DESIGN E PROTOTIPAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA STARTUPS

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP e Produtor Rural

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrossegmento

Negócios de base tecnológica, Startups com CNPJ

9. Descrição

ETAPA 01: ALINHAMENTO DA PROPOSTA E DEMANDA

Realizar *briefing* com objetivo de:

- Identificar a demanda e características gerais em torno da temática da consultoria a ser realizada;

- Nivelar o escopo do trabalho e alinhar expectativas de resultado;
- Nivelar o conhecimento (identificar o nível de compreensão que o cliente tem sobre do trabalho de consultoria e definir a abordagem temática);
- Validar o planejamento de execução do serviço, composto de: cronograma resumido com os principais eventos, bem como agendas de reuniões de alinhamento e elaboração conjunta; definição da equipe de trabalho, composta por responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento com detalhamento dos responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação, cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes. O documento deverá ser assinado pela empresa demandante.

ETAPA 02: DIAGNÓSTICO

Realizar diagnóstico do Negócio de maneira à:

- Levantar os dados dos empresários;
- Levantar as informações da empresa (tempo de atuação, quantidade de cliente, funcionários, detalhamento da missão e elementos da estratégia da empresa)
- Realizar pesquisa diagnóstica para compreensão do serviço a ser desenvolvido. Identificar a compreensão do empresário em relação a *persona* (clientes-alvo, consumidor); produtos e serviços, parceiros e fornecedores; bem como o histórico das evoluções até o momento da consultoria.

ENTREGA ETAPA 02: Documento com detalhamento das principais características da empresa demandante no que diz respeito aos empresários (tempo de atuação na área, principais competências técnicas na área da empresa, tempo de dedicação ao negócio e outros aspectos relevantes) e à empresa (produtos e serviços, público-alvo, histórico e evolução até o momento da consultoria, quando houver, detalhar os testes de designer de serviço já realizados em momentos anteriores à consultoria)

ETAPA 03: MAPEAMENTO e/ou VALIDAÇÃO DE SEGMENTO DE CLIENTES E ANÁLISE DE NECESSIDADES – Ciente x necessidades

- Validar a percepção do empresário quanto ao público-alvo, características do produto/serviço.
- Realizar estudo para compreender os segmentos de clientes (as características dos diferentes grupos de pessoas aos quais a empresa demandante procura alcançar) de acordo com o escopo do serviço tecnológico oferecido pela empresa demandante;
- Estabelecer hipóteses claras a respeito das necessidades, comportamentos e outros atributos dos diferentes grupos de pessoas, potenciais clientes do serviço a ser ofertado (pessoas e/ou organizações foco da proposta de valor da empresa demandante);

- Propor uma reflexão em torno de demandas do público-alvo identificado até a proposta de solução, através de uma Mapa de Empatia.

ENTREGA ETAPA 03: Documento com detalhamento das principais características dos segmentos de cliente (grupos de pessoas a ser alcançado), bem como o detalhamento de suas necessidades e das soluções (entrega do serviço) que serão propostas frente a essas necessidades. Mapa de Empatia.

ETAPA 04: IDENTIFICAÇÃO DA PROPOSTA DE VALOR ATRIBUÍDA AO NEGÓCIO TECNOLÓGICO – Proposta de Valor

- Validar as personas e suas necessidades definidas no Mapa de Empatia preliminar
- Estabelecer uma análise aprofundada do modelo de negócio de forma a alcançar a compreensão da proposta de valor a ser entregue pela empresa;

ENTREGA ETAPA 04: Documento com detalhamento do perfil do cliente e da proposta de valor atribuída ao negócio frente as necessidades identificadas na etapa 03. Sugere-se a utilização da ferramenta Canvas Proposta de Valor.

ETAPA 05: DESENVOLVER MODELO CONCEITUAL DO SERVIÇO E ESTUDO DO "PRODUTO MÍNIMO VIÁVEL".

- Identificar a ideia inicial quanto ao serviço que deseja ofertar e seus processos de execução e/ou fabricação.
- Identificar no mercado e/ou em outros mercados as soluções disponíveis que sejam potenciais parceiros, concorrentes, fornecedores, etc.
- Orientar na realização de uma prova de conceito;
- Orientar e acompanhar no desenvolvimento de um MVP, ou seja, uma versão mínima do serviço com as funcionalidades necessárias para que ele cumpra a função para a qual foi planejado sem que seja necessário um alto investimento.

ENTREGA ETAPA 05: Documento com registro do conceito e ideia de protótipo do serviço com descrição da ideia principal, informações sobre o mercado e relato sobre o que foi realizado pelo empresário no desenvolvimento do MVP.

ETAPA 06: ANÁLISE DE VIABILIDADE E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇOS A SER PROTOTIPADO.

- Definir junto ao empresário escopo e requisitos mínimos do serviço proposto, bem como o grau de fidelidade (baixa, média ou alta) do serviço na etapa de prototipagem.
- Identificar os custos para realização do serviço.
- Analisar os recursos e capacidades necessárias para o desenvolvimento do serviço.
- Desenvolver junto ao empresário um plano de fabricação do protótipo

(processos, etapas, estrutura de fabricação, dentre outros).

ENTREGA ETAPA 06: Relatório Técnico com registro dos resultados do estudo de viabilidade do serviço em termos de custos de realização e mapeamento dos recursos e capacidades técnicas necessários para sua inserção no mercado.

ETAPA 07: ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DO PROJETO DE PROTÓTIPO (físico ou digital/ estático ou interativo) PARA EXPERIMENTAÇÃO E TESTE NO MERCADO

- Elucidar aspectos do serviço final tais como: funcionalidade, formato, peso, tamanho, apresentação e identidade visual, padrões de tela, interface, dentre outros.
- Definir junto ao empresário o tipo de prototipagem a ser realizada (papel, polímeros, termoplásticos, poliestireno, CAD, técnicas de modelagem 3D, encenação, prototipagem de serviço, dentre outros).
- Produzir um projeto completo para execução do protótipo físico ou digital, consolidando os aspectos do serviço bem como as características e escopo de acordo com o tipo de protótipo a ser realizado.

ENTREGA ETAPA 07: Projeto executivo completo (detalhamento de funcionalidade, formato, peso, tamanho, apresentação, identidade visual, padrões de tela e etc.) para desenvolvimento de protótipo físico ou digital do serviço.

ETAPA 08: VALIDAÇÃO DO SERVIÇO JUNTO AO CONSUMIDOR/CLIENTE FINAL.

A realização desta etapa poderá acontecer antes ou depois do desenvolvimento do protótipo. O objetivo desta é que o empresário seja preparado para seguir com as validações do mercado quando o protótipo estiver pronto.

- Desenvolver levantamentos para compreender e definir um plano de uso do serviço a ser oferecido.
- Definir junto ao cliente um plano de ação para realização das testagens iniciais para verificação da viabilidade do serviço.
- Capacitar o empresário para a realização do plano de ação de testagem (pesquisa de interesse junto ao público-alvo; grupos focais para levantar percepções de potenciais clientes; piloto com grupo de pessoas específica, etc.).
- Proposição de cronograma de inserção do serviço no mercado para realização de plano de negócio a posteriori.

ENTREGA ETAPA 08: Relatório Técnico com detalhamento da estratégia utilizada para teste do serviço com: descrição dos resultados alcançados, metodologia utilizada para a teste, aspectos a serem melhorados e aspectos que tiveram boa aceitação por parte do público-alvo. E registro do plano de uso do serviço; cronograma para inserção mercadológica.

10. Benefícios e resultados esperados

Espera-se que ao final da consultoria a empresa cliente tenha definido, de maneira clara e objetiva, os elementos estruturantes do seu produto/serviço, bem como seu diferencial tecnológico e o potencial de mercado viável.
Espera-se, ainda, um amadurecimento da ideia inicial proporcionando informações necessárias para futuras validações do produto/serviço, plano de negócio e planejamento estratégico.

11. Estrutura e materiais necessários

Ferramentas de metodologias ágeis: Canvas, Mapa de Empatia, Design Thinking, Metodologia do MVP, Prototipagem de Produtos/ Serviços.

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Fornecer informações reais da situação da empresa bem como das demandas e resultados esperados.
7. Declarar informações atuais do porte da empresa.
8. Responsabilizar-se pelo efetivo pagamento de sua contrapartida ao SEBRAE/UF, quando houver.
9. Disponibilizar ao SEBRAE Nacional e ao SEBRAE/UF, a qualquer tempo, informações sobre os serviços prestados, sobre os resultados obtidos ou sobre a PRESTADORA DE SERVIÇOS contratada por meio do Sebraetec.
10. Responsabilizar-se pela real necessidade da demanda.
11. Responder, quando solicitado, as avaliações e pesquisas de satisfação dos serviços prestados e da efetividade do Sebraetec realizadas pelo SEBRAE/UF e/ou pelo Sistema SEBRAE, responsabilizando-se pela veracidade, exatidão e completude das respostas.
12. Permitir a realização dos serviços pelas PRESTADORA DE SERVIÇO, provendo a mesma o acesso as informações e as instalações físicas da empresa que se fizerem necessárias, sob pena do cancelamento do contrato e ressarcimento de eventuais prejuízos ao SEBRAE/UF ou PRESTADORA DE SERVIÇO.
13. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE/UF, à PRESTADORA DE SERVIÇO ou a terceiros, por ação ou omissão, culpa ou dolo, na execução dos serviços contratados.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades descritas na ficha técnica;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Edital Estadual.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Empresa com experiência e conhecimento métodos ágeis;
Empresas com atuação em Starutps, modelos inovadores de negócio;
Empresas de consultoria tecnológica.

15. Pré-diagnóstico

- Identificar a existência de estudos e consultorias preliminares;
- Identificar a real existência de demanda para o desenvolvimento de produto/serviço tecnológico e com potencial de inovação.

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. A ficha de Design e Prototipagem de Produtos e Serviços para StartUps poderá ser realizada totalmente (etapas de 1 a 8) chegando a um projeto amadurecido para prototipagem do serviço ou parcialmente (etapas de 1 a 5) contemplando apenas as questões de design e planejamento do serviço.
4. Para o desenvolvimento da consultoria tecnológica para design de serviço, sugere-se a utilização de uma ou mais das seguintes metodologias e/ou instrumentos de trabalho:

- **Etapa 1**: Canvas *PITCH MODEL*.
- **Etapa 2**: Canvas *Business Model*
- **Etapa 3**: Mapa de Empatia preliminar, grupo focal, pesquisa de mercado (com dados primários e/ou secundário) Análise do Ambiente de Negócio – SWOT externa, *Experiment Board*).
- **Etapa 4**: Mapa de Empatia consolidado, Canvas de Proposta de Valor, Método VRIO, *Benchmarking*, Matriz Porter, Matriz BCG.
- **Etapa 5**: Metodologia do MVP, *Blue Print* para negócios.
- **Etapa 6**: Realizar Pesquisa; Pré-Venda; Grupo Focal; Testagem junto ao cliente (cobaia); Beta teste; Implementação piloto.
- **Etapa 7**: Canvas *Business Model Lean*.

5. As sugestões metodológicas não são restritivas e obrigatórias. O que se espera é que os resultados sejam alcançados;
6. A consultoria deve ser um construto coletivo que envolva empresa consultora e empresa cliente, de forma que o consultor seja um facilitador;
7. O consultor deve conduzir o empresário/ equipe a desenvolver o conhecimento da empresa. Agir como mediador do conhecimento, evitando se posicionar como executor final do projeto.
8. O consultor deverá identificar de maneira clara o grau de conhecimento do cliente quanto à temática da consultoria e a partir disso propor a ferramenta mais adequada a sua execução e compreensão do produto/serviço.
9. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
10. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
11. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
12. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	05/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Design-e-Prototipagem-de-Produtos-e-Serviços-para-StarUps-DS24007-1.pdf	Marijara Leal
2	14/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Design-e-Prototipagem-de-Produtos-e-Serviços-para-StarUps-DS24007-2.pdf	Coordenação Sebraetec