

PROCESSOS



EXERCÍCIO DE MELHORIA DA QUALIDADE

Independentemente de sua atuação, profissão ou segmento de mercado, você será exigido constantemente para melhorar sua qualidade e eficiência.

E essa exigência de qualidade e eficiência significa:

- Encontrar maneiras de fazer as coisas melhor, mais rápido ou mais barato.
- Agir de maneira a fazer coisas que satisfaçam ou excedam os padrões de excelência.
- Desenvolver ou utilizar procedimentos para assegurar que o trabalho seja terminado a tempo e que atenda a padrões de qualidade previamente combinados.

Assim, ao levantar ideias e sugestões, é importante que nenhuma seja ridicularizada, pois para conceber ideias realmente criativas é fundamental começar com as possibilidades e esquecer das limitações.

Ignore alguns impedimentos básicos para identificar um novo conjunto de possibilidades. É aí, então, que a criatividade de fato aparece, tirando as limitações do seu caminho.

QUESTÕES SOBRE MELHORIA DA QUALIDADE

Estas são apenas questões iniciais. Você deve pensar em outras questões adequadas ao produto e serviço. Examine cuidadosamente cada um e a forma como é desenvolvido. Não tenha medo de fazer sugestões que pareçam descabidas. No começo, todo mundo pensa que os pioneiros são loucos, depois os seguem e desejam ter tido as mesmas ideias.

- Quais são os pontos fortes, do ponto de vista do cliente? Como eles poderiam ser superados?
- Existe outro profissional/empresa que possa atender melhor às necessidades do cliente?
- Por que o produto/serviço é utilizado? Existe alguma alternativa?
- Porque tem esse formato e tamanho? Seria melhor se fosse de outra maneira?
- Por que tem esse acabamento? Poderia ser modificado para torná-lo melhor e mais atrativo?
- Há algum modo de torná-lo mais barato sem reduzir sua qualidade?
- Poderia ser embalado e entregue de outra forma para torná-lo mais atrativo?

PLANILHA DE MELHORIAS

| EXPECTATIVAS DO CLIENTE | IDEIAS DA EQUIPE |
|-------------------------|------------------|
| | |

ETAPAS DO PROCESSO DE INOVAÇÃO

1 - LEVANTAMENTO DE OPORTUNIDADE DE INOVAÇÃO

A etapa de levantamento é a busca sistemática de oportunidade de inovação que permite identificar a necessidade e expectativas atuais do mercado, bem como antecipar tendências de novos produtos, processos e serviços, observando sinais de mudança no ambiente competitivo.

Existem diversas ações que devem ser executadas nesta etapa:

- Enxergar além do que está visível, aparente, agindo de forma pró-ativa na busca de novos mercados, novos produtos, novos processos, novos serviços, etc.
- Perceber novos canais para distribuição de seus produtos e serviços, e novos modelos de negócio (ex.: internet, delivery, parcerias, etc.).
- Identificar necessidades do cliente, criando formas de escuta sistemática em sua empresa.
- Compreender as ameaças e oportunidades sintetizadas no mercado.
- Identificar sinais que possam implicar em mudanças nos seus produtos, serviços e negócio (aumento da concorrência, novos insumos, etc.).
- Identificar oportunidades e eliminar desperdícios de forma sustentável: tempo, espaço, material, energia.
- Efetuar comparações com concorrentes em aspectos críticos de serviço, qualidade, custo, tempo de entrega, etc.
- Buscar fontes de informação confiáveis como feiras, revistas, jornais, etc.

Ações de busca e prospecção de oportunidades com os clientes devem ser contínuas e realizadas pessoalmente, pois essa etapa é fundamental para a geração e identificação de oportunidade de inovação.

2 - SELEÇÃO DAS OPORTUNIDADES DE INOVAÇÃO

Nessa etapa você deverá fazer a seleção de uma ou mais das oportunidades de inovação, procurando analisar as opções disponíveis para a definição da estratégia de inovação mais adequada.

As ações que devem ser executadas nessa etapa são:

- Entender os parâmetros-chave (preço, qualidade, velocidade, regulamentação) de competitividade do setor.
- Entender o diferencial das suas competências, do conhecimento disponível na empresa, bem como onde pode ser adquirido o conhecimento complementar.
- Analisar as possíveis opções/oportunidades de inovação, oferecendo alternativas para a tomada de decisões e de ações.
- Escolher, com critérios, uma ou mais opções de inovação.
- Definir a estratégia de inovação mais adequada.
- Passar a visão do novo produto / serviço / processo para sua equipe, destacando os benefícios.
- Envolver todas as pessoas da empresa em etapas do processo de inovar.
- Envolver os fornecedores-chave e usuários-líderes desde o início do processo de inovar.

Nesta etapa, é importante ressaltar a importância de envolver os colaboradores nos processos de tomada de decisão, destacando os benefícios dos novos serviços e passando a visão do todo para a equipe.

O objetivo dessa etapa é a escolha de uma ou mais oportunidades de inovação, aconselha-se no máximo três para evitar a perda de foco e dispersão de esforços, que serão levadas adiante e desenvolvidas.

3 - DEFINIÇÃO DE RECURSOS

Nessa etapa você precisa definir os recursos (humanos, financeiros, infraestrutura, tecnologia, etc.) necessários para introduzir e/ou implementar as oportunidades de inovação selecionadas, identificando as formas de acesso (financiamento, compra, desenvolvimento interno, etc.).

As diversas ações que devem ser desenvolvidas são:

- Listar o conjunto de recursos necessários para introduzir e/ou implementar as oportunidades escolhidas na etapa anterior.
- Compatibilizar os recursos necessários com as competências internas.
- Saber comprar, licenciar, contratar novidades fora da empresa.
- Identificar as formas de acesso aos recursos.
 - Compra de insumos, tecnologias, serviços.
 - Parcerias com institutos, universidades ou centros de excelência.
 - Importação de tecnologia.
 - Terceirização.
 - Formação e desenvolvimento de equipe própria.
 - Criação de uma área de desenvolvimento de inovações.
 - Contratação de especialistas.
 - Parcerias estratégicas.

4 - IMPLEMENTAÇÃO DA INOVAÇÃO

Nessa etapa você executará o projeto de inovação por meio de acompanhamento do seu desenvolvimento em termos de prazo, custos e qualidade, alinhados às necessidades de outros setores da empresa (marketing e vendas, por exemplo).

Existem diversas ações que devem ser desenvolvidas nesta etapa:

- Definir claramente o escopo do projeto da inovação a ser introduzido e/ou implementado.
- Adquirir os recursos previstos.
- Planejar a implementação, estabelecendo datas e formas de acompanhamento (prazo, custos e qualidade).
- Preparar o lançamento da inovação.
- Compartilhar a visão com os demais funcionários.
- Alinhar as atividades de introdução da inovação com marketing e vendas.

É fundamental gerenciar adequadamente o projeto de uma inovação, acompanhando os prazos, qualidade e custos.

Na etapa de implementação, como já foram definidos os recursos, a empresa irá desenvolver a oportunidade de inovação selecionada, dar forma ao novo produto / serviço / processo e assim por diante. Ao final desta etapa a oportunidade será introduzida no mercado (produto ou serviços) ou implementada na própria empresa (processo), caracterizando-se, efetivamente, como inovação.

5 - AVALIAÇÃO

A quinta e última etapa, é o momento da reflexão e de aprendizagem do processo de inovação como um todo, revisando etapas, ações, ferramentas e registrando os fatos, dado e lições aprendidas.

As ações a serem desenvolvidas são:

- Registrar todas as atividades executadas, custos, recursos utilizados e resultados alcançados.
- Refletir sobre o processo da inovação como um todo - o que aconteceu, o que funcionou bem, o que não deu certo, os resultados obtidos, novas ideias, etc.
- Registrar lições aprendidas, evitando reinventar a roda sempre que for iniciar outras ideias.
- Lançar novos produtos e processos, já refletindo sobre as mudanças a partir do aprendizado anterior.
- Estimular o reinício do processo (renovação).

É importante ressaltar que esta etapa, apesar de ser considerada a quinta, deverá ser executada paralelamente a todas as outras anteriores.

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE EFICIÊNCIA

| | S O U N | COMO |
|---|--------------------------|----------------------|
| • Pode-se obter o mesmo resultado sem fazer o trabalho? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais fácil de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais rápida de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais agradável de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais segura de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais cômoda de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais limpa de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais garantida de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira mais barata de fazê-lo? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se obter uma aparência mais atrativa? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Existe uma maneira de torná-lo multiuso? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se adaptá-lo a algum outro uso? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se adicionar algo para aumentar seu valor? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se combiná-lo com outro mecanismos? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se torná-lo portátil? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se melhorar os métodos de distribuição? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se melhorar a embalagem? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| • Pode-se torná-lo reciclável? | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |