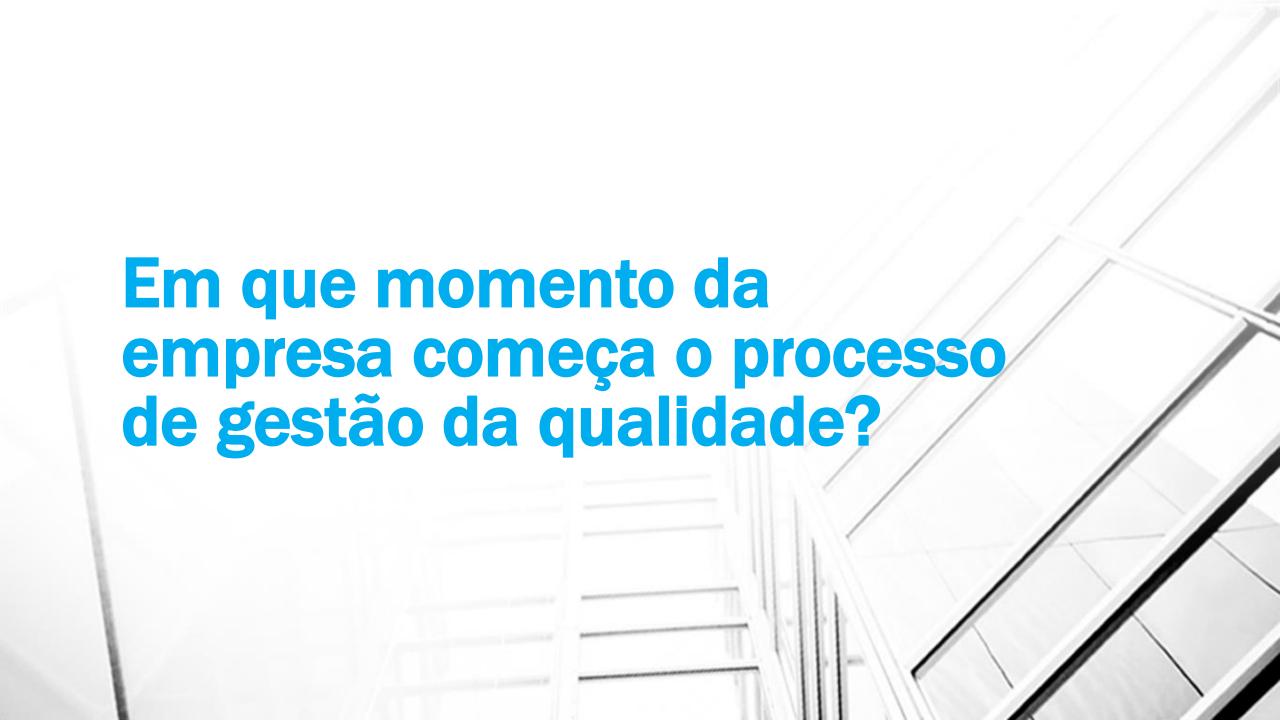
Pedro Pereira

Business Day - Do IT with Quality QUATIC 2014



Pedro Pereira

- Desde 2001 Innovation Manager,
 - primeiro como investigador e gestor de projetos de inovação, e depois como gestor de negócios e diretor comercial, tendo desenvolvido produtos, conceitos e estratégias de negócio.
 - tem um bacharelato em Eng.^a da Computação Gráfica, Licenciatura em Eng.^a
 Informática e um MBA pela Católica Business School / ESADE



As razões...

- Otimização dos processos para aumentar a rentabilidade
- Razões contratuais no fornecimento de produtos/serviços
 - Internacionalização
 - Critério de filtragem em concursos públicos e privados
 - A especificidade do mercado onde atua
 - •
- Competitividade
 - · Distinguir-se da concorrência
 - Redução de custos
- É a moda do momento
 - Porque os outros têm, eu também tenho que ter...

As vantagens...

- Foco no Cliente;
- Eliminação de fluxos irracionais ou desnecessários;
- Aproximação das áreas e eliminação de barreiras internas;
- · Aumento do desempenho da empresa;
- Redução do desperdício;
- Ações baseadas em factos e não em opiniões;
- Enfase nas causas dos problemas e não nos "culpados";
- Aumento da capacitação dos colaboradores;
- Uniformidade e clareza de conceitos;
- Cria bases sólidas para programas de Qualidade total.

Os clientes:

- · Têm segurança da fonte proveniente;
- Evitam danos a saúde;
- · Têm grande satisfação com o produto ou serviço.
- Para o meio-ambiente:
 - Evita a poluição.
 - · Redução de custos

Para o País:

 Aumento do nível de qualidade geral das empresas, tornando-se mais competitivas no mercado nacional e internacional, gerando o desenvolvimento da nação, que se traduzirá em benefícios para toda a sociedade.

O tempo & custos...

- O processo de implementação pode demorar meses ou anos, depende:
 - da sua complexidade,
 - do tamanho da empresa,
 - · da motivação dos colaboradores,
 - · etc.
- Quanto mais tempo, maiores são os custos...
- Os custos serão compensados:
 - pelos ganhos de produtividade,
 - redução de não-conformidades,
 - aumento da satisfação do cliente,
 - · etc



a gestão da qualidade fizesse parte do DNA da empresa, ainda enquanto Startup?

"é de pequenino que se torce o pepino"

Potencialmente...

- Capacitação dos colaboradores desde o primeiro momento
- O tempo de implementação seria mais curto
- Os custos de implementação menores
- As barreiras à implementação menores
- A rentabilidade potencialmente maior
- Inexistência de processos irracionais e desnecessários
- Vias de comunicação entre áreas mais oleadas
- Mais garantias de qualidade do produto/serviço e maior satisfação do cliente
- · A Qualidade vai-se incorporando na cultura da empresa

•

Contexto...

- Nunca se transformaram tantas ideias em negócios
- Fervilha a vontade de ser empreendedor e internacionalizar
- As condições nunca foram tão favoráveis para criação de Inovação e empreendedorismo
- As associações comerciais, Universidades, entidades governamentais nacionais e locais desenvolvem iniciativas de apoio ao aparecimento de Startups
- O sector financeiro nunca esteve tão atento como agora às oportunidades que emergem do "mercado"
- Consultoras como a PwC oferecem horas de consultoria
- · O que se pode fazer ao nível da Gestão da Qualidade para apoio às Startups?



Uma Startup que se transformou numa das 100 empresas mais inovadoras a nível europeu

 Responsável pelo grupo de Realidade Virtual e Aumentada do CCG e uma das minhas funções era criar oportunidades de transferência de conhecimento da Universidade do Minho para o sector empresarial

- Elaborei o Conceito "Janelas Interactivas"
 - · Foi convertido num projeto adquirido por uma Startup de Braga
 - Desenvolvido pelo CCG em parceria com o DEI (departamento de eletrónica industrial)
 - E foi convertido numa marca internacional de tecnologias e soluções interativas

 O projeto consistia em desenvolver uma solução que iria permitir transformar ecrãs de projeção e LCD's em superfícies de toque, substituindo o rato pelo dedo

• Em Portugal estava-se a desenvolver uma solução que permitiria passar dos pequenos ecrãs de toque para os grandes ecrãs multimédia interativos

• Um mercado em crescimento a nível mundial, com grande potencial e de múltiplas aplicabilidades.

 A estratégia da empresa e do lançamento do produto era a criação de uma marca forte e internacionalizar.

- O seu lançamento deu-se na ComTec em Outubro de 2004 e a sua estratégia passava por
 - · Criar uma marca forte
 - Internacionalizar
 - Criar uma rede de distribuição
 - Desenvolver projetos interativos



 O primeiro cliente internacional foi o empreendimento Palm Jumeirah, no Dubai



O produto vendido para este empreendimento









• De uma Startup com 3 rapazes para uma empresa com 50 colaboradores

• De uma micro empresa nacional para uma PME reconhecida internacionalmente como um dos produtores de tecnologias interativas.

 De um produto baseado em visão por computador para uma tecnologia projetada capacitiva multitoque

- Como em qualquer Startup foi-se ambicioso, destemido, empreendedor, flexível, aventureiro, etc.
- Nos primeiros tempos os processos e a gestão da qualidade eram conceitos mais tácitos do que explícitos.
- Os processos internos eram mais intuitivos, baseados no contacto informal e na boa vontade de todos.
- A empresa foi crescendo, criando processos, definindo regras, aplicando métodos de produção e gestão, ganhando massa crítica para a gestão da qualidade.



10 anos

Startup à conquista do mundo.

Um protótipo ganha um prémio de inovação.

Pessoas cheias de vontade de fazer acontecer.

Processos e gestão da qualidade eram conceitos tácitos e intuitivos



PME com presença internacional em mais de 80 países

O negócio diversificou pelas áreas do hardware, software e projetos

Todos os seus produtos seguem rigorosos processos de qualidade

Poderia o crescimento ter sido mais rápido?

- A resposta é SIM
- Analisando o percurso, na minha opinião o crescimento teria sido mais rápido se desde cedo os 3 rapazes tivessem tido o acompanhamento de uma Consultora em Gestão de Qualidade
- Neste cenário, como na maior parte dos cenários de Startups de sucesso, o que potencialmente poderia ser diferente:
 - O tempo de implementação seria mais curto
 - Os custos de implementação seriam menores
 - As barreiras à implementação menores
 - Rentabilidade média potencialmente maior
 - Inexistência de processos duplicados ou desnecessários
 - Capacitação dos colaboradores desde o primeiro momento
 - Vias de comunicação entre áreas mais fluídas
 - Mais garantias de qualidade do produto/serviço e maior satisfação do cliente
 - · A Qualidade mais cedo faria parte da cultura da empresa



Sabe-se então que...

"de pequenino é se torce o pepino"

- É mais fácil atuar sobre uma pequena empresa e acompanhar o seu crescimento
- Adequando os processos à dimensão, o potencial de crescimento é mais rápido e sustentável; aumenta a qualidade de serviço em cada fase de crescimento
- Atuando desde início, os processos são incorporados rapidamente e passam a fazer parte do DNA da empresa
- Cada novo colaborador quando entra é de imediato enquadrado numa lógica de Qualidade como cultura
- Não existem grandes entraves à implementação e o processo de melhoria é continuo, pois todos estão a aprender e contribuem para a melhoria continua.

Qualidade Incremental

- Qualidade Incremental é, na minha opinião:
 - Apoiar as Startups na sua génese e acompanhar ao longo das fases de crescimento, como objetivo último da certificação.

 Traduz-se numa relação duradoura em oposição a um projeto de certificação com um espaço temporal definido.

- Startup <> Empresa madura
 - Diferença: os seus processos são mais simples, práticos, adequados à dimensão e mais fáceis de implementar



Qualidade Incremental

ABC da Qualidade

- Quem é o meu cliente?
- Qual é a minha estratégia?
- Onde quero estar daqui a entre 3 a 5 anos?
- Quais os processos base a ter em conta na fase da criação do produto/serviço?

• ..

Workshops e Formações com foco na qualidade:

- Gestão de empresas
- Processos de qualidade
- Gestão de produto/serviço
- Gestão de clientes
- Gestão de RH

• ..

Consultor de qualidade apoia nas tomadas de decisão e elaboração das Linhas de Orientação Estratégicas para a qualidade; ex.: "As 10 regras de ouro para a qualidade na empresa."

A qualidade já faz parte do DNA:

- A estratégia continua válida?
- As metas para daqui a entre 3 a 5 anos continuam válidas?
- Os processos base necessitam ser revistos? Qual é a sua eficácia e eficiência?
- Qual é o desenho da organização da empresa?
- Quais os principais processos entre áreas?
- Qual é o plano de gestão de património, recursos materiais e humanos?

• ...

Formações, Workshops, constituição de equipa de coordenação da qualidade, ...

Equipa de consultores apoia nas respostas às questões e na elaboração do primeiro livro de regras da qualidade da empresa

Melhoria contínua

A Qualidade é o nosso segundo nome:

- Revisão e medição dos processos
- Validação de estratégias e objetivos
- Quem são os gestores dos processos e da qualidade
- A empresa cresceu? Que outros processos são necessários?
- Todos os processos estão documentados?
- Existem não-conformidades?
 Quais as causas e soluções?

• ...

Preparação para a certificação e certificação

Qualidade total

Melhoria contínua

Velhice

Qualidade Incremental

- Propostas de ações para a Qualidade Incremental:
 - Workshops ou ações de formação para empreendedores
 - Temas cirúrgicos, pertinentes e focados que criem uma consciência para a gestão da qualidade
 - Integrar no plano de negócios um capítulo sobre Qualidade
 - Para além da estratégia de negócio definir a estratégia de gestão da qualidade
 - As empresas de certificação adequarem a oferta a este target
 - Desenvolver propostas de valor baseadas numa relação de médio longo prazo
 - Think Tank da Qualidade nas Startups
 - O Instituto Português da Qualidade promover a discussão em torno do tema da Qualidade nas Startups e desenvolver um conjunto de propostas que promovam a Qualidade Incremental



Desafios

- No início, todos os recursos da empresa são essenciais e escaços
 - · Não há tempo para sistematizar processos, implementar, analisar, ...
- Os processos de certificação têm que ser adaptados a esta nova realidade
 - Passar de um projeto definido no tempo para uma relação de média-longa duração
- Abdicar numa fase inicial de grande parte dos pressupostos que levam à certificação

 Definir os mínimos de qualidade em cada fase da empresa e do processo de qualidade incremental



Qualidade Incremental = Competitividade, Inovação e Internacionalização, desde o nascimento da empresa

Conclusões

Queremos ter colaboradores mais eficientes e eficazes...

A proposta de Qualidade Incremental pode ser a solução pois desde o primeiro momento participam no processo de qualidade...

Conclusões

 Queremos um país competitivo, inovador, eficiente, mais internacionalizado e com altos padrões de qualidade.

Sabemos que:

- O aumento do nível de qualidade geral das empresas, torna o tecido empresarial mais competitivo no mercado nacional e internacional, gerando o desenvolvimento da nação, que se traduzirá em benefícios para toda a sociedade.
- As Startups de hoje serão as empresas nacionais e internacionais de amanhã.
- Importa apoiar agora estas pequenas empresas, implementando sistemas de qualidade adequados e incrementais com o objetivo de no futuro termos um tecido empresarial mais competitivo, mais inovador e mais preparado para internacionalizar.

Obrigado!

Pedro Pereira

pedro.d.pereira@gmail.com

+351 918812 509

Referências

- For Startups, How Much Process Is Too Much? In Harvard Business Review
 - Whether they're found in a garage or inside an established enterprise, startups struggle with decisions about process and infrastructure. The speed at which a startup can learn is its competitive advantage and the defining factor in its success. But startups can't rely on the processes and infrastructure that their established competitors use, because those "best practices" tend to kill disruptive innovation.
 - http://blogs.hbr.org/2010/02/how-much-process-is-too-much/
- Agile QA Tips for Startups
 - Deciding when you should start implementing a process for QA depends on the size and nature of the organization, but definitely once you have your first paying customer. Even if you don't have the bandwidth for a dedicated QA engineer, you should be doing daily testing for bugs on any product that will be delivered to the hands of customers.
 - http://www.huffingtonpost.com/amanda-parker/agile-qa-tips-for-startup_b_5152270.html
- Viewpoint : Process Mentors for Startup Companies
 - Business risks arising out of such situations can be mitigated by startups by engaging a process expert to serve as their mentor right from the inception phase of the startup till the culture of continuous process improvement takes root in the company.
 - http://www.rgopinath.com/2013/09/04/viewpoint-process-mentors-for-startup-companies/