

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		
1	Fases	
2	Atividades	
3	Processos/Entidades/Atividades	
4	Atividades	
5	Processos/Entidades/Atividades	
6	Atividades	
7	Processos/Entidades/Atividades	
8	Atividades	
9	Processos/Entidades/Atividades	
10	Atividades	
11	Processos/Entidades/Atividades	
12	Atividades	
13	Processos/Entidades/Atividades	
14	Atividades	
15	Processos/Entidades/Atividades	

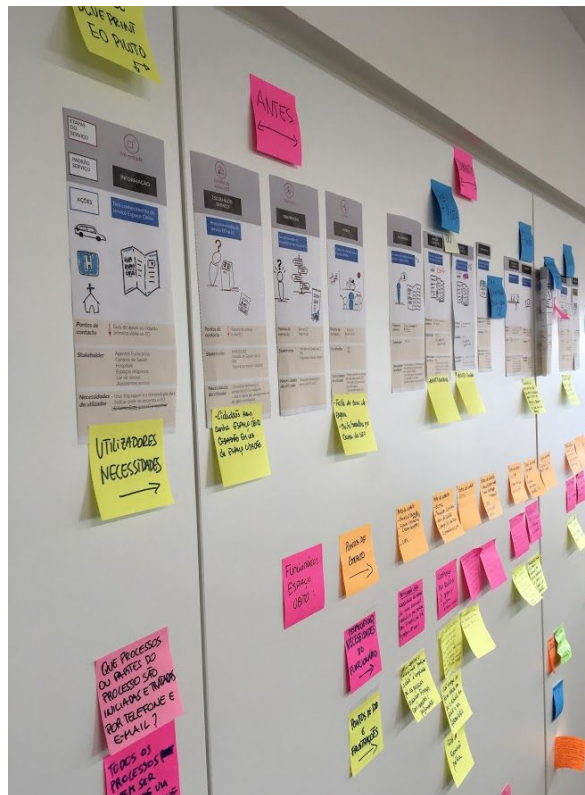


Imagem: Exemplo de Service Blueprint feito em Excel (à esquerda) e na parede (à direita), para o projeto Espaço Óbito, realizado pela equipa Labx.

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"

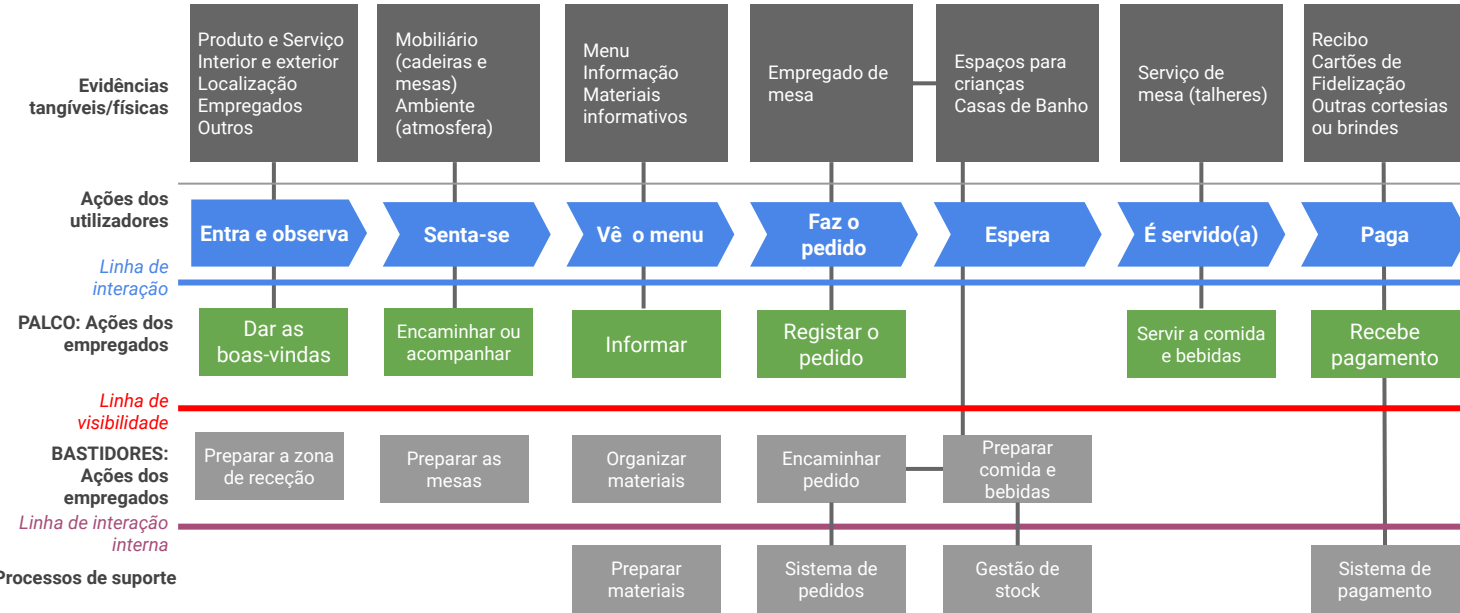


Imagem: Exemplo de Service Blueprint sobre o serviço prestado por um restaurante.



EXPERIMENTAR

PREPARAR A IMPLEMENTAÇÃO