

THINK TANK GESTÃO, QUALIDADE E INOVAÇÃO

Carla Gonçalves Pereira
Luanda, 28 de Fevereiro de 2012

OBJETIVO



Analisar as várias vertentes relacionadas com as boas práticas do processo de “Gestão, Qualidade e Inovação”

AGENDA



09h00 SESSÃO DE ABERTURA
Carla Gonçalves Pereira - Objetivo do THINK TANK

09h30 SESSÃO THINK TANK
7 QUESTÕES PARA SELECIONAR 4 – 10m
Debate das 2 questões selecionadas – 50m

10h30 *Coffee Break*

10h45 Debate das 2 questões selecionadas – 50m

11h45 Conclusões

12h00 Encerramento

QUESTÕES

- 1. Em que medida a Qualidade promove melhor Gestão?**
- 2. Em que medida a Qualidade promove a Inovação?**
- 3. Quais os benefícios em sustentar a inovação numa política de Gestão e Qualidade?**
- 4. Quais os benefícios esperados da aplicação de uma política de Gestão, Qualidade e Inovação?**
- 5. Que tipo de influência pode ter a divulgação pública dos indicadores financeiros e operacionais das empresas?**
- 6. Quais os potenciais riscos na aplicação de uma política de Gestão, Qualidade e Inovação?**
- 7. Faz sentido aprofundar as redes de colaboração entre as empresas?**

QUESTÃO 1



A dificuldade em manter os colaboradores envolvidos e motivados, de forma continuada

O necessário exemplo “de cima”

A necessidade de gerir controlo e exposição face à qualidade e aprendizagem

A ocultação do erro como barreira

O sistema da qualidade como suporte para evidenciar e confirmar o desempenho adequado

A gestão suportada em factos

A necessidade de dar feedback aos colaboradores com o objectivo de melhoria (e não punição)

A gestão de recursos humanos e o enfoque em factores soft como:

- Humildade no servir

- Confiança ao cliente

- Diversidade de posturas com a idade (conformismo vs iniciativa)

- Carência ética e de civismo

- Educação e formação

A importância da divulgação de experiências na disseminação de boas mensagens

O factor chave é a remuneração do capital

As normas devem ser ferramentas de suporte e não elementos limitadores da diversidade e, logo, da inovação

No entanto, alguma formatação auxilia a comunicação, a partilha entre organizações e uma linguagem comum em toda a organização

As normas devem ser aplicadas atendendo a características culturais de cada país mas, fundamentalmente, atendendo à necessidade de acomodar diversidade sectorial

Devemos encontrar um mínimo denominador comum e não um máximo denominador comum

QUESTÃO 2



Aproveitar a diversidade para inovar

Não ao “carneirismo”

A normalização não impede a inovação (nem a anarquia a promove)

O tratamento de não conformidades pode desencadear melhoria (e inovação)

Implementar qualidade pode mesmo ser inovação (ver GUE 1º entidade pública certificada em Angola)

Sem contributo das pessoas não há inovação...

QUESTÃO 4

Política integrada de gestão, na qual a qualidade e a inovação são elementos constituintes

A tecnologia como elemento imprescindível

A tecnologia liberta pessoas:

- Impacto social adverso

- Alavancagem de iniciativa individual

- Necessidade de competências diferentes

De novo a gestão de competências, motivações, RH's, ... a necessidade de formação e informação contínua

O gestor tem que saber do negócio (tecnologia) e saber apreciar a oportunidade de inovar

Do “dono do negócio” de uma empresa pequena (conhecedor profundo) a um “dono do negócio” de uma multinacional (coordenador profundo)

A inovação é rápida porque a cópia também o é

Saber delegar e gerir talentos para gerir o negócio

Ser chefe é compreender o alcance da “accountability”

Para haver inovação:

- Saber questionar (ex. os processos internos)

- Colocar em causa

- Formação e informação

- De produto, de serviço, de processo

- Vigilância de mercado e tecnológica

- Cooperação e coopetição

QUESTÃO 5

Será o segredo a alma do negócio?

Há consciência social e política para a transparência e credibilidade dos dados

Pressão dos investidores para conhecer o desempenho

Aspecto fundamental para demonstrar sustentabilidade

Necessário haver controlo efectivo dos números (inúmeros exemplos de fraudes e de manipulação dos números): Fiabilidade

Aplicação para o exterior e mas também para o interior (informação e responsabilidade)

A divulgação dos indicadores operacionais (ex. nos serviços públicos) pode fomentar a consciencialização para a melhoria

Divulgar mais, para dar importância ao pouco

Habituar o cidadão a ter informação (promover capacidade crítica de análise)

Ponderação da informação a prestar às diversas partes interessadas

- Interesse estratégico

- enfoque na responsabilidade social

- natureza do negócio

“O massacre das secretárias...”
“Break in case of emergency...”
“A galinha e o porco...”
“Lá em Portugal funciona...”
“Temos que saber deixar a cadeira vazia...”
“Libertar as pessoas...”
“feedbackada...”
“Comer pão em conjunto...”
“Cingir o génio...”
“ O que fica para gerir...”
“nada se cria...tudo se copia...”
“transparência opaca dos números...”