



Bloco 1 - Estudo de Caso 1

Analia Irigoyen

Visão do Fornecedor

- Pequena fábrica de software, dona de um produto de Gestão Empresarial com 10 colaboradores.
- O contrato (melhorias e customizações) foi estabelecido com um cliente interno.
- Entrevistado: O Gerente de Desenvolvimento que é responsável pela operação e pelas entregas Sr. Clayton.

Desafios



Relações Comerciais Sólidas



<http://www.freeimages.com/>

Lições Aprendidas

Lições Aprendidas:

- ▶ Quais são os fatores de sucesso?
- ▶ O que poderia ser melhor no seu processo?
- ▶ O que o cliente poderia melhorar?

Entrevistado - Quais são os fatores de sucesso?

- “Pessoas. Todo processo é materializado pelas pessoas que fazem parte dele. No nosso caso, o patrocinador do projeto tem uma visão muito clara dos benefícios da melhoria dos processos para a empresa. Além disso, na empresa temos pessoas que contagiaram as outras pessoas e as motivaram a também acreditar em processos. E por último, mas não menos importante, a consultoria que nos auxiliou (que também são pessoas), agiu como uma espécie de catalisador para a melhoria dos processos, injetando energia no processo e simplificando a parte burocrática. “

Entrevistado - O que poderia ser melhor..?

- “Todo processo por si exige **aprimoramento contínuo**. Entendemos que faz parte do processo pensar que ele sempre pode ser melhorado. ...Quando terminávamos de redefinir um processo e o colocávamos para rodar logo descobrimos que algo diferente poderia ser feito e assim fomos ajustando. Passo a passo, melhoria após melhoria, debate após debate o nosso processo foi sendo melhorado.”

Entrevistado - O que o cliente poderia...?

- “No nosso caso, solicitar serviços de forma mais clara. Muitas vezes temos dificuldade de entender o que exatamente o cliente deseja. Quando isto acontece, precisamos devolver a solicitação de serviço pedindo mais detalhes e esclarecimentos. Gastamos tempo analisando que poderia ser usado para atender mais rapidamente as solicitações de serviço do próprio cliente.”

Atividade Proposta

- Reveja as respostas dadas do entrevistado identifique e discuta em que parte do processo de aquisição que vimos potencializariam os fatores de sucesso e minimizariam os problemas apontados e destacados em vermelho ao longo do texto?