

Práticas reflexivas: uma contribuição dialógica para a cadeia de valor do design de serviços

Clayton Costa¹, Amanda Xavier¹

clayton@poli.ufrj.br, amandaxavier@pep.ufrj.br

¹Production Engineering Program – COPPE/UFRJ, Brazil

Abstract

Os processos de inovação construídos através do design de serviço para cocriação de valor em uma cadeia de interações entre soluções integradas e pessoas envolvidas, mesmo quando são bem estruturados, nem sempre funcionam exatamente como foram prescritos. No dia a dia das empresas, suas prioridades aumentam de acordo com as necessidades dos clientes, no intuito de obter visões holísticas de experiências dos mesmos sobre um determinado produto ou serviço. Considerando um cenário econômico cada vez mais competitivo, o foco da narrativa dominante do design de serviço se intensifica no usuário e se enfraquece sob a ótica do trabalhador, da sua subjetividade, do retorno de experiência e do reconhecimento do seu trabalho. Com isso, se faz necessário que se desenvolvam elementos que possibilitem mudanças positivas no ambiente de trabalho que incluam uma abordagem facilitadora de práticas reflexivas, considerando os recursos imateriais individuais e coletivos. Embora as práticas reflexivas tenham como premissa desenvolver uma consciência estrutural dos indivíduos em seus modos produtivos e construtivos, existem dificuldades para realizar mudanças a longo prazo na realidade das organizações, o que limita a sua eficiência na prática. Diante da complexidade desta problemática, permeiam-se as seguintes questões norteadoras: como que as práticas reflexivas podem apoiar o desenvolvimento das organizações diante da compreensão do imaterial e do reconhecimento dos limites e desafios do trabalho real no escopo do design de serviço? Como fazer as empresas renunciarem à exclusividade de uma racionalidade técnica de processos de design e engajá-las em uma cultura plural e cooperativa onde a atenção ao colaborador seja incentivada? Com base nesse contexto, esse fórum sugere que os processos de inovação do design de serviço podem ser favorecidos ao considerarem a reflexividade, o capital intelectual e o engajamento ativo dos funcionários como uma prática concreta, conjunta e contínua.

Palavras-chave: inovação de serviço, práticas reflexivas, retorno de experiência.