagem
3. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
4. Atendimento	Atendimento médico	Atendimento médico
5. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo
6. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
7. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo
8. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
9. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo
10. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
11. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo
12. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
13. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo
14. Atendimento	Atendimento de enfermagem	Atendimento de enfermagem
15. Atendimento	Atendimento administrativo	Atendimento administrativo

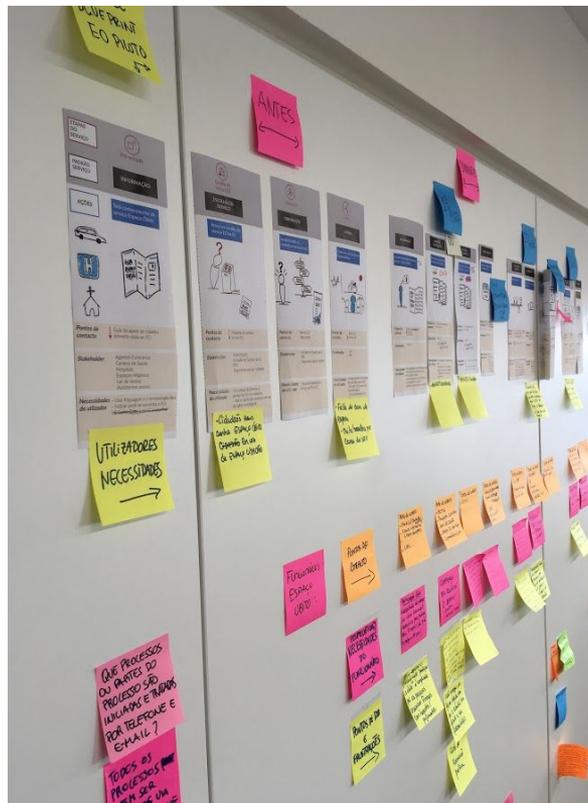


Imagem: Exemplo de Service Blueprint feito em Excel (à esquerda) e na parede (à direita), para o projeto Espaço Óbito, realizado pela equipa Labx.

Exemplo de um Diagrama de Serviço sobre um restaurante*

*Adaptado a partir de "Service Open Innovation; Design Elements for the Food and Beverage Service Business"

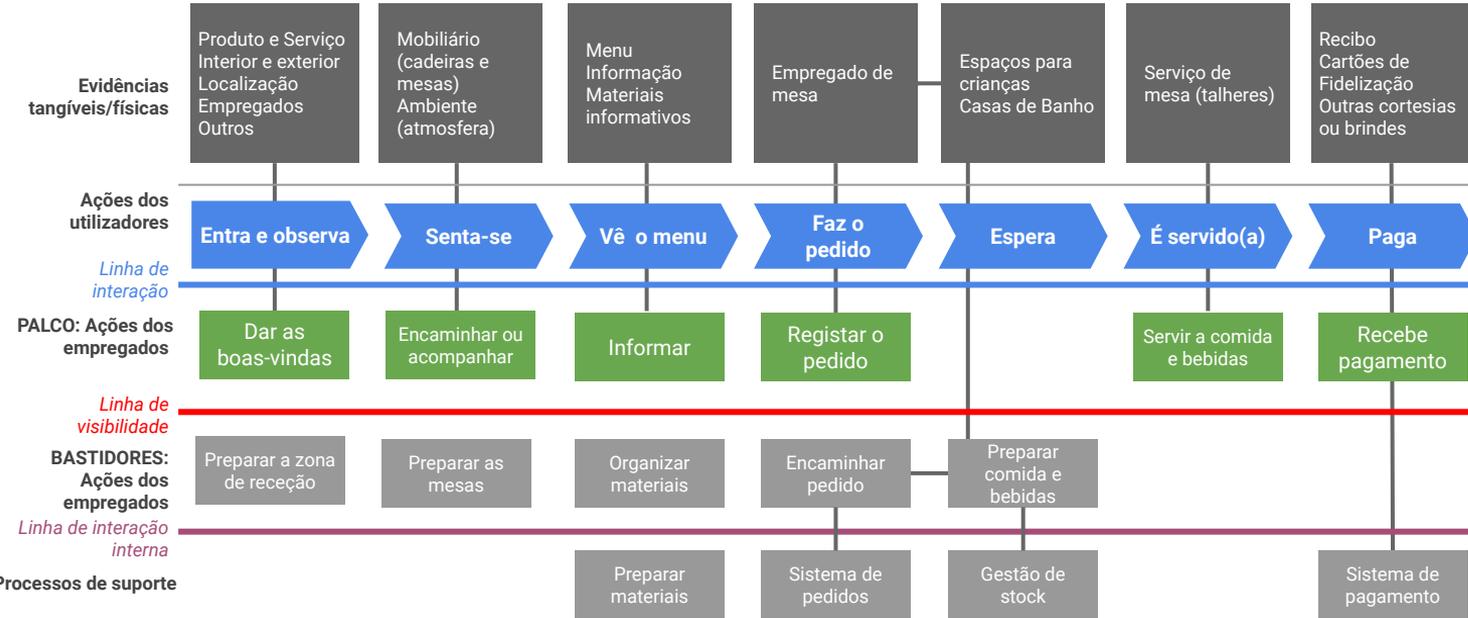


Imagem: Exemplo de Service Blueprint sobre o serviço prestado por um restaurante.



EXPERIMENTAR

PREPARAR A IMPLEMENTAÇÃO