

Lista de Alterações Efetuadas à Especificação do Serviço

Engenharia de Serviços

Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade de Coimbra

Dário Félix, 2018275530, dario@student.dei.uc.pt
Humberto Alves, 2007108323, uc2007108323@student.uc.pt
Luís Ferreira, 2019218591, uc2019218591@student.uc.pt

Coimbra, 29 de abril de 2023

1 *Personas*

1.1 Inês Faria

Acrescentou-se ao texto do elemento “*A DAY IN THE LIFE*” que a Inês toma suplementos alimentares e medicamentos para reduzir o stress.

1.2 Carlos Sousa

Apenas se redimensionou o elemento “*CORE NEEDS*” — tinha texto cortado.

2 *Stakeholder Map*

Alterou-se a estética, a legendagem (A. principal, B. direto e C. indireto), adicionaram-se *stakeholders* e fizeram-se algumas correções nas relações.

2.1 Novos *Stakeholders*

Seguem-se os novos *stakeholders* adicionados ao *stakeholder map*:

- Fornecedor/Manutenção de TI;
- Fornecedor de Medicamentos;
- Transporte de Medicamentos;
- *Interface* I/O.

2.2 Correções nas Relações

Relações alteradas:

- Substituiu-se a ligação entre o serviço nacional de saúde e o dispositivo de leitura por uma ligação bidirecional entre o dispositivo de leitura e o sistema;
- Adicionaram-se ligações bidirecionais entre o farmacêutico e a *interface*, e entre este e o sistema.
- Acrescentou-se uma ligação no sentido contrário entre o assistente e o robô, e entre este e o sistema.
- Adicionaram-se ligações entre o fornecedor/manutenção de TI e: o robô, o dispositivo de leitura, o sistema, o reconhecimento facial e a *interface* I/O.
- Adicionaram-se ligações entre o sistema e o fornecedor de medicamentos, entre este e o transporte de medicamentos, e entre este e o sistema.
- Acrescentou-se uma ligação no sentido contrário entre o farmacêutico e o Carlos Sousa.

3 *Customer Journey Maps*

Efetuararam-se as seguintes alterações:

- Criaram-se *customer journey maps* separados para cada *persona*;
- Uniformizaram-se os passos para as diferentes *personas* de forma a ficarem semelhantes;
- Incluíram-se novas faixas nos *customer journey maps*, nomeadamente o *backstage* e o *dramatic arc*;
- Removeram-se o “cash” e o “credit card” do *channel usage*, e, além disso, moveram-se o “robô” e a “Interface I/O” para o *backstage*;
- Alteraram-se os nomes dos estágios para “pré-serviço”, “serviço” e “pós-serviço”;
- Clarificou-se a identificação do que é pré e pós-serviço;
- Adicionou-se um novo passo ao estágio pré-serviço: “consulta médica”;
- Integraram-se no estágio “serviço” os passos que até aí então eram considerados pós-serviço, e adicionou-se um novo passo ao estágio pós-serviço: “toma dos medicamentos”;
- Adicionaram-se novas imagens ao *storyboard* e descrições nas *journeys* de cada uma das *personas*.

4 *Expectation Map*

4.1 Carlos Sousa

Realizaram-se as seguintes modificações no *expectation map* do Carlos Sousa:

- Moveu-se a expectativa — “espero que a equipa me ajude com quaisquer desafios tecnológicos que encontrar, como fazer *scan* a um código QR” — para o campo *think & feel*;
- Eliminou-se a expectativa — “quero saber que a equipa da farmácia está empenhada em oferecer o melhor atendimento e atendimento possível a todos os clientes, inclusive a mim” — do campo *hear*.
- Adicionou-se a expectativa — “quero ouvir uma saudação e ser bem cumprimentado ao entrar na farmácia” — ao campo *hear*.

4.2 Inês Faria

Seguem-se agora as retificações conduzidos no *expectation map* da Inês Faria:

- Acrescentou-se a expectativa — “espero receber informações claras sobre a opção de medicamentos genéricos” — ao campo *hear*;
- Corrigiu-se a expectativa “quero pedir e pagar a minha medicação com o reconhecimento facial”;
- Adicionou-se a expectativa — “quando chegar à farmácia quero cumprimentar os presentes” — ao campo *say & do*.