

# Processo de Inovação em um Sistema Produto e Serviço com foco na Agilidade do Processo

Camila Jacques – Bolsista de Iniciação Científica,  
Engenharia de Produção UFRGS  
camilajacques@gmail.com  
Orientador: Prof.º Fernando Gonçalves Amaral,  
Escola de Engenharia UFRGS

## INTRODUÇÃO

Atualmente a inovação se torna imprescindível para qualquer empresa que deseja possuir diferenciais. Porém, muitas empresas ainda não conseguem introduzir métodos capazes de gerar inovações em suas operações. O Sistema de Produto e Serviço, que é bastante adotado nos dias de hoje, se baseia na venda de serviços diversificados que complementem seu produto. O problema de muitos praticantes desse sistema é que ficam restritos a serviços comuns e não vão em busca de novas possibilidades – o que seria possível através da aplicação de métodos voltados para a inovação.

## OBJETIVOS

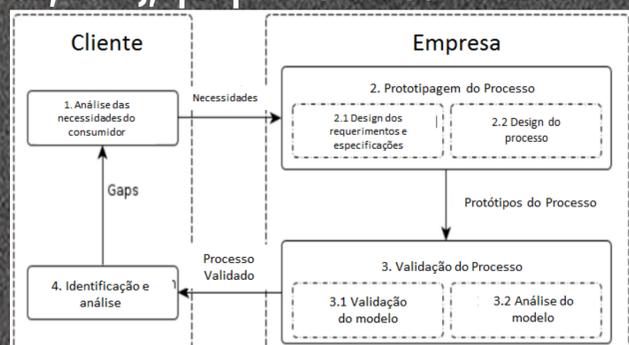
Proposição de um modelo que integre a inovação – através do Design Thinking e dos métodos de Kumar – em um modelo de Sistema Produto e Serviço. Para isso, serão identificadas as principais características de cada foco e suas interações. Para executar a integração, foi realizada uma pesquisa sistemática sobre os principais temas e foram identificadas suas principais características, que posteriormente foram correlacionadas e fundidas em um modelo mais completo que insere a inovação no Sistema Produto e Serviço.

## CONTEXTUALIZAÇÃO

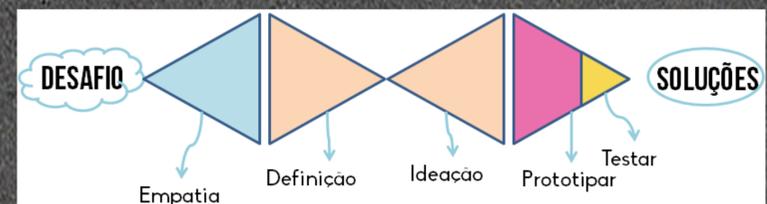
O Sistema Produto-Serviço ainda possui uma dificuldade em desenvolver tais serviços, visto que o seu modelo de desenvolvimento é adaptado de modelos convencionais. Por isso, os serviços, quando comparados com produtos físicos, são geralmente mal projetados e desenvolvidos de forma ineficiente (Froehle et al., 2000). O modelo tomado como referência se chama SService Engineering Method (Pezzotta et al., 2014), que pode ser visto abaixo:



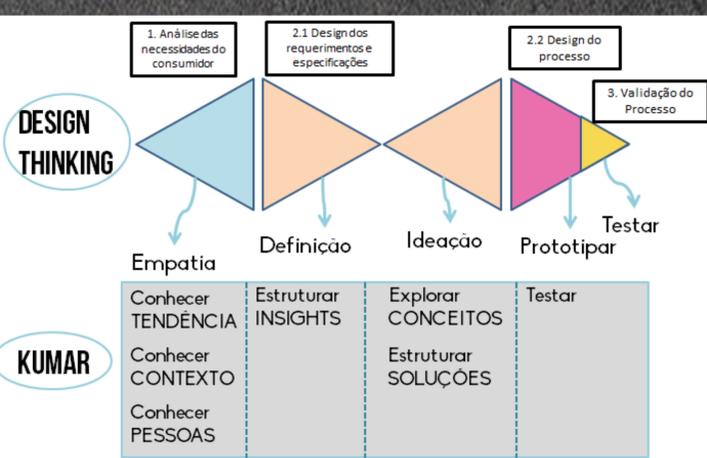
Um método de inovação muito utilizado atualmente é o Design Thinking. Segundo Tim Brown, o Design Thinking oferece uma abordagem eficaz e acessível, que pode ser integrada a diversos aspectos dos negócios e da sociedade. Além disso, o método se baseia na intuição, no reconhecimento de padrões e no desenvolvimento de ideias que também tenham um significado emocional.



Outro método de desenvolvimento que traz a inovação é o Modelo de Kumar, que apresenta 101 métodos de design que podem ajudar no processo de inovação.



## RESULTADOS E CONCLUSÕES



## REFERÊNCIAS

Brown, T. Design Thinking, Elsevier, 2010.  
Froehle et al. Antecedents of New Service Strategic Operations Choices, 2000.  
Pezzotta, G.; Pinto, R.; Pirola, F.; e Ouertani, M. Balancing Product-Service Provider's Performance and Customer's Value: the SService Engineering Methodology (SEEM), 2014.

INPUT	Ideação	MÉTODOS	OUTPUT
Insights, oportunidades. Categorias para organizar conceitos, lista de conceitos mais relevantes, riscos para o projeto		De princípios para oportunidades, Hipóteses de valor, Role-Play Ideation, Protótipo dos conceitos, Matriz morfológica, Avaliação de conceitos, Cenário de previsão, Protótipo da Solução, Planejamento das Soluções	Lista de potenciais oportunidades, entendimento de necessidade de stakeholders, soluções compostas por conceitos complementares, mapas baseados no valor provido, soluções para diversos cenários futuros, feedback dos usuários, timeline para implementação das soluções