



**APLIQUE INOVAÇÃO NOS PROCESSOS  
E AUMENTE O LUCRO DA SUA EMPRESA**



Introdução.....	3
O que é a inovação nos processos? .....	5
Como aplicar a inovação nos processos? .....	7
Quais são os benefícios de investir em inovação nos processos?.....	17
Conclusão.....	20
Sobre o Sebrae-PE .....	22



# INTRODUÇÃO



### **A inovação está no coração do empreendedorismo.**

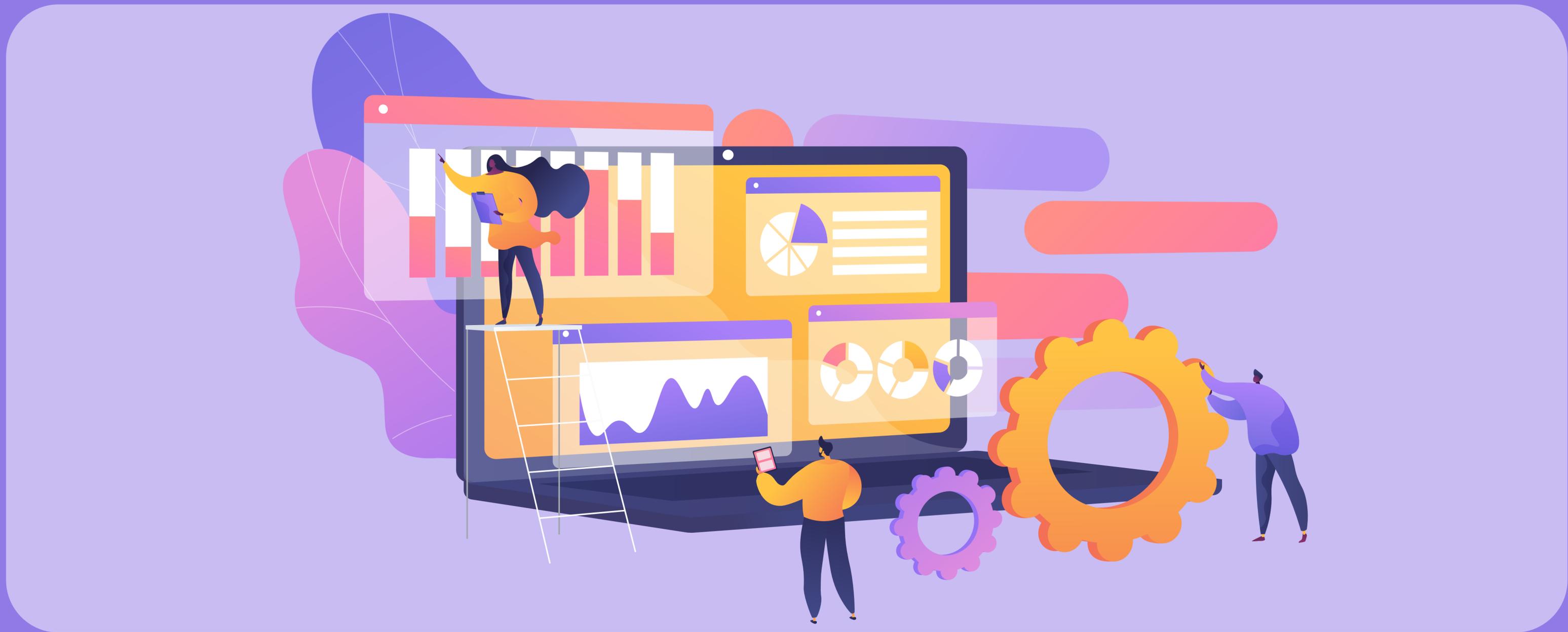
Com a crescente concorrência em todas as indústrias, os empreendedores precisam inovar para permanecerem relevantes e disputarem “de igual para igual” com os seus concorrentes.

**Isso, é claro, vale tanto para as grandes empresas quanto para micro, pequenos e médios empreendimentos.**

**Explorar estratégias que provocam mudanças internas positivas é uma necessidade para qualquer empresa e é aqui que a inovação nos processos entra em cena.**

Ideias inovadoras são cruciais para reavaliar os processos internos de uma organização, aumentar a eficiência e melhorar a sua lucratividade. Essa é uma maneira refinada de procurar novas formas de entregar produtos e/ou serviços aprimorados ao mercado.

Neste e-book, você vai aprender as principais táticas para colocar em prática a inovação nos processos. Confira e aproveite as dicas!



O QUE É A INOVAÇÃO NOS PROCESSOS?



A inovação nos processos é a forma mais convencional de inovação no mundo corporativo. Como o nome já diz, trata-se do **conjunto de mudanças internas em uma empresa**, visando a benefícios, como redução de custos e aumento da produtividade.

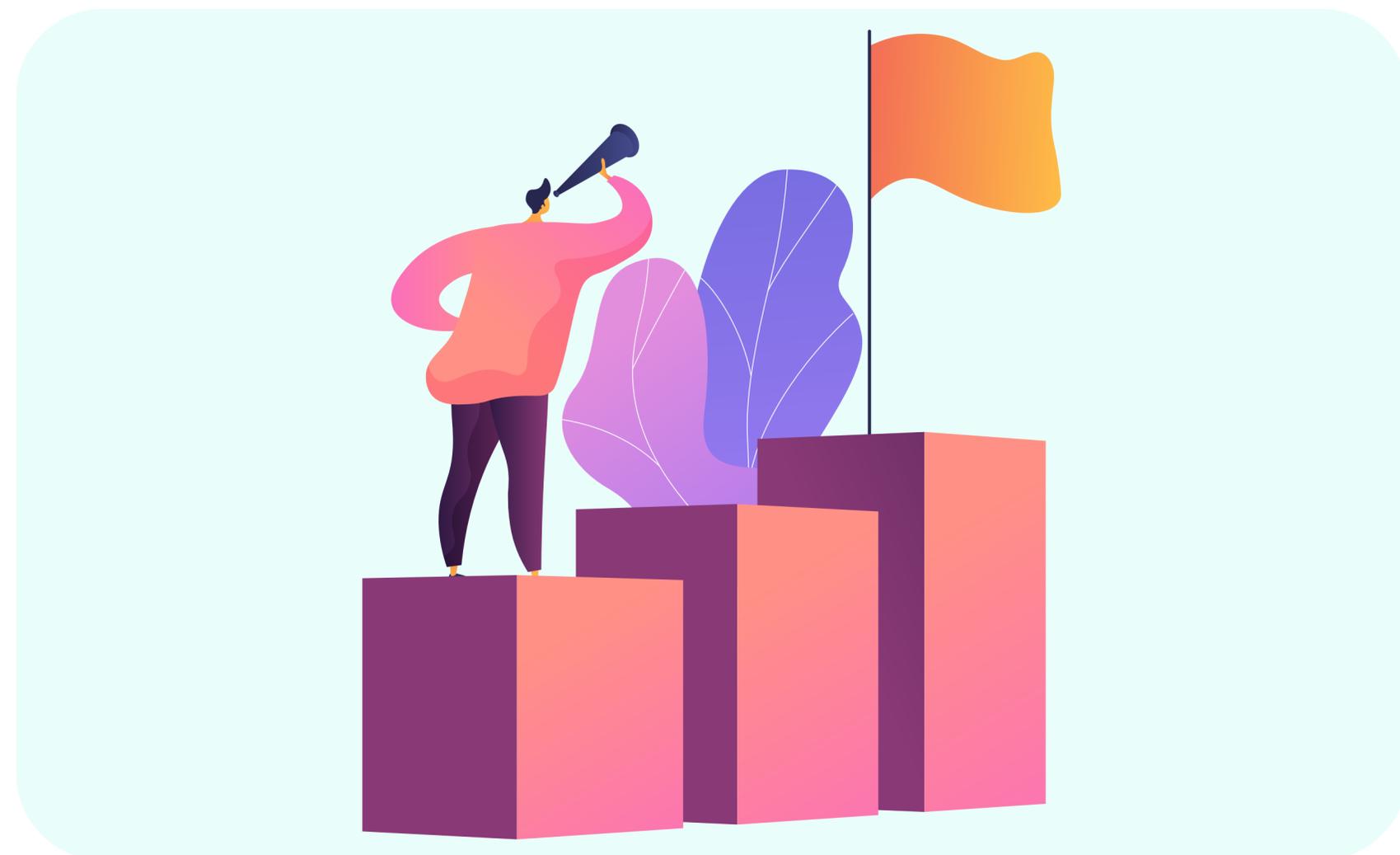
*A medida não objetiva necessariamente melhorar o produto ou o serviço fornecido ao cliente.*

*Muitas vezes, a satisfação do público com a qualidade de uma solução é a consequência de esforços que mudaram o fluxo interno de trabalho.*

As inovações podem alterar diferentes setores de uma empresa, como:

- setor administrativo;
- setor comercial;
- setor financeiro;
- setor operacional ou de produção.
- departamento de Recursos Humanos;

A inovação nos processos pode incluir mudanças nos equipamentos usados na fabricação de produtos, adoção de técnicas e softwares para ajudarem na cadeia de suprimentos e no sistema de entrega e métodos para contabilidade e para o atendimento ao cliente. **O ideal é que a inovação aconteça de uma maneira particular nas empresas, visto que cada uma enfrenta objetivos, problemas e desafios diferentes.**





**COMO APLICAR A INOVAÇÃO NOS PROCESSOS?**



Implantar processos de inovação requer uma transformação multifacetada e que afeta diferentes áreas. A seguir, elencamos alguns pontos que podem agregar no desafio de inovar os processos da sua empresa.

### Crie processos estruturados

Os processos de uma empresa podem ser representados em um **diagrama visual que descreve o que os funcionários fazem, a quem eles se reportam e como as decisões são tomadas em toda a companhia.**

Ter processos bem estruturados pode ser útil para novos colaboradores contratados, pois eles aprendem mais rapidamente quem gerencia o quê. Uma estrutura clara também ajuda os gestores a identificarem os problemas em sua raiz e investirem em soluções que podem, de fato, gerar mudanças significativas. Portanto, podemos dizer que processos estruturados representam a base para investir em inovação.



No geral, existem duas maneiras de estruturar as atividades realizadas em uma empresa:

- **o modelo mecanicista**, em que as estruturas mecanicistas são conhecidas por terem estreitos limites de controle, bem como uma alta centralização e uma formalização. Elas têm normas rígidas sobre os responsáveis pelos departamentos e acerca do que eles estão autorizados a fazer;
- **modelo orgânico**, no qual as estruturas orgânicas são conhecidas pela descentralização do controle e pela departamentalização flexível. As equipes assumem projetos com base no que os funcionários são capazes de fazer e nas particularidades da ação, em vez de se considerar o que a equipe foi projetada inicialmente para executar.

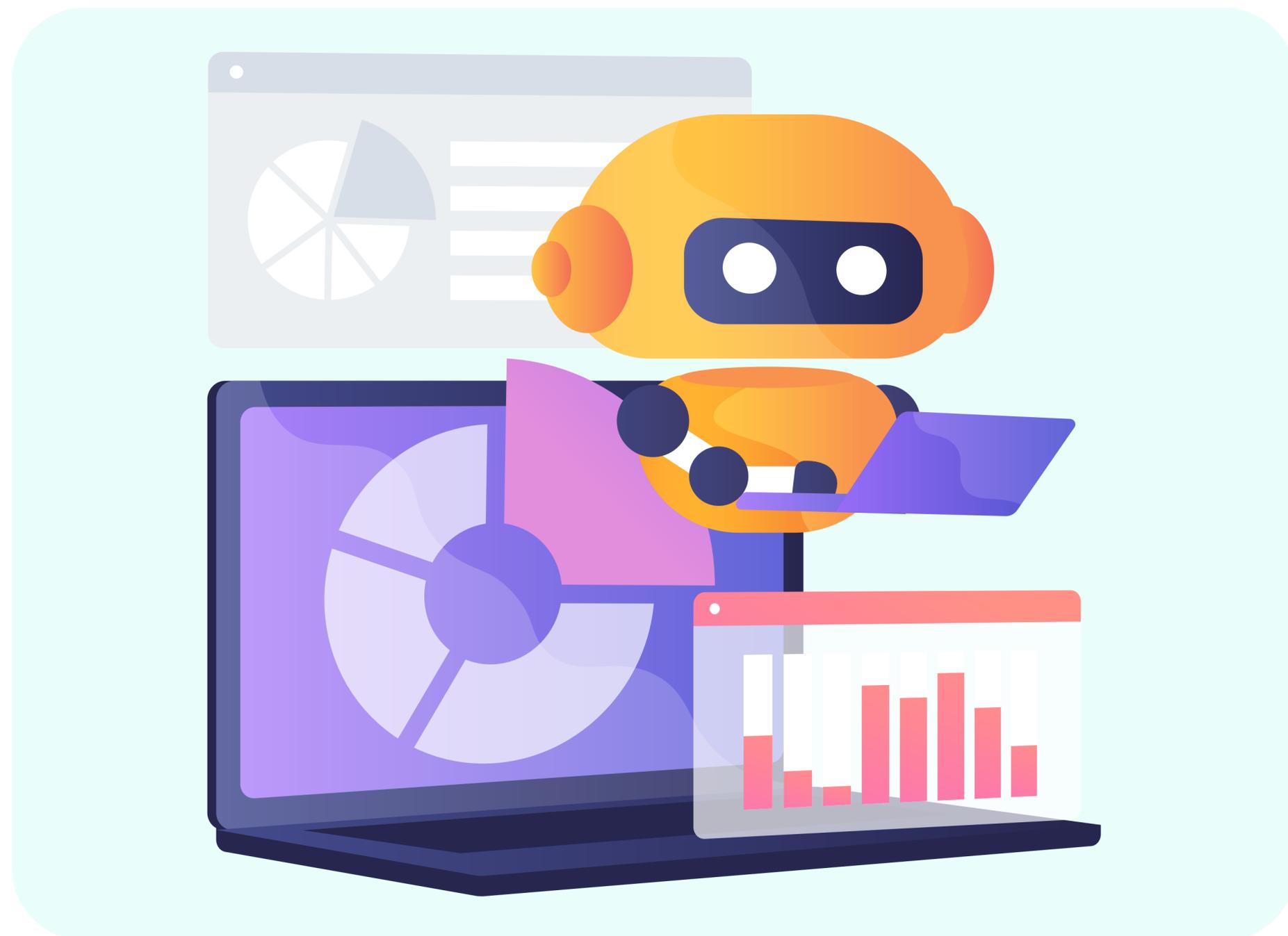
O modelo mecanicista representa a abordagem tradicional, de cima para baixo, da estrutura organizacional, enquanto o modelo orgânico representa a abordagem mais colaborativa e flexível. Dentro de cada um, você pode encontrar vários tipos de estruturas. Dependendo do tamanho de uma empresa e dos seus objetivos, o modelo mais adequado de estrutura organizacional pode variar e cada tipo tem as suas vantagens e os seus desafios.

No entanto, há um benefício universal em estabelecer uma estrutura organizacional clara: ajudar os funcionários a entenderem o seu papel dentro da companhia, o que permite que eles gerenciem expectativas e metas. **Uma empresa precisa ter uma estrutura organizacional para ser bem-sucedida e identificar oportunidades de melhoria em seus procedimentos.**

## Invista em automação

Em um contexto de transformação digital, a automação se tornou uma norma para apostar em inovação nos processos. Softwares que trabalham **de forma automática, sem a intervenção humana**, podem realizar tarefas manuais e liberar a sua equipe para se concentrar em tarefas mais estratégicas.

Pense o seguinte: uma vez que as atividades mais repetitivas são executadas pelas máquinas, os funcionários da sua empresa terão mais tempo para analisar relatórios, interpretar dados e tomar decisões bem embasadas. Um exemplo simples de automação são as ferramentas de marketing digital que talvez já façam parte da sua organização. Formulários de inscrição, nutrição de leads por e-mail, reserva de calendário e *gateway* de pagamento continuam funcionando enquanto você dorme.





Por que, então, não expandir a automação para outras tarefas da corporação como parte do desafio de investir na inovação dos processos? Aqui está uma sequência de etapas que estão normalmente envolvidas em um processo de automação. Observá-la pode ajudar você a visualizar como isso pode acontecer no seu negócio:

- **criar um documento para mapear as tarefas** que podem ser automatizadas no fluxo atual da sua empresa;
- **esboçar os objetivos com a automação** das tarefas selecionadas (por exemplo, reduzir custos, aumentar a produtividade e simplificar as operações);

- **buscar a ferramenta para automatizar as tarefas** (a ferramenta deve ser fácil de usar, ser capaz de trabalhar com as informações que a empresa já armazena e centralizar e disponibilizar dados para qualquer pessoa que precise do acesso);
- **preparar treinamentos e tutoriais** para a equipe, especialmente para aqueles profissionais que trabalharão com a tecnologia dia após dia;
- **monitorar e medir os resultados** da empresa com a automação de tarefas.

Companhias de todos os setores estão expandindo o uso da automação para gerenciar vários tipos de tarefas simultaneamente. **A sua empresa pode ser a próxima.**



## Capacite a liderança

Bons líderes criam uma empresa saudável, positiva e, em última análise, com funcionários suficientemente confiantes para novos desafios. Treinar os seus colaboradores e líderes em potencial para apoiá-los é a melhor maneira de ajudar a sua companhia a criar oportunidades de inovação e adaptar-se a elas.

Seja por meio de **um treinamento virtual**, seja por meio de **workshops presenciais**, reunir um grupo de líderes em potencial permite que eles apoiem uns aos outros quando surgirem problemas muito tempo depois do término do treinamento.



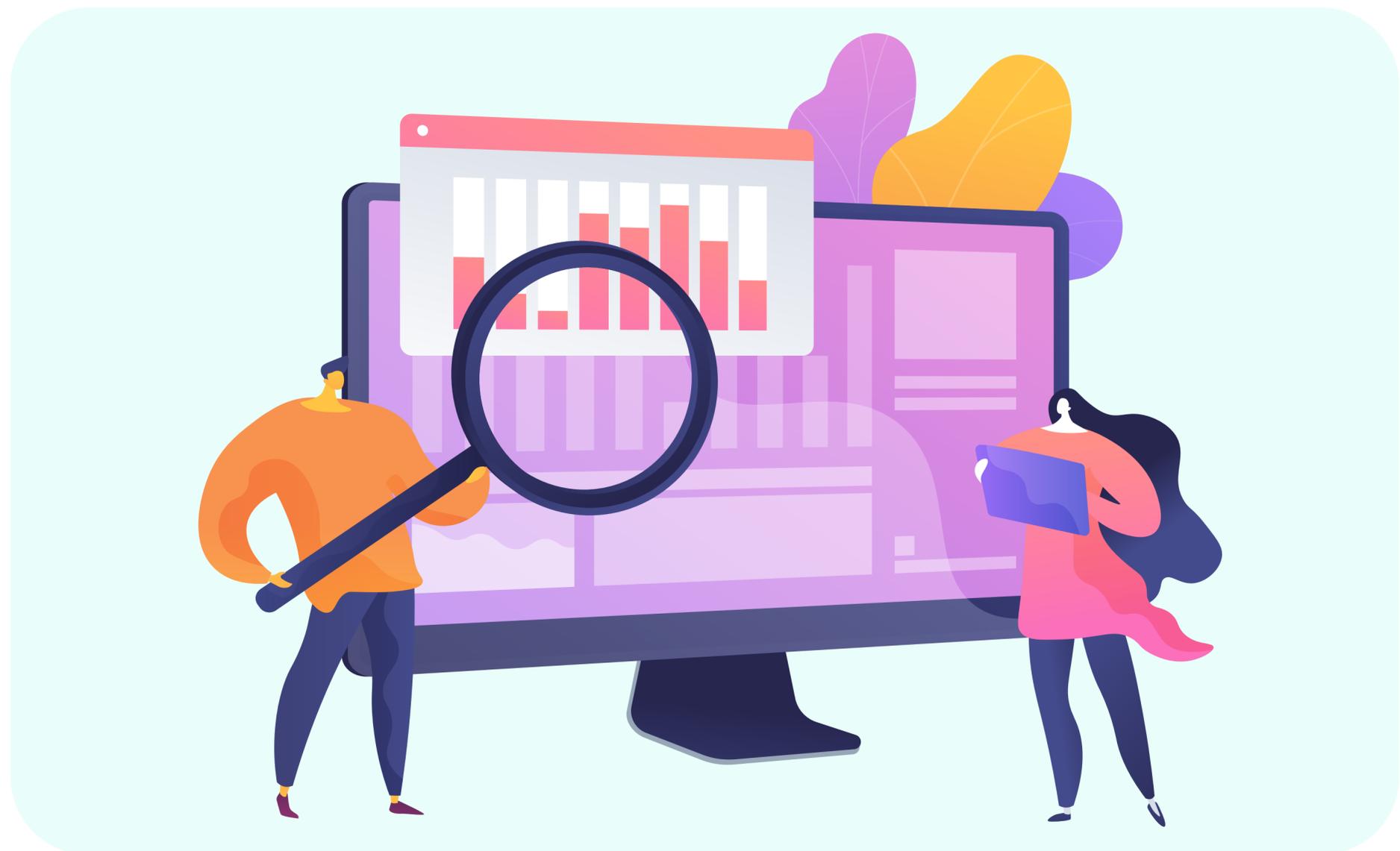
## Use os dados

**Reunir dados de seus processos e analisá-los pode começar a revelar alguns insights surpreendentes.**

Você, por sua vez, pode usá-los para criar melhorias em processos, aumentar a eficiência, reduzir o desperdício e elevar os lucros da sua empresa.

No entanto, muito antes de começar a investigar conjuntos de dados, você precisa definir exatamente qual processo deseja medir e, se for um processo grande, quais partes dele. Digamos que você deseja investir em um processo de recrutamento e seleção mais eficaz, principalmente depois de perceber que há uma alta rotatividade de funcionários na sua empresa (muitas admissões e demissões em um curto período de tempo).

Se a sua organização tem um departamento de Recursos Humanos, os funcionários do setor podem usar **processos de coleta, análise e cruzamento de dados** de diferentes fontes para chegar ao perfil ideal para cada vaga em aberto. A partir disso, será mais fácil recrutar candidatos realmente qualificados para os cargos e selecionar aqueles que mais se ajustam ao perfil definido. Mas o uso estratégico de dados no RH é apenas um exemplo. A sua empresa pode usá-los em todos os seus setores para melhorar a sua operação geral.



## Estimule uma cultura de inovação

A cultura organizacional é o verdadeiro impulsionador do comportamento e do desempenho dos funcionários. As pessoas são motivadas em um nível mais alto quando podem alinhar o seu trabalho com os objetivos maiores da sua empresa.

Por isso, uma cultura organizacional é formada pela combinação entre **missão, valores e atitudes diárias**. Qualquer corporação disposta a nutrir a inovação deve construir uma cultura que promova o pensamento criativo, a participação e a superação de desafios.

**Infelizmente, esse não é o tipo de cultura organizacional majoritariamente difundida no mundo corporativo. Muitas empresas se descrevem como inovadoras porque falam sobre inovação superficialmente, quando, na verdade, a sua cultura organizacional está desencorajando a inovação.**

Isso pode acontecer, por exemplo, quando a missão e os valores não estão refletidos nas atitudes praticadas por líderes e funcionários do negócio. Para estimular uma cultura que incentive a inovação, e explore **três pontos** na comunicação interna da sua empresa:

- **abraça a diversidade**, pois as inovações revolucionárias vêm da integração de diferentes perspectivas. Pessoas com diversas origens, culturas e habilidades são mais propensas a apresentar ideias novas e inovadoras. No entanto, certifique-se de entender o real significado da diversidade — se você pensa ser inclusivo, mas descarta as ideias dos seus estagiários porque “eles não sabem como as coisas funcionam”, provavelmente deveria pensar novamente;
- **mude de opinião sobre o erro**, pois os funcionários não devem ter medo de cometer deslizes. Erros não são fracassos e, pelo contrário, devem ser vistos como oportunidades de aprendizagem. Uma cultura livre de culpa é a semente da cultura da inovação;
- **incentive a insatisfação e a proatividade** porque é importante capacitar os colaboradores e fomentar a participação de toda a empresa na identificação de fragilidades, problemas e oportunidades de inovação.



## Conte com um suporte especializado

Administrar uma pequena ou média empresa é, por si só, um grande desafio. Quando o que está em jogo são mudanças que podem alterar o rumo da sua companhia, você não precisa fazer tudo sozinho porque é possível contar com a **consultoria de especialistas**.

O consultor é alguém com experiência em gestão de empresas e com capacitação na área. Esse profissional pode oferecer uma ampla gama de serviços que podem ajudar você a inovar nos processos, por exemplo:

- elaborar um planejamento estratégico e planos de negócio;
- identificar problemas que impedem o crescimento da empresa;
- mapear processos;
- promover o treinamento de funcionários.

Se você quer garantir um bom retorno do seu investimento em consultoria, conte com uma empresa experiente nesse trabalho e referência em empreendedorismo. O [Sebrae](#) pode ajudar você, pois contratando o nosso serviço de consultoria, vamos promover a **competitividade** do seu empreendimento.

As soluções de consultoria do Sebrae se dividem em dois tipos: inovação e gestão. Na Consultoria de Inovação, o Sebrae atua em **sete grandes áreas** que promovem impacto na produtividade e na inovação dos pequenos negócios, a saber:

- Design;
- Inovação;
- Produtividade;
- Sustentabilidade;
- Propriedade Intelectual;
- Serviços Digitais.
- Qualidade;

Nesse momento, também estamos oferecendo a [Consultoria Express](#), um serviço exclusivo e gratuito para ajudar o seu empreendimento a repensar o seu modelo de negócio.





**QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DE INVESTIR  
EM INOVAÇÃO NOS PROCESSOS?**



Agora que você entendeu o que é inovação nos processos, está pronto para perceber os seus benefícios e dar o próximo passo? Confira os impactos centrais de uma inovação bem-sucedida!

### **A inovação faz o seu negócio crescer**

**A inovação bem-sucedida nos processos permite que você agregue valor à sua empresa para evitar desperdícios, eliminar custos desnecessários e fazer mais com menos.** Tudo isso resulta em um aumento na lucratividade da sua companhia.

## A inovação ajuda você a ficar à frente da concorrência

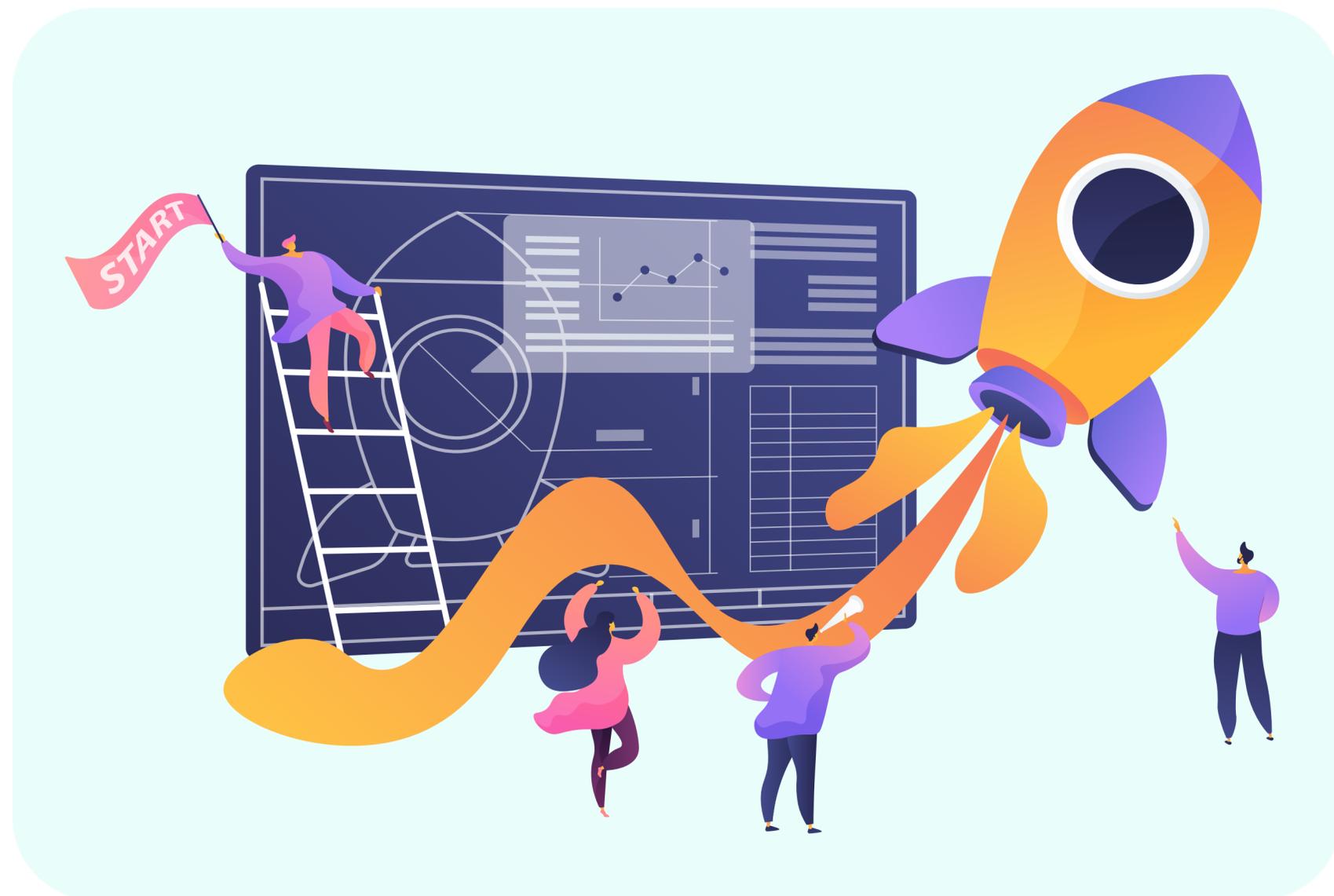
Com a globalização e um mercado em rápida mudança, há mais empresas concorrentes do que nunca. **O pensamento inovador pode ajudar você a se adaptar a tendências do segmento e acompanhar as necessidades dos clientes.**

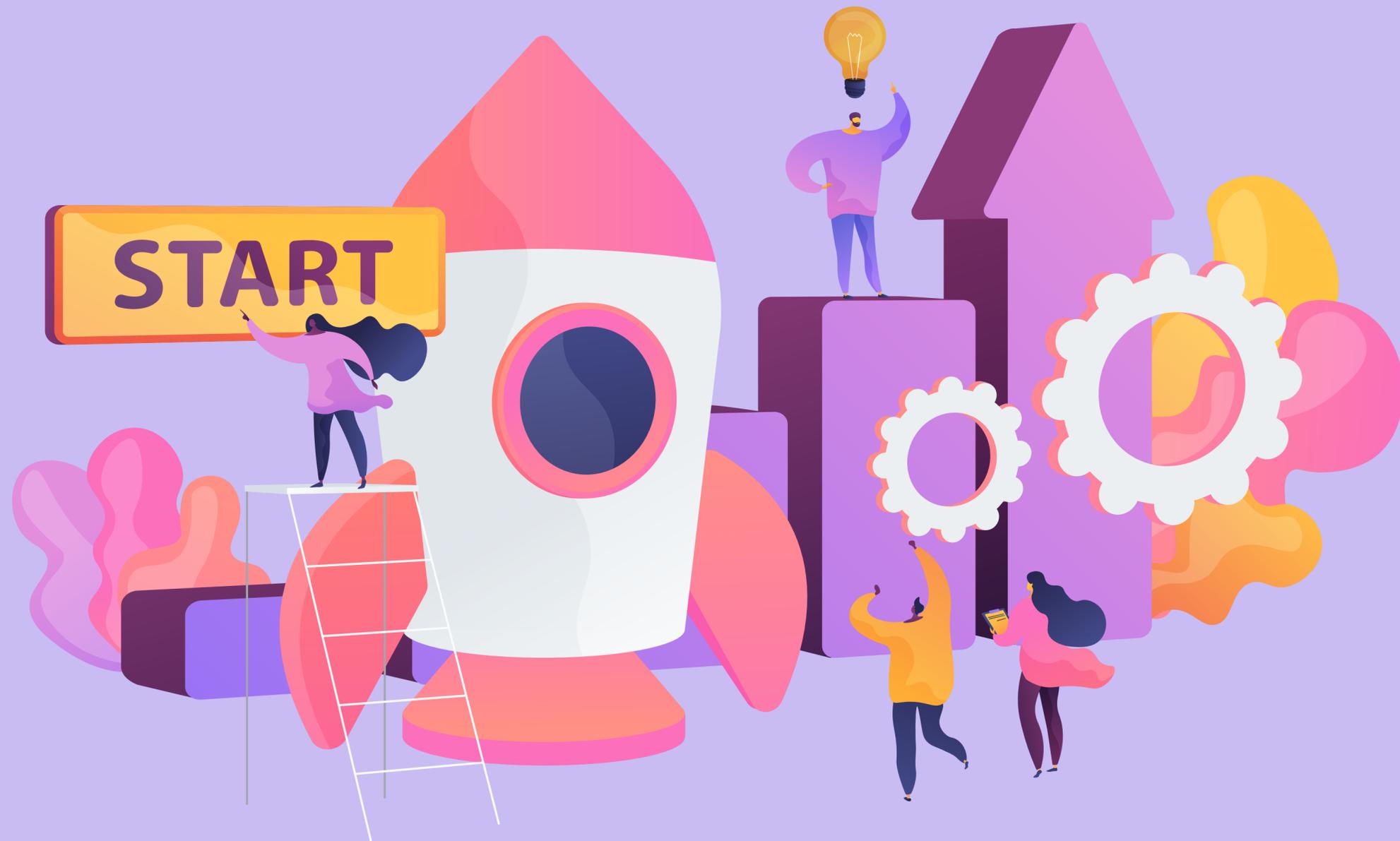
Se a sua empresa não inovar, você verá corporações inovadoras trazendo novas ideias para o mercado e terá que lutar para acompanhar. Para que a sua organização permaneça relevante e lucrativa, ela eventualmente precisará se adaptar para atender a novas necessidades do público.

O ideal é que você esteja na vanguarda dessas mudanças, sem esperar que os concorrentes as implementem primeiro.

## A inovação ajuda você a aproveitar novas tecnologias

A tecnologia evolui rápido e dá origem a maneiras eficientes de criar melhores produtos, oferecer serviços de forma mais simples e alcançar potenciais clientes rapidamente. Ao aproveitar essas novas tecnologias, você poderá inovar nos processos e obter uma vantagem competitiva sobre os seus concorrentes.





**CONCLUSÃO**



A inovação faz parte do empreendedorismo e pode trazer para uma empresa resultados significativos, como aumento da produtividade e redução de custos. Porém, uma lição importante que você deve levar é que **inovação não representa sucesso garantido**. Novas tecnologias, mudanças na identidade da companhia e novos processos envolvem, necessariamente, algum grau de risco.

O grande diferencial das empresas dispostas a inovar é o cuidado de prever as possíveis consequências antes de um grande salto. Tudo na vida envolve riscos, logo, o mais importante é se planejar para eles. Com a inovação nos processos, não é diferente.



O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios. Temos unidades em todo o território nacional e uma ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.

