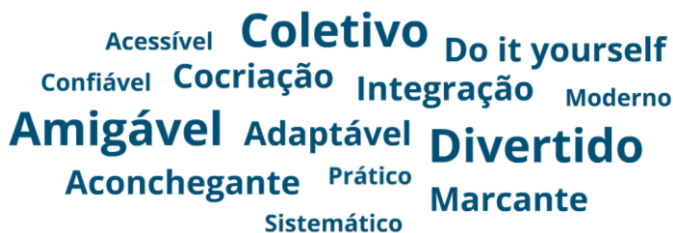


projetada, bem como etapas posteriores, como o fluxograma do serviço e o *Blueprint* do serviço (mapa de operações do serviço). *Blueprint* do serviço é uma forma de especificar e detalhar cada aspecto individual de um serviço, e geralmente envolve a criação de um esquema visual incorporando as perspectivas tanto do usuário, do prestador de serviços e das outras partes interessadas que possam estar envolvidas, detalhando tudo, desde pontos de contato com o cliente a processos por trás da parte visual do serviço [16].

### EXPERIÊNCIA

De acordo com os levantamentos e sendo delimitada pelo produto, usuário e contexto de uso, fez-se o afunilamento da experiência a ser vivida pelo usuário. Por meio de *brainstorming*, determinou-se uma nuvem de conceitos (Figura 7), ou seja, a aglomeração, na forma de palavras, de conceitos do serviço levantados, dando destaque para aqueles que mais caracterizavam o produto a ser desenvolvido.

Figura 7: Nuvem de conceitos



Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

A nuvem de conceitos consistiu em 14 conceitos levantados por meio de *brainstorming* e organizados em um painel. Desses catorze, três foram selecionados como conceitos principais, que englobam os demais conceitos, descrevendo o modelo de negócio proposto. Esta seleção serviu como orientação para declaração conceitual e para a interação pretendida com o serviço executado pelo novo empreendimento, servindo para alicerçar peculiaridades da identidade e posicionamento do modelo de negócio. Ela também auxiliou no estabelecimento

da relação entre o usuário e produto, e a qualidade de interação com o serviço.

A seguir determinou-se o tipo de interação que combinaria com o contexto, ou seja, como seria a relação entre o usuário e o produto. A interação define como o produto será utilizado e experimentado e quais os valores de significado surgem desta relação.

### Etapa 3: criação

Na etapa 3 a partir das definições, requisitos de projeto e estratégias delimitados pelo produto, usuário, contexto de uso e experiência foram definidos os conceitos globais do projeto [4]. Também foram geradas alternativas preliminares e estas submetidas às ferramentas BMC, *Lean Startup* e *Blueprint* do serviço, permitindo a escolha da opção que respondeu de melhor forma às especificações de projeto e objetivos [4].

Com base no BMC, por meio de discussão de ideias e experiências, foi elaborado BMC do empreendimento, preenchendo os nove blocos do *canvas*, estruturando assim o modelo de negócio. Espera-se que o mesmo possa se subsidiar proposições e alterações futuras antes, durante e após inauguração do negócio sempre que for julgado necessário pela equipe de gestão. A utilização do *canvas* permitiu a visão holística dos problemas e oportunidades, gerando inputs para outras etapas do processo, ferramentas, como as hipóteses de valor, bem como a visualização do modelo de negócio com um todo.

### Etapa 4: execução

Na etapa 4, com base no BMC e as hipóteses de valor desenvolvidas, foi considerado ciclo do serviço (fluxo, etapas, operações, processos e ações) em relação às proposições apresentadas. Merino [4] sugere que nesta etapa sejam desenvolvidos protótipos, preferencialmente funcionais, para aferir o funcionamento do modelo, desta forma foram utilizados os requisitos do modelo para serviço, em seguida o fluxograma do serviço (Figura 8) e *Service Blueprints* (Apêndice B), para finalmente configurar o modelo de negócios, permitindo definir com maior confiabilidade os requisitos finais para o modelo de negócios pretendido.