

que aumentam sua produtividade e/ou seu desempenho comercial. O Manual define quatro tipos de inovações que encerram um amplo conjunto de mudanças nas atividades das empresas: inovações de produto, inovações de

² Livre tradução de: "By identifying the possibility that technologies with inferior performance can displace established incumbents, the notion of disruptive technologies, pioneered by Christensen (1997), has had a profound effect on the way in which scholars and managers alike approach technology competition and has prompted a reassessment of the ways in which firms approach technological threats and opportunities".

³ Livre tradução de: "Disruptive Technologies change the value proposition in a market. When they first appear, they almost Always offer lower performance in terms of the attributes that mainstream customers care about".

processo, inovações organizacionais e inovações de marketing.

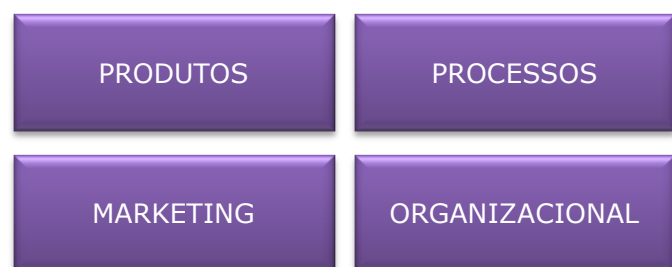


Fig.1 – tipos de inovação. Criação do autor.

De maneira resumida, [3] define que as inovações de produto envolvem mudanças significativas nas potencialidades de produtos e serviços. Estão incluídas aí, bens e serviços totalmente novos e aperfeiçoamentos importantes para produtos existentes. Inovações de processo representam mudanças significativas nos métodos de produção e de distribuição, enquanto, as inovações organizacionais referem-se à implementação de novos métodos organizacionais, tais como mudanças em práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas da empresa. As inovações de marketing envolvem a implementação de novos métodos de marketing, incluindo mudanças no design do produto e na embalagem, na promoção do produto e sua

colocação, e em métodos de estabelecimento de preços de bens e de serviços [3].

Quando em 1997, o manual expande o escopo da inovação para a área de serviços, essa decisão necessitou de algumas pequenas modificações nas definições de inovações de produto e de processo (TPP). Uma mudança foi a remoção da palavra "tecnológica" das definições, visto que a palavra evoca a possibilidade de que muitas empresas do setor de serviços interpretem "tecnológica" como "usuária de plantas e equipamentos de alta tecnologia", e assim não seja aplicável a muitas de suas inovações de produtos e processos [3]

Inovação de produto:

É a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, softwares incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais [3]

Essas inovações em produtos podem fazer uso de novos conhecimentos ou tecnologias ou podem propor novos usos ou novas combinações para conhecimentos ou tecnologias existentes. Deve ficar claro aqui, que o termo "produto", segundo o manual, abrange tanto bens como serviços. Ou seja, a introdução de novos bens ou produtos ou melhoramentos significativos nos aspectos funcionais ou de uso de bens ou produtos existentes. Exemplo de novos produtos, foram os microprocessadores e as câmeras digitais que fizeram uso de novas tecnologias. Já uma nova combinação de tecnologias existentes, foi o MP3, que utilizou padrões de softwares existentes, com a nova tecnologia de disco rígido miniaturizado.

São também consideradas inovações em produtos, o desenvolvimento de um novo uso para produtos existentes, ou por meio do uso de novos materiais, componentes e outras características que aprimorem seu desempenho.

Com relação ao setor de serviços, as inovações de produtos se caracterizam por melhoramentos importantes na maneira como são oferecidos, em termos de eficiência ou