

## Envolvendo Usuários e Clientes no Processo de Inovação



CRI Minas | Centro de Referência em Inovação de Minas Gerais

FUNDÇÃO DOM CABRAL

**FDC**

**CRI Minas**

CENTRO DE REFERÊNCIA  
EM INOVAÇÃO DE MINAS GERAIS

Ciclo 2016 - Evento I - 02/03/2016

# Marcos Pinotti



21-01-2016

---

# Bem-Vindo!



**CRI Minas**

**Ciclo 2016**

# Novidades: Ciclo 2016



- ✧ Aplicação de ferramentas de diagnóstico ligadas à gestão da inovação
- ✧ Exercícios coletivos de ideação para solução de problemas comuns
- ✧ Vídeos com os palestrantes
- ✧ Cases: Samba Tech, Embraer e CSEM Brasil
- ✧ Evento com comunidade americana de gestão da inovação, KIN Global (1-3 junho 2016)
- ✧ Diálogo constante com players do ecossistema de inovação, tais como Fapemig, UFMG, Fundepar e ABDI

# Agenda: Ciclo 2016



- ✧ **04/05:** Collider Worskhop: como garantir a inovação em momentos de crise
- ✧ **17/08:** Rumos da Inovação
- ✧ **05/10:** Transferência de Tecnologia entre Universidades e Empresas
- ✧ **30/11:** Gestão de equipes de inovação interdisciplinares e com alta produtividade
- ✧ **1/2017:** Quando David e Golias apertam as mãos: modelos de colaboração entre empresas grandes e nascentes

# Agenda do Dia



- 9:00** Boas-vindas
- 9:15** Carlos Arruda, FDC: *Lançamento do Ciclo 2016*
- 9:30** Vanderlei Soela, FDC: *Valores, Ética e Espiritualidade: Reflexões para o ano que se inicia*
- 10:45** **Café**
- 11:00** Ana Burcharth, FDC: *Por que envolver clientes e usuários?*
- 11:15** Fernando Koch, Samsung: *Como a Samsung desenvolve soluções para e com o mercado?*
- 12:45** **Almoço**
- 14:00** Mesas-redonda
- 15:30** **Café**
- 15:45** Gustavo Almeida Rodrigues, Axxiom: *A cocriação gerando valor – a experiência da Axxiom de desenvolvimento junto a clientes*
- 17:00** Encerramento

# Enquete

Preencha a enquete:

Sua empresa envolve clientes e/ou usuários em seu processo de inovação?



De que forma?

# Agenda do Dia

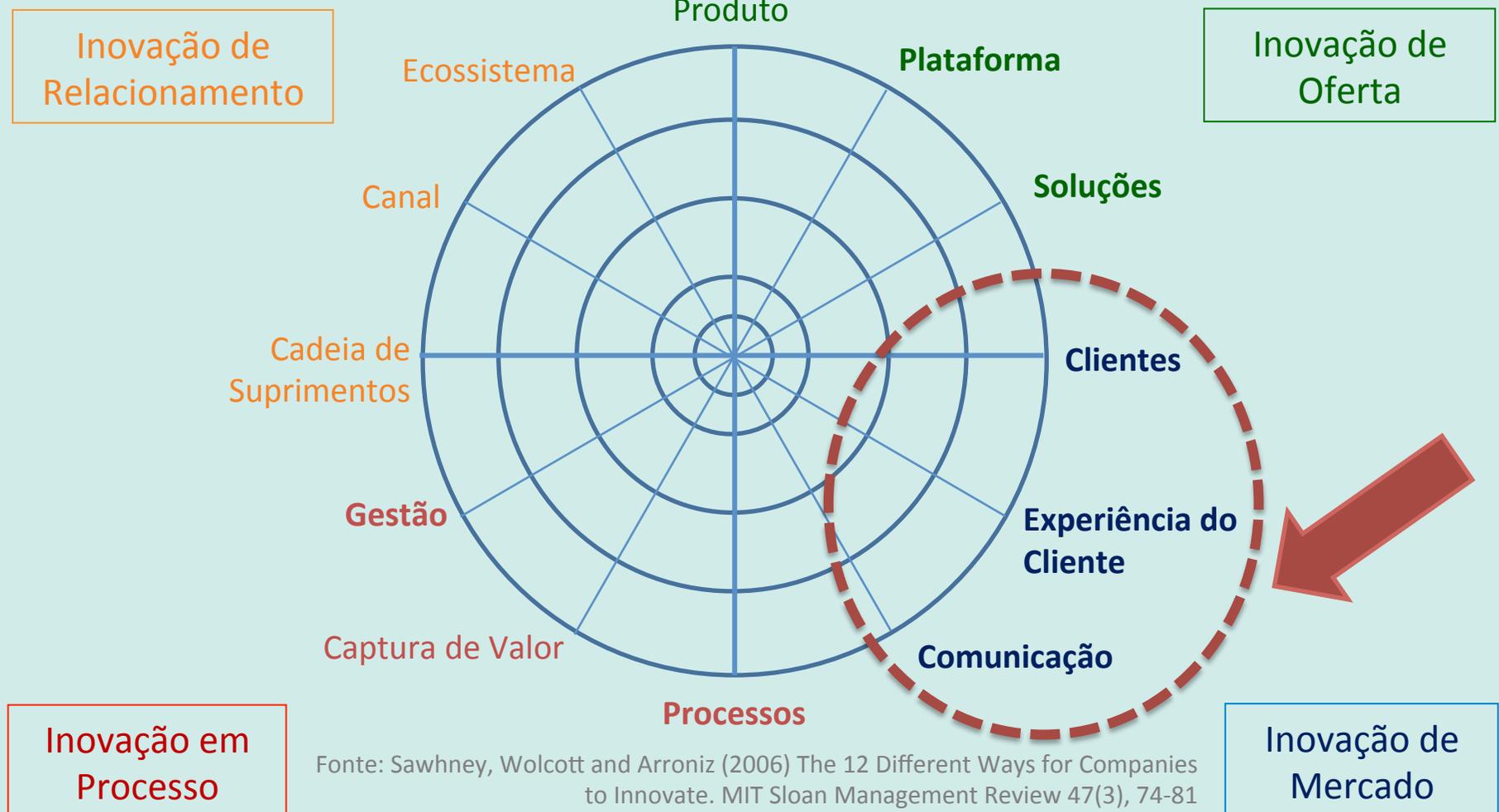
**Prof. Vanderlei Soela, FDC**

*Valores, Ética e Espiritualidade  
Reflexões para o ano que se  
inicia*



# Por que o tema?

*A maioria dos participantes colocou como meta futura desenvolver o quadrante 'mercado' do Radar de Inovação*



# Orientação ao Mercado

*Abordagem que foca no desenvolvimento de produtos com base em necessidades de consumidores e condições do mercado*

✧ **Orientação ao Mercado Reativa:** entender, capturar e abordar demandas articuladas dos clientes

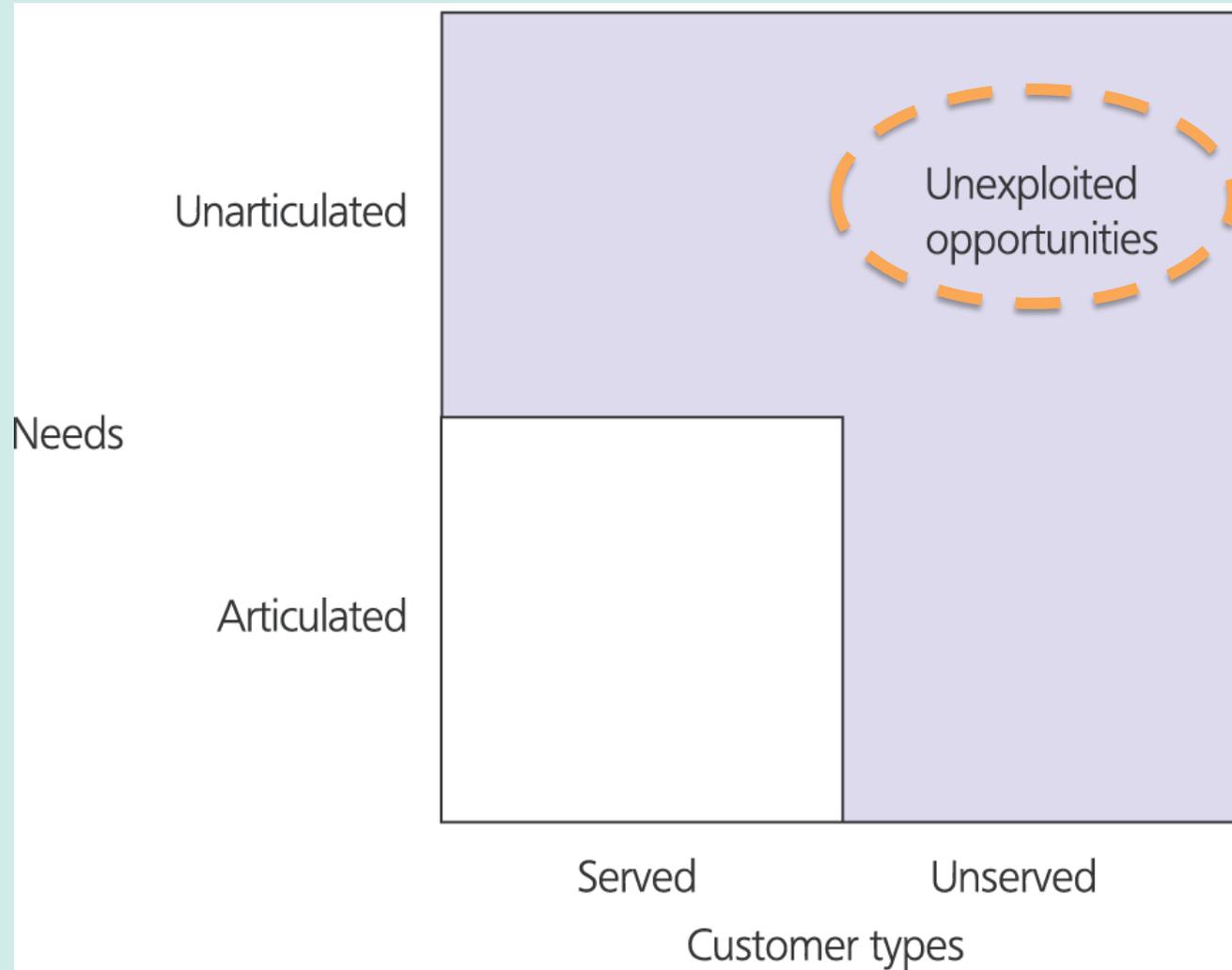
(e.x. questionários, grupos focais)

✧ **Orientação ao Mercado Proativa:** antecipar necessidades latentes que clientes desconhecem

(e.x. etnografia, usuários líderes)



# Que tipos de necessidades?





# Por que envolver usuários e clientes?

1) Usuários inovam  
(Eric von Hippel, 1986)



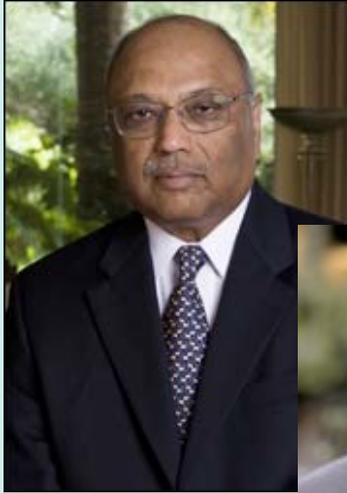
# Lego Mindstorms

Em 1998, a Lego lançou um novo produto, chamado LEGO Mindstorms, cujo código foi hackeado para a criação de novos tipos de aplicação.

A empresa reagiu primeiro de forma negativa, mas descobriu que estas pessoas faziam parte de uma comunidade de pessoas apaixonadas pela lego, os fãs adultos (LAFs).



Hoje esta comunidade faz parte ativa dos processos de inovação, sugerindo novos designs para produtos da empresa



# Por que envolver usuários e clientes?

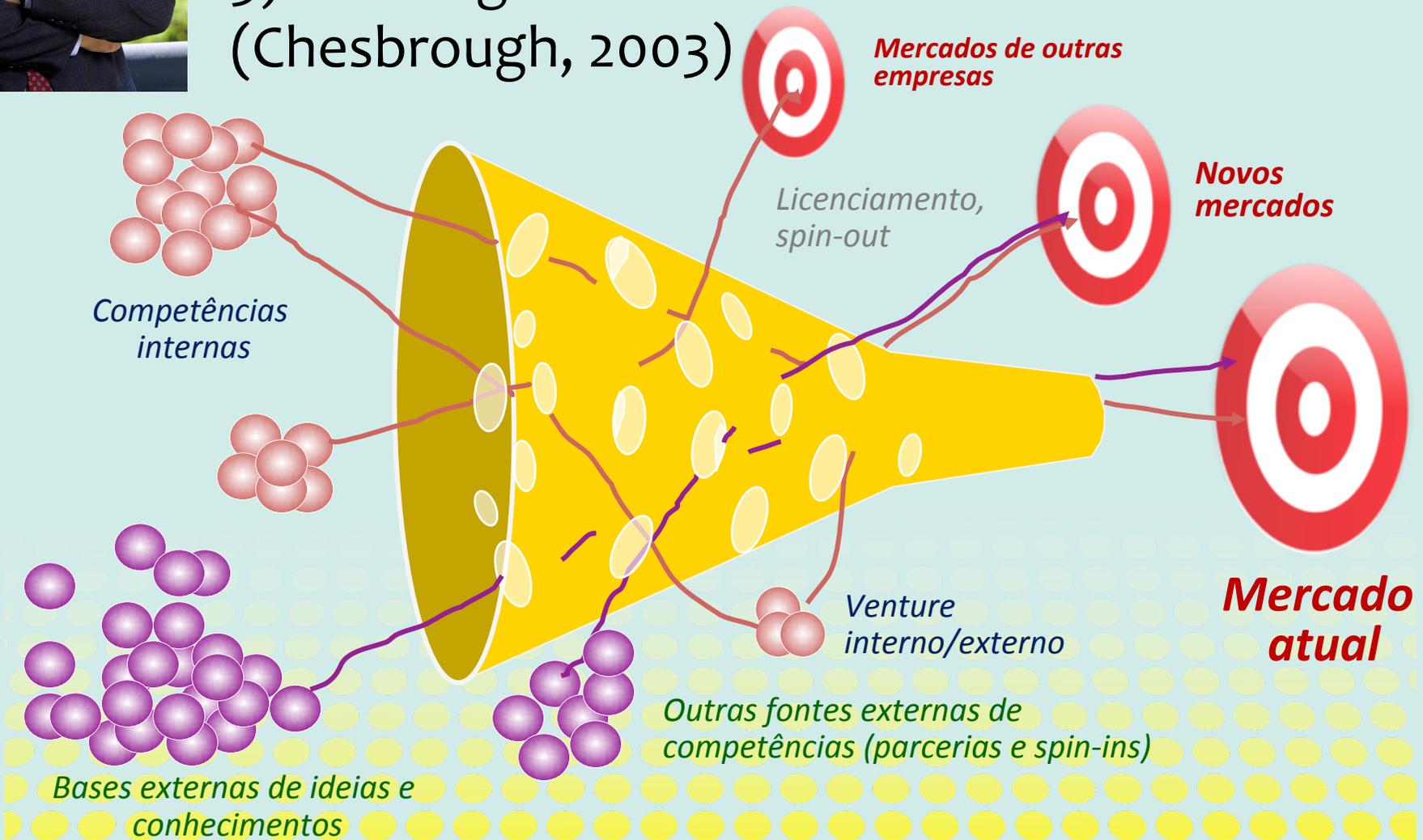
2) Clientes são co-desenvolvedores e querem definir suas experiências (Prahalad e Ramaswamy, 2000)





# Por que envolver usuários e clientes?

3) Estratégias abertas são mais eficazes (Chesbrough, 2003)



# Como envolver usuários e clientes?



# A oportunidade de trocas experiências

propriedade  
intelectual



melhores práticas?



dos and don'ts



quando  
fazer?

com quem?

métodos?

# Agenda do Dia

**Fernando Koch, Samsung**

*Como a Samsung desenvolve  
soluções para e com o mercado?*



# Mesas-redonda

- ✓ De que forma as inovações de sua organização são orientadas ao mercado?
- ✓ Qual a experiência com o envolvimento de clientes e usuários no processo de inovação?
- ✓ De que forma gostaria de avançar este ponto no futuro?



# Agenda do Dia

**Gustavo Almeida Rodrigues, Axxiom**

*A cocriação gerando valor – a  
experiência da Axxiom de  
desenvolvimento junto a clientes*



Thank

you!



Obrigada

Nos vemos dia 04 de maio!