

RESUMO DAS EXPERIÊNCIAS E NECESSIDADES PARA A IMPLANTAÇÃO DA CONSULTORIA SISTÊMICA VISÃO DO GRUPO DE CONSULTORES APÓS O SEMINÁRIO FINAL

A. Objetivo

- ◆ Trocar e discutir as experiências principais do grupo, visando definir as necessidades e os pontos críticos para a implantação;
- ◆ Encontrar um ponto de vista comum ao grupo e alinhá-lo com as observações e recomendações do perito internacional;
- ◆ Preparar a apresentação dos resultados dos trabalhos pilotos e das necessidades da Consultoria Sistemática para a direção do CETIQT

B. Resumo dos projetos-pilotos:

- ◆ os consultores demonstraram grande satisfação na execução dos projetos;
- ◆ em geral, mesmo com todas as dificuldades para conciliar a Consultoria Sistemática com as atividades de ensino, o grupo demonstra interesse, vontade e motivação para continuar com o projeto;
- ◆ a implantação de um serviço de Consultoria Sistemática é factível para o CETIQT;
- ◆ os consultores acreditam ter os conhecimentos necessários para começar a comercializar o serviço de Consultoria Sistemática;
- ◆ os consultores sentem, porém, uma deficiência na área de custos e finanças;
- ◆ a Consultoria Sistemática é motivante, porém complexa;
- ◆ a Consultoria Sistemática absorve muito tempo e sempre se tem a impressão da necessidade de um tempo maior para terminá-la;
- ◆ a cada projeto realizado, se adquire novos conhecimentos na área;

C. Resumo das impressões do grupo depois a apresentação dos resultados do projeto-piloto LESLIE ao diretoria da empresa:

- ◆ "A Consultoria Sistemática representa uma cultura nova para nós, professores do CETIQT:
 - novo estilo de pensar, como empresário;
 - desafios na comunicação e na apresentação dos resultados do trabalho;
 - necessidade de se tomar risco;
 - fazer Consultoria Sistemática é sentir-se muito pressionado;

- ◆ para o empresário o mais importante é o cálculo custo-benefício;
- ◆ todas as observações feitas pela diretoria da empresa se relacionavam a dinheiro (custo, receita, lucro, investimento);
- ◆ o custo-benefício não foi apresentado de forma satisfatória;
- ◆ percebeu-se a necessidade de quantificação dos dados apresentados;
- ◆ foi difícil mostrar como chegar aos dados finais e responder às perguntas críticas do empresário;
- ◆ percebe-se a necessidade de pensar como empresário:
 - apresentar novidades para a empresa
 - raciocínio do custo-benefício
 - soluções rápidas e claras;
- ◆ durante o processo e a apresentação é importante observar os *minimal cues* e o *body language* dos participantes da empresa para melhor identificar o pensamento do cliente através da sua reação física;
- ◆ também é importante identificar na empresa as pessoas que decidem, que informam e que influenciam nas decisões;
- ◆ antes de colocar as recomendações no relatório final, se tem que verificar as idéias com o pessoal da empresa para testar se são factíveis;
- ◆ não foi fácil atingir a meta da apresentação: vender o projeto e as recomendações."

D. Necessidades e pontos críticos para a implantação da Consultoria Sistêmica:

1. A Consultoria Sistêmica tem que ser "oficializada" por um documento da diretoria do CETIQT para toda a gerência dos setores, explicando que é um serviço novo, quais as pessoas que estão envolvidas e o significado para a instituição;
2. Os consultores precisam, pelo menos, 8 horas semanais dedicadas para um projeto da Consultoria Sistêmica. E para organizar um projeto, necessitamos de, no mínimo, 4 pessoas;
3. Para facilitar o processo, os professores indicariam um substituto que possa ministrar suas aulas nos dias utilizados durante a realização de um projeto da Consultoria Sistêmica;
4. Necessita-se de um computador e impressora. Foi proposto a utilização do equipamento do Instituto do Design;
5. Seria interessante utilizar alunos para participar nos projetos de Consultoria Sistêmica, utilizando o trabalho realizado como atividade prática das cadeiras afins e ainda com a vantagem de integrá-los na realidade empresarial;

6. É preciso se ter um incentivo financeiro para os consultores do grupo, como por exemplo, o aplicado na Assistência Técnica;
7. Os professores gostariam poder compensar as horas extras prestadas durante os projetos-pilotos;
8. Tem que ser criado uma organização formal para a Consultoria Sistêmica, de preferencia uma nova unidade de negócios de Consultoria Sistêmica. Existem 3 opções básicas:
 - (a) Integração do Consultoria Sistêmica no UNATT
 - (b) Criação de uma nova Unidade de Negócios de Consultoria Sistêmica – UNCS – ligada a CT
 - (c) Criação de uma nova Unidade de Negócios de Consultoria Sistêmica - UNCS - ligado a CEP

O grupo acredita que o melhor opção seria a de nova Unidade de Negócios de Consultoria Sistêmica ligada a CT (opção (b)), dentro do seguinte raciocínio:

- Não parece possível integrar a Consultoria Sistêmica ao UNATT, tendo em vista que a Assistência técnica já é um serviço bem estabelecido e que o pessoal responsável não participou no processo de desenvolvimento da Consultoria Sistêmica no CETIQT;
- O CT coordena todos as atividades direcionadas a indústria, o que o torna mais adequado para coordenar o UNCS.

E. Recomendações

1. O curso de custo deve focar na quantificação dos custos e benefícios em termos quantidade, porcentagem e financeiros, usando estudos de caso como:
 - potencialidade na área de mercado e de marketing;
 - custos e efeitos de um treinamento, inclusive o cálculo do investimento em tempo na fabrica;
 - perda devido a desperdício e quantificação em termos financeiros do ganho de um projeto pela de redução de desperdício;
2. O curso de comunicação deveria conter unicamente os aspectos principais da consultoria em termos práticos, como por exemplo:
 - a obtenção de informações relevantes na empresa;
 - a confecção de um relatório convincente;
 - a venda das recomendações ;
 - "*body language*" - a interpretação da linguagem do corpo
3. No próximo acompanhamento em março de 2000, de acordo com o plano operacional, estas observações devem ser repetidas.