

A inovação é apontada como uma forma para as organizações se manterem competitivas no mercado e aumentar a lucratividade através da diferenciação. Recentemente surge a discussão sobre o potencial que o design pode agregar ao processo de inovação. O design é uma disciplina que tem ampliado a sua capacidade de atuação demonstrando relevância em diversas áreas. Uma das áreas que pode ser apontada como recebendo atenção do design é o setor de serviços, que se apresenta crescente no mercado. Os serviços não têm se mantido apenas em empresas que atuam especificamente com estes, mas sim, tem expandido a sua presença em outros setores, se apresentando como uma forma de valorizar, por exemplo, os produtos que uma empresa pode oferecer. Dentro desse setor estão incluídos os hospitais, que são instituições que oferecem serviços aos seus pacientes e apresentam especificidades nesse processo. A principal delas é o fato de que um hospital oferece saúde. Sabe-se também que a avaliação de um serviço em um hospital normalmente está restrita aos aspectos do cotidiano dos pacientes, como o tipo de serviço encontrado na recepção, hotelaria, e outros, já que a qualidade técnica e capacidade profissional dos médicos e enfermeiros normalmente não possuem um parâmetro para que o usuário os avalie. Outro fator de grande importância na avaliação de um serviço é o tempo de espera, que em um hospital tende a se prolongar mais do que o planejado devido a atendimentos de emergência ou agendamentos de encaixe que podem surgir. Dessa forma fica clara a importância de se pensar no serviço de recepção prestado por um hospital, já que este momento pode significar a melhor avaliação do serviço oferecido. O presente trabalho pretende então apresentar, através do uso de ferramentas de design estratégico, a discussão sobre como a inovação orientada pelo design pode qualificar ainda mais o serviço de um hospital, e como um projeto de design de serviço pode minimizar a percepção de tempo de espera por parte dos pacientes.