

de dados para culminar no design da experiência, design do serviço e na elaboração do modelo de negócios nas etapas 3 e 4.

A execução das etapas -1 e 0 resultaram no *checklist* da jornada do usuário e na **informação-mãe**. O *checklist* se mostrou uma excelente ferramenta de coleta de dados, orientando a observação da execução de serviços concorrentes e ou similares. A **informação-mãe**, por estar presente em todas as etapas, serviu para auxiliar na manutenção do alinhamento do objetivo principal com o projeto ao longo do seu desenvolvimento.

A utilização do BMC na etapa 3 se mostrou primordial para a criação do modelo de negócio, pois seus nove blocos auxiliaram na condensação das informações obtidas nas etapas anteriores. Contudo, o serviço é um bem em que sua execução e uso acontecem simultaneamente juntamente ao usuário [14], por isso esse deve ser sempre considerado. O BMC somente traz blocos que abordam o cliente (usuário), por meio dos **segmentos de clientes** e **relacionamentos com clientes**, o que acaba por ser apenas contemplada a perspectiva do provedor do serviço em relação aos seus usuários. Porém, a utilização do **bloco de informações** contendo três elementos (produto, usuário e contexto) para sintetizar a experiência projetada acabou por suprir parcialmente a defasagem percebida no BMC em relação à perspectiva do usuário.

A criação do Fluxograma e dos *Blueprints* do serviço serviu para tornar o serviço tangível e inteligível, e desta forma orientar a implementação de protótipos e execução do serviço, propriamente dito, em etapas posteriores (Viabilização e Verificação).

Por fim, concluídas as seis primeiras etapas do GODP usadas neste projeto, foi possível a delimitação e proposição da engenharia de requisitos de projeto para a elaboração de modelos de negócios voltados para a prestação de serviços. Esse modelo da engenharia de requisitos sintetizou as etapas executadas nas fases iniciais e as atividades realizadas para a delimitação de cada elemento do **bloco de informações (produto, usuário, contexto e experiência)**, podendo vir a servir como referência para etapas seguintes do projeto e

como modelo para o desenvolvimento de outros serviços.

## CONCLUSÃO

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza geralmente intangível, não pode ser tocado ou possuído pelo indivíduo como um bem manufaturado. Por causa dessa intangibilidade, a avaliação do serviço experienciado pelo usuário assume um caráter subjetivo, e consequentemente ponderações sobre o serviço são mais difíceis. O cliente participa do processo de produção e o consumo acontece simultaneamente à execução do serviço, desta forma o controle de qualidade ocorre durante processo. Por isso o grau de contato do usuário com a empresa é alto, assim é necessário que todo o serviço esteja mapeado, bem como as experiências corretamente projetadas a serem vivenciadas durante o uso a fim de garantir a qualidade do serviço.

É importante ressaltar, que a qualidade dos serviços depende diretamente da gestão dos processos que os produzem. É preciso que se tenha um bom conhecimento dos processos de produção de serviços, e assim aperfeiçoar e garantir a qualidade dos serviços prestados por uma empresa. Para isso, esses processos devem ser projetados, de modo a garantir a qualidade do serviço desde sua concepção inicial. Desta maneira, a utilização do GODP como guia de projeto mostrou-se válida por auxiliar na gestão dos processos do design desse serviço desde o início até o fim. Sua utilização permitiu sistematizar o processo, organizar as informações, de uma forma rápida e eficiente.

Apesar da constatação do crescimento contínuo do setor de serviços na economia mundial e sua importância, ao longo do desenvolvimento do modelo de negócio, foi perceptível a existência de uma carência na literatura sobre o desenvolvimento de técnicas que considerem as particularidades dos serviços. Além disso, das técnicas existentes, poucas consideram o ponto de vista do usuário no processo.

A utilização de *personas*, o mapeamento do serviço e da jornada do usuário, elaboração do bloco de informações, a nuvem de conceitos,