

Relatos de Experiências

Um modelo integrado de informação e assistência tecnológica: o Senaitec

Paulo A. Baltazar Ramos

SENAITEC: A CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

Como manter a empresa competitiva e lucrativa na atualidade? As respostas podem ser dadas de muitas maneiras, mas certamente todas terão em comum um ponto: informação e capacitação. Para decidir e implementar estratégias empresariais vitoriosas, os responsáveis devem estar bem informados para onde os ventos sopram. Novas tecnologias, melhores produtos, máquinas mais modernas, fornecedores mais confiáveis, mercados mais lucrativos são alguns exemplos das informações que capacitam e habilitam uma empresa a tomar a decisão e agir corretamente. Mas, onde buscar este apoio?

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) tem tradicionalmente apoiado a indústria brasileira em seus desafios tecnológicos, contribuindo decisivamente para seu desenvolvimento. Tanto inovações como tecnologias usuais são transferidas para as empresas através dos operários e técnicos formados no Senai. Essa mão-de-obra de alto nível tem asse-

gurado às empresas a obtenção de melhores índices de qualidade e produtividade. No entanto, o seu ambiente atual, altamente dinâmico e competitivo, obriga a continuamente se capacitarem, a reciclarem seus conhecimentos e a introduzirem melhorias de qualidade e produtividade. As empresas necessitam assim do apoio integrado de serviços tecnológicos, que vão desde o treinamento até o desenvolvimento de produtos e processos industriais.

Como uma evolução natural de seu espectro de ação e em resposta aos novos desafios da indústria brasileira, o Senai/DF lança o Senaitec: uma nova concepção de informação e capacitação contínuas para as ações e decisões de desenvolvimento empresarial. O Senaitec constitui uma solução que integra os serviços de informação, assistência técnica e transferência de tecnologia, assegurando desta forma os diversos níveis de suporte de que uma empresa necessita para conduzir um processo de aprimoramento. Esse apoio integrado é a característica marcante e que distingue o Senaitec, assim como as bases empresariais em que opera (figura 1).

Resumo

Descreve o Senaitec, um serviço cobrado de informação e assistência tecnológica desenvolvido pelo Senai/DF e voltado para empresas brasileiras. O Senaitec integra os serviços de informação, assistência técnica e transferência de tecnologia, assegurando os suportes de que uma empresa necessita para melhoria de sua qualidade e produtividade. O Senaitec oferece, portanto, um conjunto de serviços e produtos que, apesar de cobrados, são também acessíveis às pequenas e médias empresas.

Palavras-chave

Transferência da informação; Transferência de tecnologia; Serviço de informação tecnológica; Serviço de assistência tecnológica; Senaitec/Senai.



Figura 1 - Modelo integrado de assistência em operação no Senaitec

É ainda uma exigência das empresas que, ao contratarem o serviço de terceiros para realizar o seu processo de desenvolvimento tecnológico, exigem uma solução completa e contínua, pois minimiza os riscos de insucesso e baixa os custos.

QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NA AÇÃO E DECISÃO

Cada vez mais as empresas bem-sucedidas e mais lucrativas são aquelas que possuem a capacidade de se desenvolver e se adaptar rapidamente às novas condições de competição. O ambiente econômico, tecnológico e de negócios é essencialmente mutável. Diagnosticar os problemas e desajustes de uma empresa e a tempo saber as alternativas de solução para decidir e implementar as ações de aprimoramento é crítico para o seu sucesso. O Senaitec atua em sintonia com essa realidade, proporcionando aos seus clientes produtos e serviços voltados ao seu aprimoramento e crescimento. O objetivo primordial do Senaitec é aumentar a competitividade e a lucratividade de empreendimentos industriais, auxiliando-os a se capacitarem tecnologicamente e assim atingirem melhores níveis de produtividade e qualidade.

O quadro 1 apresenta alguns dos desafios e problemas que afligem hoje as empresas, bem como as oportunidades e necessidades a serem exploradas por elas. Pressionadas pelos problemas, as empresas são obrigadas a se dinamizarem, lançando mão das oportunidades que se mostram. Nesse contexto, cabe o papel de catalisador ao Senaitec, unindo demandas a ofertas de tecnologia e negócios a investimentos.

As informações e tecnologias transferidas pelo Senaitec aos clientes são dirigidas à solução de problemas reais que comprometem a rentabilidade de seu empreendimento. Trabalha-se sobre o binômio ação e decisão. Nesse sentido, faz-se continuamente uma análise dos fluxos de atividades e tarefas, tanto em nível operacional, quanto em nível gerencial de uma empresa. A qualidade do atendimento é assegurada desde o início, subsidiando a decisão correta e bem fundamentada. Como qualquer outro investimento, a tecnologia é apresentada através de um estudo detalhado das opções técnicas, do montante a ser investido, do prazo e das taxas de retorno. Após a decisão de investir, os serviços de apoio do Senaitec também prosseguem com a empresa, descendo até o chão de fábrica para implementar as melhorias tecnológicas e concretizar as soluções.

O nível de compromisso e intervenção do Senaitec será, ao longo de seu funcionamento, crescente quanto ao valor agregado da informação, à complexidade dos problemas a serem tratados e ao custo dos serviços prestados. O quadro 2 ilustra os níveis de intervenção que segmentam o mercado do Senaitec, que serão conquistados gradativamente com produtos e serviços específicos para cada nível. Os valores apresentados se baseiam na experiência internacional e ilustram o crescimento do valor agregado à informação em busca do autofinanciamento.

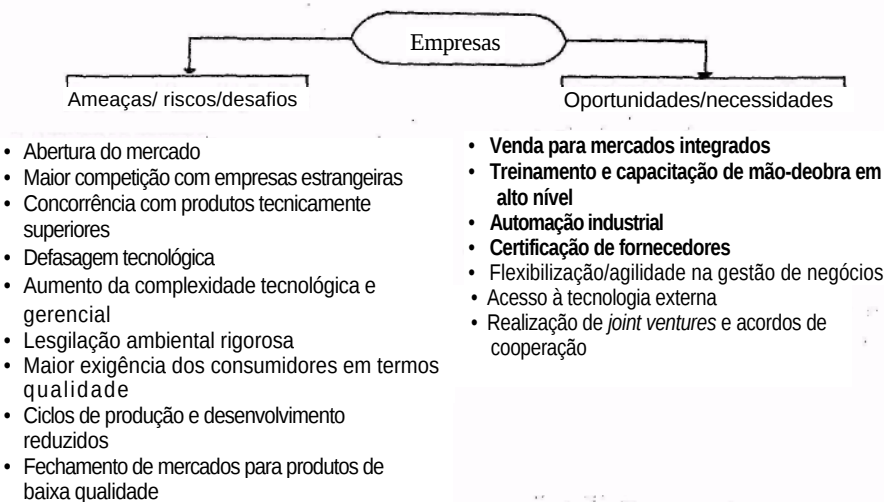
A INFORMAÇÃO FAZ A DIFERENÇA

O trabalho de diagnóstico de problemas industriais e de adoção de medidas corretivas adequadas é um serviço especializa-

do que exige um amplo acesso a informações, além de conhecimento específico e vivência industrial. Conhecer todas as possibilidades para então poder decidir e contar com a solução mais adequada e eficaz para cada caso faz a diferença entre o sucesso e o fracasso de um empreendimento. Não bastam equipamentos e acessos a fontes de informação, são essenciais metodologias e ferramentas de trabalho adequadamente definidas, disposição e agressividade para sair a campo e também recursos humanos qualificados. E qual a empresa que dispõe de tal estrutura?

Fica claro, assim, a desvantagem nesse aspecto das pequenas e médias empresas. Sem porte para absorver tal estrutura, de modo geral se encontram tecnologicamente defasadas e com a qualidade abaixo dos padrões mundiais. Assim, o Senaitec oferece um conjunto de produtos e

Quadro 1 - A atualidade vivida nas empresas



Quadro 2 - Níveis de intervenção e assistência à empresa/segmentação do mercado

	Atividades, produtos e serviços	Valor (US\$)
1º nível	Estudos, dossiês, diagnósticos, recomendações, indicações e informações em geral	< 40 000,00
2º nível	Articulação tecnológica, supervisão de projetos, ensaios e testes, Inspeções e perícias	< 60 000,00
3º nível	Execução de projetos técnicos, desenvolvimentos de produtos e processos, inovações tecnológicas	> 20 000, 00 < 100 000,00
4º nível	Co-gestão, planejamento estratégico, incubação de empresas, parcerias tecnológicas	> 100 000,00

O valor agregado e o preço de mercado da informação incrementam de forma proporcional ao nível de intervenção e assistência.

serviços, que, apesar de cobrados, certamente são acessíveis a pequenas e médias empresas a um custo bem mais baixo. Os clientes do Senaitec poderão contar, dentre outros, com os seguintes atendimentos:

- visitas técnicas de engenheiros para diagnóstico de problemas tecnológicos e organizacionais;
- consultas técnicas para levantamento de novas tecnologias, fornecedores alternativos e normas técnicas requeridas;
- estudo de desempenho de produtos apontando possíveis melhorias e ganhos de qualidade;
- indicação de instituições e firmas especializadas, assim como de especialistas, que poderão prestar serviços e prover treinamentos técnicos;
- estudo de oportunidades de ganhos de mercado através de aprimoramentos tecnológicos, uso de novas tecnologias, adaptação e diversificação de uso para exploração de novos segmentos;
- visitas técnicas para análise de perdas, ociosidades e obsolescência técnica causadoras de baixa rentabilidade e produtividade;
- preparação de projetos de aprimoramento tecnológico e assistência técnica em sua implementação.

Vale notar que tanto os aspectos tecnológicos, quanto estruturais e estratégicos são tratados pelo Senaitec. É a intervenção ampla e global que assegura a eficácia e eficiência do empreendimento como um todo, e não de tarefas e operações isoladas. Para isso, é imprescindível a realização de parcerias. A filosofia de trabalho do Senaitec prega a união de esforços e o aproveitamento da competência existente. Assim, são parceiros naturais não só as redes do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), a Confederação Nacional da Indústria (CNI)/federações de indústrias e núcleos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), como também as universidades e as empresas detentoras de tecnologia de interesse do mercado.

CONCLUSÃO

O Senaitec traz inovações com respeito aos conceitos e procedimentos de serviços de informação industrial. É uma nova experiência que integra e agrega valor à informação, unindo-as aos serviços de assistência e transferência de tecnologia.

Para tanto, desenvolverá um modelo próprio que assegure às empresas a implantação segura e efetiva de melhorias de qualidade e produtividade, dentro do mais elevado profissionalismo e das regras de negócio. É um modelo empresarial de informação e assistência, tecnicamente bem estruturado, a serviço das empresas. •

Relato de experiência aceito para publicação em 19 de outubro de 1992.

Paulo A. Baltazar Ramos

Engenheiro mecânico e técnico da equipe do projeto Senaitec.

An integrated model of information and technological support: the Senaitec

Abstract

The paper describes the Senaitec, a technological and Informational charged service developed by Senai/Federal District, Brazil, oriented for the Brazilian enterprises. The Senaitec is composed by the services of information, as well as the technical assistance and technological transfer in order to assure the appropriate support to the enterprises improve its quality and productiveness. The Senaitec offers to the enterprises a convenient set of charged products and services, accessible to the small and medium size enterprises.

Keywords

Information transfer; Technology transfer; Technological information service; Technological assistance service; Senaitec/Senai.

