



# Bloco 2 - 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/>

# Desafios - Pré-Contratação

Quais foram os maiores desafios para:

- ▶ Definir o escopo de contrato?
- ▶ Definir os acordos de níveis de serviços?
- ▶ Definir relações ganha-ganha?

# Entrevistado - Quais foram os desafios?

- Escopo: “Como se trata de um cliente interno, o maior desafio foi delimitar as “fronteiras” do nosso setor com o setor do cliente, sem perder a noção do interesse maior da empresa como um todo.”
- SLA: “Foi resolver a equação de equilibrar a mão de obra do nosso setor para atender a demanda do cliente interno, sem afetar o orçamento e ainda garantir um atendimento adequado às necessidades do cliente quanto à prazo.”

# Entrevistado - Quais foram os desafios?

- Relação ganha-ganha: “ Existe um frase de Miguel de Cervantes que diz “Yo no creo en brujas, pero que las hay, las hay”. Nós também não acreditávamos que existia uma parede invisível entre o nosso setor e o setor do cliente, mas às vezes pensávamos coisas do tipo “o meu setor” ou “o setor do cliente”, enquanto que o correto seria sempre pensar “a minha empresa”. Quando a empresa ganha, ambos os setores também ganham. Derrubar estas paredes foi o maior desafio.”

# Desafios - Contratação

Quais foram os maiores desafios para:

- ▶ Gerenciar os acordos estabelecidos?
- ▶ Gerenciar as Entregas?
- ▶ Conseguir alcançar as metas de prazo, custo e qualidade do contrato?



# Entrevistado - Quais foram os desafios?

- “Como se trata de um cliente interno, foi controlar a tendência de negociar prazos maiores com o cliente, ao invés de focar em uma organização melhor do nosso setor e na melhora dos nossos processos internos.”
- “Foi definir o processo de entrega em si, até “acertar a mão”. Agora, com o processo consolidado não temos grandes dificuldades.”
- “Quando o time está focado e motivado todos estes objetivos são alcançados. Assim, o desafio é manter o time rodando bem ao longo do tempo. Fizemos algumas melhoras no processo interno para diminuir o stress do time e proporcionar mais satisfação no trabalho. ”

# Desafios - Pós - Contratação

Quais foram os maiores desafios para:

- ▶ Coletar lições aprendidas?
- ▶ Melhorar o processo?

# Entrevistado - Quais foram os desafios?

- “Lembrar de registrar elas. Parecia até perda de tempo registrar lições aprendidas formalmente. É muito mais fácil apenas comentar na reunião semanal. Mas é muito interessante você repassar as lições aprendidas depois de um tempo e ter uma noção mais ampla do por que as coisas hoje são do jeito que são.”
- “Foi lidar com a frustração de implementar uma melhoria no processo e descobrir que ela não rodou tão bem assim e precisa ser revista novamente.”

# 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?