

Inovação: como a memória empresarial pode contribuir nos processos. **Por Carolina Kuk.**

A história pode garantir maior eficiência nos resultados de projetos de inovação.

A inovação é fundamental para o sucesso e a sobrevivência de empresas e organizações de todas as áreas nos dias de hoje, pelo avanço da tecnologia e principalmente pela velocidade em que as mudanças estão ocorrendo em todos os âmbitos. Para atender às novas demandas da sociedade, as empresas precisam desenvolver novos produtos, serviços e processos que lhes permitam melhorar a sua eficiência e eficácia para se destacar em um mercado altamente competitivo.

A memória empresarial é um importante recurso para impulsionar a inovação nas empresas, uma vez que preserva a expertise adquirida por elas em cada uma das etapas de sua trajetória e nas mais diversas áreas do seu negócio, além de mapear aspectos importantes da sociedade. Essas informações geram insights, identificam tendências e podem ser utilizadas para criar novas soluções e abordagens. Assim, organizações que desenvolvem trabalhos de memória empresarial saem na frente nos processos de inovação.

Neste artigo, você vai descobrir o que é inovação e saber como a memória empresarial pode ser uma ferramenta para o desenvolvimento e para a implantação de novas ideias. Vai saber como a memória empresarial articula passado, presente e futuro e mapeia tendências que podem gerar inovação em produtos e serviços, em comunicação e marketing, inclusive em processos. Também vai conhecer exemplos de inovação que aconteceram com auxílio de acervos históricos organizados e das pesquisas sócio-históricas. Se este assunto é interessante para você, continue lendo.

O que é inovação?

Inovação é o processo de criar algo novo. É também como se chama uma invenção que chegou de alguma forma à sociedade para uso e não se ateve ao laboratório, estúdio ou ao escritório em que foi criada. Se tratando de empresas e instituições, as inovações são a implantação de ideias criativas ou de novas abordagens para encaminhamento de questões com o objetivo de agregar valor para as próprias organizações, para o mercado e também para seus colaboradores, clientes, consumidores, parceiros e sociedade como um todo.

Os fatores que impulsionam a inovação nas organizações são diversos. Avanços tecnológicos, as mudanças no mercado, as novas demandas dos stakeholders, as disputas com a concorrência e também as transformações culturais da sociedade podem ser gatilhos motivadores para o desenvolvimento de novidades. As inovações podem acontecer nos produtos e nos serviços ou nos modelos de negócio. Também podem acontecer no marketing, no RH, na logística e em outras áreas.

As inovações em empresas e instituições são fundamentais para o seu desenvolvimento sustentável e para o crescimento de longo prazo. Tão importante que, em algumas organizações, há uma área denominada Inovação, que se dedica a fomentar, criar e apoiar todos os projetos desse tipo. A memória empresarial é um dos pilares de inovação e pode

ser uma potente ferramenta auxiliar neste processo, já que pesquisas sócio-históricas e acervos organizados são instrumentos estratégicos para gestão de conhecimento e mapeamento de movimentos da sociedade.

Qual a importância da memória empresarial em projetos de inovação?

A memória empresarial é um conjunto de atividades que visa zelar pela história das empresas e da sua atuação na sociedade. Por meio dessas atividades é possível resgatar as experiências das organizações ao longo da sua trajetória, seus sucessos e fracassos, aprendizados e boas práticas, tecnologias e metodologias já desenvolvidas e utilizadas. A memória empresarial - concretizada em pesquisas sócio-históricas e nos acervos históricos organizados em centros de memória ou arquivos permanentes - são um ativo valioso para a inovação, já que podem ser usadas como base para a criação de novos produtos, serviços ou métodos para os negócios.

Os acervos históricos empresariais organizados oferecem dados e informações que podem ser utilizados como alicerces para o desenvolvimento de novas soluções, novos produtos, serviços e marcas e também para aprimorar a eficiência dos processos de negócios já estabelecidos. Um exemplo disso foi o insight que a equipe de logística da fábrica de Araras teve ao realizar uma visita ao Nestlé Centro de Memória.

À ocasião, havia um projeto de inovação dos processos de armazenamento e estoque de caixas de produtos em andamento na Nestlé. O time responsável decidiu analisar plantas antigas dos espaços da fábrica e, para isso, solicitaram as plantas antigas do local aos historiadores corporativos. Após uma análise de como a fábrica funcionava anteriormente, verificaram que a solução se aplicaria muito bem em uma parte do novo projeto. Como consequência, houve economia de tempo na busca da melhor configuração para o novo estoque. Isso reflete diretamente na economia financeira do projeto, já que evitou a necessidade de realização de testes ou até mesmo a criação de um local de armazenamento que não fosse o mais adequado para as necessidades da empresa.

A documentação histórica da Nestlé também foi útil quando os colaboradores da área de Inovação debruçaram-se sobre um projeto de lançamento de um novo produto.

A ideia era criar um biscoito com uma camada de chocolate em alto relevo e, para o *brainstorming* inicial, solicitaram ao Nestlé Centro de Memória um dossiê com o resgate histórico de todos os tipos de biscoitos já produzidos pela empresa. O que eles não contavam era que no centro de memória haviam embalagens, comerciais, jingles e anúncios de dois diferentes biscoitos com uma camada de chocolate em relevo! A partir dessa descoberta, várias etapas do desenvolvimento do “novo” produto foram adiantadas, já que os aprendizados estavam registrados e não foi necessário começar tudo do zero. A comunicação também foi alterada para anunciar o lançamento de uma forma diferente da pensada no primeiro momento. Ao invés de algo como “o primeiro biscoito com camada em relevo”, foi usado “agora com uma camada de chocolate em relevo”.



Embalagem do biscoito Riviera, 1985.

As pesquisas sócio-históricas, por sua vez, podem contribuir para a capacidade das organizações se adaptarem às mudanças da sociedade. Para repensar a cultura organizacional de um escritório de advocacia, a Raiz Projetos e Pesquisas de História desenvolveu um estudo para compreender toda a história do universo jurídico no Brasil e também aspectos simbólicos da construção do que é ser advogado. O principal dilema do cliente era atrair e reter talentos e, para isso, foi incluído no mapeamento do projeto compreender o que os escritórios concorrentes ofereciam de inovador aos colaboradores e que tipo de reputação eles haviam construído ao longo da sua trajetória.



Fotografia do convento e da igreja de São Francisco em São Paulo, 1862, onde foi inaugurado, em 1o. de março de 1828, o primeiro curso jurídico no Brasil.

Memória empresarial na inovação: passado, presente e futuro

É comum que as pessoas associem memória empresarial com o passado, mas na realidade, ela é uma ferramenta que atravessa e articula passado, presente e futuro.

Documentos históricos orientam ações do momento presente, podendo, por exemplo, ser utilizados para averiguar se um produto em desenvolvimento realmente é inovador para a sociedade atual. Em 2016, a área de Inovação de uma indústria alimentícia procurou o centro de memória com a seguinte solicitação:

Oi pessoal, tudo bem?

Teremos a reunião com a empresa X para sugerirmos nossas marcas como opções de chocolate para um sorvete com calda sazonal no ano que vem. Gostaríamos de acrescentar informações históricas sobre esses chocolates com o objetivo de enriquecer o conteúdo e deixar mais vendedor.

Vamos sugerir as seguintes marcas:

- .A*
- .B*
- .C*
- .D*
- .E*

Vocês podem nos ajudar?

Muito rapidamente, a equipe do centro de memória percebeu que, em anos anteriores, já havia sido lançado no mercado um sorvete com a calda de chocolate **A**, outro com a **C** e outro com a **D**. A área ficou aliviada de ter recebido essa informação antes da reunião e não ter passado pelo constrangimento de sugerir um produto novo que não era novo.

Os históricos sobre categorias, produtos e empresas também servem para embasar os projetos de inovação no momento de seu desenvolvimento e garantir que a novidade faça sentido para a identidade daquela marca e para o público de interesse. Para o lançamento de uma dupla de perfumes (masculino e feminino), a Raiz desenvolveu uma pesquisa sócio-histórica sobre as duas principais concorrências da marca em questão. A intenção do estudo era compreender a história de inovação de cada uma das empresas concorrentes, os espaços que já estavam ocupados neste mercado e os territórios que ainda estavam disponíveis para serem explorados.

Informações históricas também servem para legitimar a essência “inovadora” de um produto, serviço, ação, marca ou empresa. Ou seja, podem embasar ações de inovação em marketing. A Granado, em seu vídeo institucional, ressalta os pioneirismos históricos da empresa e a introdução de novidades no mercado de cosméticos proporcionada por seus produtos desde sua fundação em 1870.

Os projetos de inovação devem ser documentados e salvaguardados pelos arquivos históricos e centros de documentação e memória. Desta forma, no futuro, é possível compartilhar conhecimentos e experiências com outras áreas da empresa, garantindo que os aprendizados se mantenham acessíveis aos colaboradores e, idealmente, também aos pesquisadores das mais diversas áreas da sociedade.

Com o desenvolvimento de pesquisas sócio-históricas sobre os mais variados assuntos, é possível capturar as inovações que estão surgindo em uma determinada marca, categoria ou tema da sociedade. Esse tipo de estudo permite apreender as características que estão na essência, aquelas que compõem a camada contextual passageira e aquelas emergentes que são uma nova tendência.

Pesquisa sócio-histórica, inovação e tendência

Pode parecer inusitado, mas a história é importante para compreender tendências. Analisar o objeto de pesquisa em seus contextos políticos, econômicos, tecnológicos, culturais e compreender suas transformações ao longo do tempo, traz clareza e embasamento para a análise do momento presente e a possibilidade de reconhecer movimentos emergentes, antecipando as tendências do que está por vir. Nos relatórios das pesquisas sócio-históricas e nas aulas da Raiz, sempre há um espaço dedicado aos destaques e insights, onde são apontados os benchmarkings, as tendências e as oportunidades identificadas pelos pesquisadores.

Em uma pesquisa sobre golpes financeiros no Brasil, a equipe de pesquisadores da Raiz capturou como essência do objeto de estudo o perfil de golpistas e vítimas, que pouco mudou ao longo dos anos. Embora a dinâmica dos golpes seja muito parecida desde os tempos mais remotos, os meios para aplicá-los variaram muito em temática e tecnologia

dependendo dos contextos políticos, econômicos e culturais de cada momento. Como tendência, a equipe compreendeu que com a conjuntura atual pós pandêmica e o isolamento social, muitas pessoas foram forçadas a participar pela primeira vez do mundo digital (home office, e-commerce, conta em banco). Nesse sentido, a exposição de dados era uma condição para a participação neste mundo, e a inaptidão com as tecnologias fazia parte do perfil desses novos usuários, o que facilitou as ações golpistas. Esta análise serviu para apoiar o desenvolvimento de vários tipos de inovações do cliente: em processos, em produtos e serviços, em comunicação e marketing.

INFORMATICA

UM CRIME QUE NÃO ESTÁ PREVISTO EM LEI

Computador, arma dos ladrões modernos

Jorge, um programador de 22 anos, matou os comandos do computador e desviou para sua conta pequenas sobras de caixa. Durante fevereiro e março de 1982, acumulou 1 bilhão de dólares, por honestidade com colegas. Só aí o crime é descoberto.

As indústrias de pesquisa são atraídas pelo lucro. De corporativas, geralmente, são criadas as modalidades atuais de toda indústria, incluindo as informações que vêm nos serviços. Tratando-se apenas de uma conta, os índices de eficiência foram, como são conhecidos nos Estados Unidos, vão agindo com eficiência e rapidez. E ganham muito dinheiro.

Agora, no Brasil, não são poderosos ser chamados de ladrões, e muito por computador não constitui crime previsto em lei. E está certo em qualquer parte do mundo, não deve ser de ganhos ilícitos para quem não tem por se tratar de preferência não divulgar os dados para proteger sua própria imagem.

O diretor-geral da IBM, Jean Paul Jacob, diz que as empresas que não são o principal alvo das atividades criminosas e que se criam por computador, embora possa controlar, já sabem, em milhas, se a conta é usada. E não deve estar exagerando, pois hoje mesmo o dono de um computador não pode se ligar a qualquer coisa de grande porte em qualquer parte do mundo e partir daí, com personalidade, inteligência e expertise, é possível que consiga entrar em contato e ter acesso a operações digitais do sistema de segurança.

Não é à toa que, em Europa e nos Estados Unidos, pesquisas também se empregam de pesquisas especializadas em computadores, que também consistem em obter informações e transformar as diferenças entre computadores em complexos sistemas.

"LARENTAVEL COINCIDENCIA"



Vem aí o Teletex, muito mais veloz que o telex

Se não que tem a Embritel deverá estar operando experimentalmente e talvez, um serviço de comunicação semelhante ao telex, mas muito mais rápido, talvez até mais barato e com condições melhores de atendimento, não é possível dizer ao certo se será de caráter, talvez, relacionado às de várias outras modalidades, conforme interesse do usuário.

O serviço de teletex será prestado através de um equipamento computadorizado, que servirá para a maioria de atender e ter interesse de comunicação, o sistema ainda não é fabricado no Brasil, mas, segundo a Embritel, a indústria nacional de informática já tem condições de produzi-lo.

Se o equipamento fosse industrializado no Brasil, certamente, seria muito mais barato que o aparelho de telex, mas a tecnologia, como em todos os componentes de produtos computadorizados, será de se usar em um hardware. Como é diferente, talvez não seja o mesmo, com isso é muito mais barato também e está de uso da rede de telecomunicações de saúde.

NÃO HAVIA NA SUBSTITUIÇÃO

O chefe do Departamento Comercial da Embritel, José Roberto de Sousa Pinto, informou que o telex não deverá substituir o telex convencional, atualmente, a rede nacional de telex tem 30 mil circuitos, deverão passar em breve para 80 mil, pois três mil novos circuitos no Rio de Janeiro estão sendo instalados à rede.

Para Sousa Pinto o telex ainda é muito utilizado para o comércio, sendo que

uma das mais famosas e melhores técnicas de testes americanos — o teste de resistência ao trabalho de Tecnologia de Manutenção (MT) nos Estados Unidos, testes que ele era um mestre em aplicar. A relação entre os computadores e a indústria era o desafio ao computador, que podia operar o controle das máquinas e dar as ordens que precisava e um programa não rapidamente.

PRESENTE DE GORGES

Os tipos de ladrões mais sofisticados entre os técnicos de teste de processamento de dados são o Cavaleiro de Telex, Bombas Belgas ou Alpacas. São os robôs em que o técnico de teste não preparado e pode demorar do emprego. Mezes depois é que começa a se beneficiar — na sua ausência fica funcionando e Bombas Belgas.

Nos Estados Unidos um programador desviou os dados de uma carteira de pesquisa de alguns clientes da empresa para sua conta. De três meses depois que saiu de emprego é que o dinheiro começou a ser transferido em seu favor. Quando tudo foi descoberto não havia mais dinheiro.

Ele também se beneficiou que fez tudo de longe. Interim as instruções no computador e pelo telex, através de um sistema de comunicação com a rede.



Jean Paul Jacob, do IBM, diz que robôs já superam os o robô humano

computadores com um sistema para controle parte das pesquisas e esta tecnologia se aplica ao Brasil. Com a aparência dos robôs de um pessoal, os computadores se tornam cada vez mais necessários em áreas de pesquisa, utilização de dados e qualquer um deles pode se comunicar com outros computadores de forma

Matéria sobre os “ladrões modernos” e os “crimes por computador” no jornal O Globo, 1983.

Organização de acervos históricos e desenvolvimento de pesquisa sócio-histórica para inovação

Agora que o papel da memória empresarial nos processos de inovação está mais claro, saiba que você pode contar com a experiência da Raiz para desenvolver projetos de organização de acervos e pesquisas sócio-históricas!

Se você acredita que a memória empresarial é uma ferramenta estratégica para inovação, entre em contato conosco.

Artigo publicado originalmente no blog [Raiz Aprofunda](#).