

DESENVOLVIMENTO DE UM NOVO PRODUTO (SERVIÇO)

SANTOS, Glaucia Angela Luz¹

CAMPOS, Jéssica de¹

SILVA, Juliana Gabriela Fogaça Cleto da¹

PONTES, Renata Amaral¹

OLIVEIRA, Ricardo Castilho de¹

CUNHA, Glaucia Maldonado Guerra da²

¹ Discentes da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva, SP

² Docente da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva, SP

RESUMO

O objetivo do trabalho é expor como deve ser a estruturação para o desenvolvimento de um projeto, voltado para a área de serviços. Através desse artigo são oferecidas as principais etapas para a elaboração dessa categoria, orientando sobre as análises de viabilidades de sua execução no ambiente empresarial. Dessa maneira o leitor poderá desencadear, com eficiência, temas para novos estudos e debates sobre a elaboração projetos.

Palavras Chave: Estrutura, projeto, serviços e viabilidade

ABSTRACT

The objective is to expose how the structure should be for the development of a project-oriented service area. Through this article are offered the main steps for the preparation of this category, advising on the analysis of feasibility of its implementation in the enterprise environment. Thus the reader may trigger, effectively, topics for further studies and debates on the development projects.

Keywords: design, feasibility, structure and services

1 INTRODUÇÃO

Existem diversos tipos de empresas que oferecem vários tipos de atividades desde as manufatureiras até as prestadoras de serviços. Devido a essa

diversificação foi desenvolvido um relevante número de estudos focando o desenvolvimento de esquemas de classificação ou tipos de serviços.

Entretanto, essa classificação não foi suficiente para responder todas as dúvidas relacionadas ao projeto de serviços. Isto é consequência, principalmente, das diversas opções dos serviços que interferem na administração de suas atividades, como por exemplo: grau de contato com o cliente, ênfase no relacionamento pessoal, intangibilidade, produção e consumo ao mesmo tempo (GIANESI E CORRÊA, 1994).

Com o objetivo de colaborar com o campo do conhecimento, a ideia desse trabalho é expor como deve ser o desenvolvimento de um produto voltado para a área de serviço.

Espera-se que as observações selecionadas durante a pesquisa auxiliem na elaboração de um método sistemático e detalhado para o desenvolvimento de serviços nas organizações.

Para alcançar esse propósito, a pesquisa adotou o método de análise bibliográfica sobre importantes sistemas estudados por pesquisadores do setor de projetos e desenvolvimento de serviços, de uma maneira diferenciada, para que as principais diversificações de cada projeto pudessem ser avaliadas e pudessem influenciar na construção de um modelo para o projeto e desenvolvimento de serviços.

2 ELABORAÇÃO DE UM PROJETO

A ideia para a elaboração de um produto e serviços é atender as necessidades e as expectativas dos clientes já conquistados e os futuros, proporcionando uma melhora na competitividade da empresa.

Para que o desenvolvimento de um novo serviço seja bem sucedido é necessária muita atenção em algumas etapas para sua elaboração e posterior cumprimento, são elas: planejamento, projeto, viabilidade, estrutura do projeto, dimensionamento / horizonte de planejamento e riscos.

2.1 Planejamento

O ato de planejar é o principal quisto dentro da administração, ele consiste em um processo teórico que define as ações que devem ser desenvolvidas, visando à antecipação de atitudes a serem tomadas futuramente.

De acordo com Robbins (2000, p.116):

“Planejamento compreende a definição das metas de uma organização, o estabelecimento de uma estratégia global para alcançá-las e o desenvolvimento de uma hierarquia de planos abrangentes para integrar e coordenar atividades. Diz respeito, portanto, aos fins (o que será feito) e também aos meios (como será feito)”.

Embasado nesse pensamento, podemos concluir que a opção de planejar está ligada aos mecanismos de controle de planejamento, cujo objetivo é verificar se o que foi planejado está sendo realizado. O controle, monitoramento e o planejamento necessário pode proporcionar a economia de tempo em longo prazo, assim como impedir erros ou acontecimentos não planejados que possam aparecer durante o desenvolvimento de um projeto.

2.2 Projeto

A fase do projeto e desenvolvimento de serviços pode ser fracionada em quatro partes:

1 - Definição das especificações do serviço: determina os padrões que especificam os elementos técnicos que compõem o serviço para a satisfação das necessidades dos clientes. É essencial a utilização de ferramentas para a tradução das necessidades das origens internas e externas em parâmetros medidos para o serviço que está sendo executado ou desenvolvido;

2 - Geração e seleção de ideias para o serviço: segundo Kelly e Storey (2000) *apud* Mello, Neto e Turrioni, 2006, as ideias para o desenvolvimento de um novo serviço devem ter início embasado em dois princípios: dos colaboradores da linha de frente, pelo fato da proximidade destes com os clientes; e da concorrência, pela capacidade de reproduzir alguns tipos de serviços;

3 - Análise estratégica: as estratégias de serviços dizem respeito aos elementos competitivos que devem ser fixados e executados de acordo com as necessidades dos clientes. Os campos da decisão formam um conjunto de

subsistemas que exercem influência na competência do processo de operações do serviço que se deseja elaborar quanto aos elementos competitivos que se pretende dar prioridade;

4 - Definição do pacote de serviços: é uma série de opções relacionadas, propostas ao cliente, que se estrutura através de um serviço-núcleo ou principal e outros serviços periféricos ou secundários.

O serviço principal e o secundário devem ser analisados na fase de concepção do projeto e devem determinar qual o pacote de serviços a ser apresentado aos clientes. Na organização, que deve ser elaborada da mesma maneira, o serviço secundário pode ser fundamental para certificar a distinção dos serviços, já que na maioria das vezes o serviço principal será o mesmo.

Para o bom desenvolvimento do projeto do serviço, sua realização, entrega e manutenção, deve-se realizar algumas atividades na presença do cliente: mapeamento dos processos de serviços; controle dos processos; recrutamento e treinamento de pessoal.

2.3 Viabilidade do projeto

A viabilidade do projeto determina o nível de dificuldade na hora da implantação, o investimento, deve ser analisado observando sempre o tempo, o esforço e a disponibilidade financeira que serão gastos.

Durante a elaboração, e antes da sua execução, o projeto, deve passar por testes de viabilidade para que sejam avaliadas e destacadas as oportunidades de investimentos mais vantajosas, evitando assim, investimentos antieconômicos e mal dimensionados.

As viabilidades essenciais que devem ser pesquisadas são:

1 - Mercadológica: uma pesquisa de mercado elaborada erroneamente pode prejudicar na elaboração do projeto. A quantificação da capacidade de consumo de um determinado serviço em um determinado mercado possibilita o crescimento do seu investimento e avalia a viabilidade mercadológica. Essa pesquisa pode ser demonstrada através de confronto das estimativas das demandas com as das ofertas, o que permite enxergar *superávits* ou *déficits* do suprimento futuro de um serviço;

2 - Técnica: pode-se identificar essa viabilidade, quando nenhum problema de engenharia e tecnologia referentes ao projeto possui empecilhos para sua execução e operacionalização e quando a organização disponibiliza de tecnologia própria. Para permitir reproduções futuras, a tecnologia para a execução do empreendimento deve ser conhecida para que seja possível assegurar que essa tecnologia é a mais favorável para as condições do empreendimento;

3 - Econômica: fundamenta-se em uma avaliação relacionada às receitas atribuídas ao projeto para analisar se estas vencem os custos. O projeto deve ser justificado em termos econômicos embasados no fluxo de caixa, como um método de confirmar que esse empreendimento terá rentabilidade, fazendo-o proveitoso no ponto de vista econômico;

4 - Financeira: averigua se existem recursos financeiros necessários para a realização do projeto. Pode ser exposto através de análise das condições financeiras anteriores, presentes e potenciais, a possibilidade da empresa em admitir com segurança a dívida que pretende adquirir;

5 - Social: é a análise do ponto de vista da sociedade. Deve detalhar que o projeto apresenta interesse do ponto de vista social para as suas áreas de influencia, ou seja, que os rendimentos serão maiores que os gastos;

6 - Administrativa: para ter longevidade no mercado, as empresas precisam estar em constante reorganização das suas estruturas. Para que assegurar sua viabilidade, tanto da empresa quanto do projeto, devem provar que dispõem de uma estrutura administrativa apropriada.

2.4 Estrutura do projeto

O projeto é uma ferramenta que define como um esquema pode ser elaborado através de procedimentos e ações, acompanhados do plano qualitativo, que trabalha a sua natureza. São por meio dos projetos que se disponibilizam recursos no decorrer de certo prazo, associando-os com o planejamento orçamentário.

Essa associação pode ser vista por meio dos itens mercadológicos, técnicos, administrativos, jurídicos e legais, ambientais, econômicos e financeiros, que definem as normas que visam determinar a viabilidade ou não da execução de um serviço que atendam as necessidades de uma sociedade de consumidores.

2.5 Dimensionamento e horizonte de planejamento

O horizonte de planejamento pode ser definido como o período de tempo avaliado durante qual o projeto em análise irá realizar-se ou, ainda, o maior período de tempo futuro para o qual é possível fazer avaliações confiáveis.

Com o serviço do projeto já definido, é preciso, planejar a sua oferta e demanda no horizonte de planejamento (HP) predeterminado. Os projetos se diferenciam quanto ao seu horizonte de planejamento, e a decisão quanto ao seu tamanho é determinada, tanto por elementos ligados à natureza dos projetos de investimentos, quanto por fatores ligados às características da organização.

Para a implantação e operacionalização de um projeto é necessário um determinado tempo que só terá um sentido se definido um período predeterminado.

Segundo Rezende e Oliveira (1987, p.9):

“Um projeto se traduz no investimento de recursos durante algum tempo, na expectativa de obtenção de produtos nos períodos subsequentes e, portanto, só tem sentido dentro do contexto de um período de tempo determinado”.

Ainda de acordo com os autores:

“Esse horizonte de planejamento pode ser finito ou infinito. Ele será finito quando a avaliação do investimento for fixada em certo período de tempo e será infinito no caso de existir continuidade das atividades durante um período tão longo que possa ser considerada perpétua”.

Não existem regras para determinar o horizonte de planejamento. As diversificações existentes nesses aspectos são consequência do processo utilizado em cada empresa e da tipologia e características do serviço liberados no projeto. Devem ser levadas em consideração as condições econômicas, tecnologias e sociais relacionadas à utilização dos recursos, essencialmente aquelas que definem o fator de risco do projeto. Para isso é necessário analisar qual o volume mínimo de produção que equivalha o investimento, sem a necessidade de outros fatores.

2.6 Riscos do projeto

Quanto maior for o conhecimento em relação a implicações desejáveis e indesejáveis utilizadas no desenvolvimento de um projeto, menor será a possibilidade de risco.

Com o planejamento, podemos identificar diversas dificuldades e riscos, que podem ser determinados como a possibilidade de as atividades não saírem conforme desejado ou até mesmo como a probabilidade de que algum acontecimento indesejável aconteça. No ato do planejamento é preciso observar os elementos básicos no conceito de riscos para determinado serviço.

Caso o risco não seja visualizado e solucionado, ele pode expor o projeto no que diz respeito à elevação dos custos, aos atrasos na execução dos cronogramas ou ao comprometimento do desenvolvimento. Podemos observar que os grandes responsáveis por levar um negócio à falência são uma série de equívocos na parte estratégica da empresa.

- ✓ Durante a elaboração do projeto devemos nos atentar para alguns riscos, sendo eles:
- ✓ Recusa do projeto;
- ✓ Formação de uma equipe técnica que não tem comprometimento com o projeto;
- ✓ Realização de treinamento;
- ✓ Atrasos nas especificações técnicas ou na aprovação do sistema determinado (questões ligadas à qualidade do projeto);
- ✓ Diversificação dos custos de ferramentas ou no fechamento de contratos.

A visão antecipada desses riscos e a sua correta solução e entendimento podem salvar o projeto.

3 METODOLOGIA

Com a intenção de atingir o propósito do tema, o trabalho passou por uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de gerar um assunto para discussão mais aprofundada sobre a questão do desenvolvimento de um novo serviço, mostrando as etapas que o projeto deverá percorrer.

Foi realizado, um levantamento de estudos já publicados sobre a questão, através da leitura de livros e artigos científicos. Destaca-se ainda, a importância do planejamento na estruturação de um projeto para que o produto consiga manter-se no mercado.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi apresentar os conceitos, as etapas e os fatores na elaboração de um produto de maneira clara e didática, com a intenção de facilitar o entendimento sobre esse tema. Buscou-se reunir informações úteis e objetivas, formando um contexto coerente para dar fundamento na hora da tomada de decisão sobre a vantagem ou não de se realizar um investimento.

O desenvolvimento de um produto pode ser denominado como uma arte, pelo fato de existir diversas maneiras de abordagem, e para determinar a forma correta para administrá-lo é necessária à experiência do seu elaborador.

É importante ressaltar que cada projeto apresenta características individuais, condicionando uma maior ou menor ênfase em certo elemento ou etapa no decorrer da sua elaboração.

5 REFERÊNCIAS

GIANESI, Irineu G. N. e CORREA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços. Operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1994.

MELLO, Carlos Henrique Pereira; NETO, Pedro Luiz de Oliveira Costa e; TURRIONI, João Batista. **Modelo para o projeto e desenvolvimento de serviços: uma proposta brasileira.** Rio Grande do Sul: UFRGS, 2006.

REZENDE, J. L. P; OLIVEIRA, A. D. de. **Avaliação de projetos 1 e 2.** Lavras: Esal/Faepe, 1987.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2000.