Tudo que você precisa saber sobre a norma

ISO 56002

Sistema de Gestão de Inovação

QMS Certification Services

Lidiane Dalcin

QMS Certification Services

A QMS é um organismo de certificação de origem Australiana com atuação global, atualmente presente em mais de 30 países atuando especificamente com foco em certificação de sistemas de gestão e treinamentos de normas aplicáveis. A atuação da QMS na América é gerenciada por escritórios no Brasil e Estados Unidos da América com crescimento constante no continente em número de certificações e reconhecimento de mercado pelo nível técnico, satisfação de seus clientes e atendimento diferenciado.

A QMS é uma organização norteada por sua missão de **CONSTRUIR UMA SOCIEDADE MAIS FORTE ATRAVÉS DAS CERTIFICAÇÕES**, de seus valores sólidos e de seu código de conduta, assim a QMS acredita que pode transformar, fazer diferente e ser um organismo de certificação diferente.

SUMÁRIO

POR QUE INOVAR	4
O DESAFIO	5
O QUE É INOVAÇÃO	7
TIPOS DE INOVAÇÃO	8
A NORMA ISO 56002	9
PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA INOVAÇÃO	11
CLÁUSULAS DA ISO 56002	13
BENEFÍCIOS	20
ATESTADO DE CONFORMIDADE	21

POR QUE INOVAR?

Vivemos em um mundo dinâmico, tudo muda rapidamente e a tecnologia avança exponencialmente. Como se adaptar a essas constantes mudanças? É um grande desafio. Eu sou da época do disquete, da época que o celular era utilizado apenas para fazer e receber ligações, e olha que não faz tanto tempo assim!!!

Em praticamente uma década, muitas coisas foram alteradas radicalmente, e o que fazer para acompanhar essa revolução de transformações? As empresas, as pessoas, a sociedade, enfim, todos precisaram se adaptar de alguma forma aos novos cenários e, quem não se enquadrou ao novo ritmo, infelizmente ficou para trás.

Eis que “inovação” é a palavra-chave nessa questão, pois ela foi a causadora de grandes marcos e rupturas que ocorreram e ainda ocorrem nos dias de hoje.

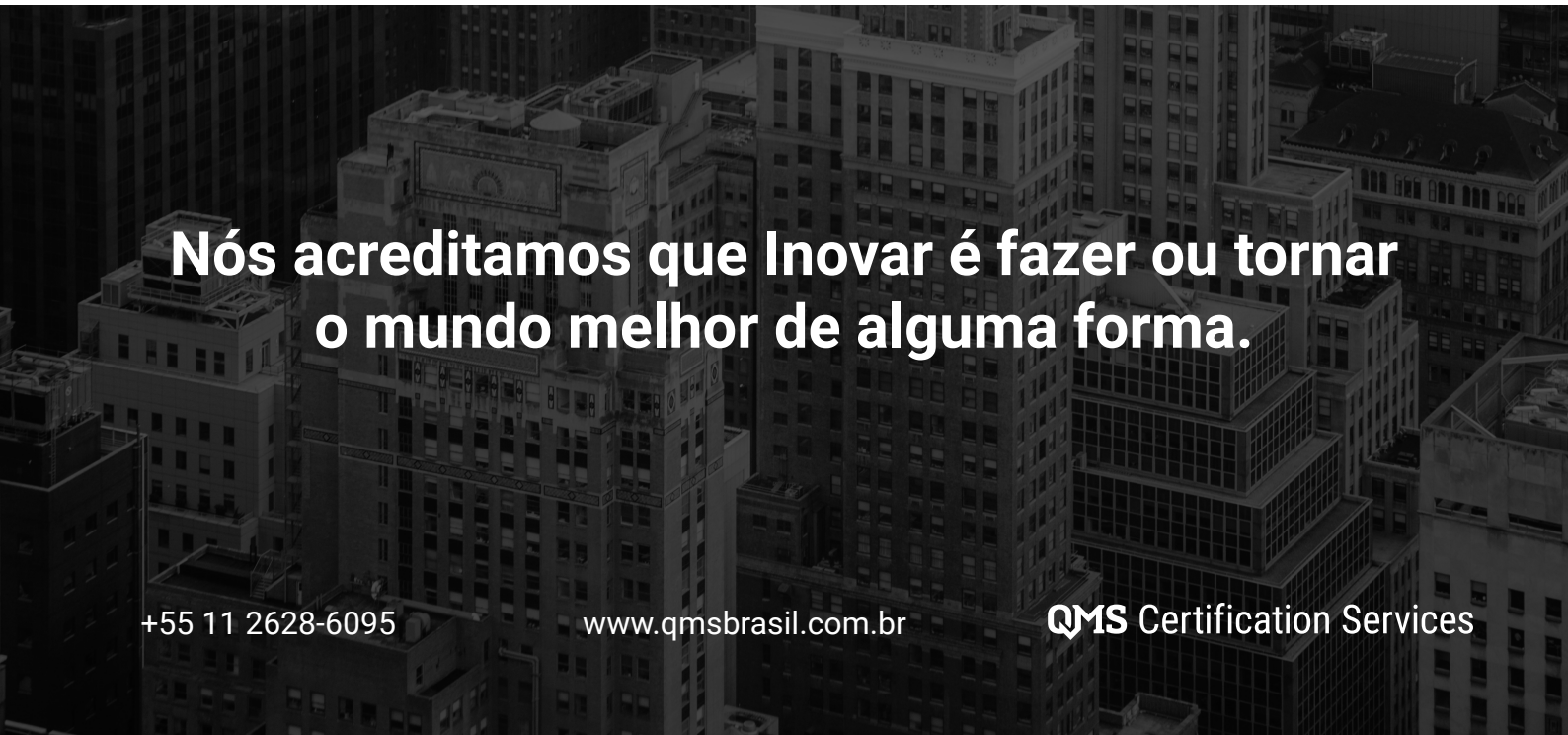
Quem imaginou que um dia poderíamos usar o recurso de armazenamento nas nuvens? Ou o reconhecimento facial para comprar em uma loja?

Ou ainda que robôs seriam capazes de realizar diversas tarefas? Hoje existem robôs que aspiram o pó da casa, eu pensei que só veria essa cena no desenho “Os Jetsons” que assistia quando criança.

A grande realidade é que a inovação é a ferramenta que sustenta a sociedade, pois promove o crescimento da indústria, do mercado e da tecnologia impactando diretamente na vida das pessoas e no meio em que vivem.

Dessa forma, inovar é extremamente necessário. Imagine se alguém não tivesse tentado novas oportunidades há um tempo, certamente nós não colheríamos hoje os frutos dessas sementes plantadas.

Inovar é imprescindível para acompanhar usos e costumes da sociedade, para melhorar os produtos e serviços ou lançar novos, para que as empresas possam se manter competitivas, e evitar o declínio, para alinhamento às mudanças de tecnologia e no ambiente de negócios;



O DESAFIO

Infelizmente no Brasil a perspectiva sobre inovação não é muito favorável, vejamos os dados ao lado. Temos um grande caminho a percorrer.

Como a própria norma ISO 56002 menciona :

> *"A capacidade de inovação de uma organização é reconhecida como um fator-chave para o crescimento sustentado, viabilidade, aumento do bem-estar e desenvolvimento da sociedade".*

O desafio é compreender o cenário atual, interno e externo, o ecossistema, as partes interessadas relevantes, disseminar a cultura de inovação e promover mudanças nas pessoas com o incentivo da criatividade, colaboração e conhecimento, para então buscar novas oportunidades e responder as mudanças mais agilmente.

69° O Brasil ocupa a 69ª posição no Índice Global de Inovação.

29° No Índice Global de Competitividade da Manufatura, o Brasil caiu da 5º posição em 2010 para a 29º posição em 2016

1,27% O Brasil investe, somando gastos públicos e empresariais, 1,27% do seu Produto Interno Bruto (PIB) em P&D. Isso é bem menos do que a média dos países da OCDE (Organização para a cooperação e desenvolvimento econômico), onde esse investimento representa 2,38% do PIB, mas está acima de países latino-americanos, como México e Argentina e até mesmo de países como Espanha ou Portugal.

INDÚSTRIA 4.0

Hoje estamos na era da 4ª revolução industrial, a chamada Indústria 4.0, a qual conta com um conjunto de tecnologias que permitem a fusão do mundo físico, digital e biológico. Essas tecnologias (Impressão em 3d, Inteligência artificial, Computação em nuvem, Big Data, Internet das Coisas, Sistemas Cyber-físicos, dentre outras), permitem que diversos sistemas atuem com alta performance, disponibilidade, acessibilidade, economia de recursos, aumento de produtividade, agilidade e assertividade nas tomadas de decisão permite maior conectividade e geração de novas oportunidades para empresas de todos os portes e segmentos.
Segundo levantamento da ABDI, a estimativa anual de redução de custos industriais no Brasil, a partir da migração da indústria para o conceito 4.0, será de, no mínimo, R$ 73 bilhões/ano.
Essa economia envolve ganhos de eficiência, redução nos custos de manutenção de máquinas e consumo de energia.

“A inovação sempre significa um risco. Qualquer atividade econômica é de alto risco e não inovar é muito mais arriscado do que construir o futuro.”

Peter Drucker

O QUE É INOVAÇÃO

Podemos discutir por horas a respeito da definição do termo “Inovação”. Cada um tem uma perspectiva diferente, mas para resumir, **inovação nada mais é do que um conceito econômico e social, agregar ou gerar valor.** Muitos confundem o conceito de inovação com descoberta ou com invenção.

Uma descoberta é um ato de detectar algo novo, ou algo “velho” que não tenha sido reconhecido como significativo, um exemplo disso é a descoberta do micro-ondas, segundo conta a lenda, Percy Spencer que trabalhava na empresa Raytheon, fabricando magnetrons para aparelhos de radar, estava dirigindo com seu carro e passou num aparelho de radar ativo, quando observou uma sensação repentina e estranha, e notou que a barra de chocolate que carregava no bolso tinha derretido. O micro-ondas só foi lançado e comercializado (conceito econômico) alguns anos depois dessa descoberta, com estudos, protótipo, desenvolvimento, até a total concretização do equipamento inovador.

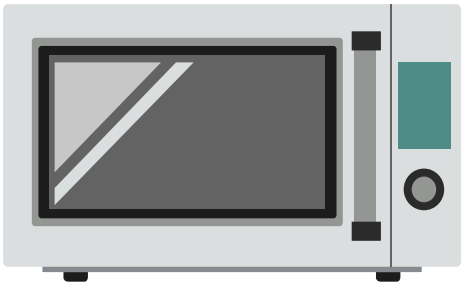
Já a invenção, é o ato de criar uma nova tecnologia, processo ou objeto, geralmente costuma surgir de um processo criativo, sem ter necessariamente um foco mercadológico ou um objetivo comercial e costuma ter um protótipo ou experimento. Vamos exemplificar com o avião: Santos Dumont é creditado no Brasil e em diversos países como o responsável pelo primeiro voo num avião, ele desenhou, projetou, construiu o famoso 14 bis, e conseguiu validar o protótipo com o voo, porém até esse momento essa grande invenção não era ainda uma inovação.

O ponto é que a invenção torna-se inovação quando passa a ser implementada e, consequentemente, comercializada. As empresas são os agentes da inovação, pois através delas e seu ecossistema (parceiros, instituições, regulação, dentre outras) que os produtos, inventos e ideias são comercializados.

Podemos aqui citar diversos exemplos de inovação os quais todos nós fomos beneficiados, alguns dos quais nem utilizamos mais pois se tornaram obsoletos, mas um dia foram produtos inovadores: CD/DVD, Câmera fotográfica, computador, *pen-drive* e muitos outros mais. Hoje temos um bombardeio de inovações: carro elétrico, *smartphones*, aplicativos, softwares e tecnologia que muda exponencialmente

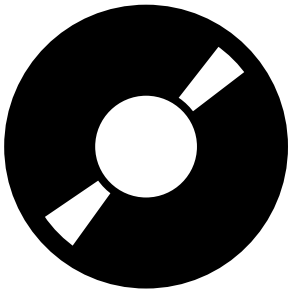
TIPOS DE INOVAÇÃO

Uma inovação pode ocorrer em um processo, um produto, modelo de negócio, sistema, mas o resultado é que fará a diferença: quais os benefícios alcançados, qual o valor gerado? A vida de alguém melhorou de alguma forma?



Incremental

Melhorias em algo já existente. É a inovação mais presente nas empresas. Vamos exemplificar com o micro-ondas, hoje totalmente diferente do modelo inicial, passou por diversas inovações incrementais ao longo dos anos.



Radical

Conjunto de novos produtos e/ou serviços fornecidos de maneira inteiramente novas. A inovação radical cria um novo mercado e reescreve as regras da competição; Vamos citar o exemplo da fita cassete, um novo produto (naquela época, é claro), substituindo o disco LP, ou o algum tempo depois o CD/DVD, um novo produto com a mesma função de armazenamento e hoje usamos *streaming* de música.

Disruptiva ou tecnológica

Inovação tecnológica, de produto, ou serviço, com características “disruptivas”, que provocam uma ruptura com os padrões, modelos ou tecnologias já estabelecidos no mercado; Muda a base de competição da indústria e cria uma descontinuidade, gerando obsolescência daquilo que já existia; Tomamos como exemplo as lâmpadas LED: chegam a economizar 90% de energia e durar mais de 20 vezes o tempo de vida de uma lâmpada incandescente, sem dúvida é uma tecnologia que continuará a ser utilizada como solução de iluminação, e criará a descontinuidade das lâmpadas comuns.

Segundo a **ISO 56000**, “o conceito de inovação é caracterizado por novidade e valor”. O valor pode ser financeiro ou não financeiro, por exemplo, receitas, poupança, produtividade, satisfação, engajamento, experiência ou confiança. O valor de uma inovação geralmente evolui ao longo do tempo, de incerto a validado, conforme as necessidades e expectativas são determinadas e cumpridas.
Inovação portanto é um processo criativo, transformador, a qual inclui atividades técnicas de concepção e desenvolvimento, de produtos processos, métodos, ou a melhoria destes, impactando a sociedade e promovendo a sustentabilidade dos negócios, empresas e dos países.

A NORMA ISO 56002

"Uma organização pode inovar de forma mais eficaz e eficiente se todas as atividades necessárias e outros elementos inter-relacionados ou interativos são gerenciados como um sistema".

Como vimos anteriormente a inovação é fundamental para o desenvolvimento social e econômico da sociedade. As empresas necessitam se reinventar e se destacar entre a concorrência, além de evitar a descontinuidade de seus produtos e serviços.

Vejamos o exemplo da Netflix, ou Uber, inovações tecnológicas e de mobilidade que revolucionaram a vida de milhões de usuários pelo mundo. Marcas como Blockbuster e outras que ninguém lembra mais. Os táxis tradicionais perderam muito espaço, reduziram sua escala e tiveram que se adaptar e aderir aos aplicativos também.

O que fazer para manter a inovação viva dentro das organizações? Como não "morrer" literalmente no mundo dos negócios, ou ser "engolido" pelos concorrentes?

Eis que apresentamos a ISO 56002!! É uma norma de sistema de gestão, que veio para estruturar o processo de inovação dentro de uma organização, tornando algo organizável e gerenciável.

Para quem não conhece, a ISO é uma organização internacional não governamental independente, fundada em 1947, em Genebra (Suíça). Por meio de seus membros, reúne especialistas para compartilhar conhecimento e desenvolver Normas Internacionais relevantes.

Os comitês técnicos são responsáveis pela elaboração e revisão das normas e se dividem em grupos específicos por tema. O ISO TC 279 é o comitê técnico responsável por desenvolver, manter e promover padrões nas áreas de gestão da inovação. A primeira reunião plenária da ISO TC 279 realizou-se em Paris, de 4 a 5 de dezembro de 2013.

A "ISO 56002-Sistema de gestão de inovação--Orientação", portanto, é um guia que estabelece as orientações e diretrizes para o gerenciamento da inovação dentro das organizações. É o resultado de muitos anos de estudo, com a contribuição de vários membros (profissionais de países diferentes), reunindo suas experiências, conceitos, ferramentas e métodos mais relevantes sobre inovação.

A família de normas de inovação conta ainda com outras normas de apoio, como a ISO 56000- Fundamentos e vocabulário; a ISO 56003- Ferramentas e métodos para parceria de inovação – Orientação e a ISO 56004 - Avaliação da Gestão da Inovação – Orientação.

Atualmente, algumas empresas já inovam, possuem departamentos específicos ou profissionais dedicados e até políticas de inovação. Cada empresa utiliza a metodologia mais apropriada e geralmente foca no processo de inovação, e ás vezes, ocorre de se esquecer do quanto a gestão é importante nesse momento, pois a gestão faz a gente enxergar o macro e o micro, a empresa do lado de fora e de dentro, pensando nas estratégias, na estrutura, nas pessoas, nos processos, nos resultados e no desempenho.

Quais os riscos dessa inovação? Está alinhada aos propósitos da estratégia de inovação da companhia? Meu pessoal possui a estrutura necessária? Consigo desenvolver internamente? Essas, dentre muitas outras questões poderão ser respondidas com efetividade, quando se tem um sistema de gestão da inovação, que atenda as orientações das ISO 56002.

Para você que pensa: minha empresa nem inova ou nunca inovou, o que eu faço? A solução está na ISO 56002!!! Ela será seu norte, será o *start* para mudança do mindset da empresa, mudança da cultura, quebra de paradigmas, e o estabelecimento de processos simples e funcionais que farão com que as pessoas "pensem fora da caixinha" e com isso, agir e reagir mais rapidamente às mudanças.

E para você que já é experiente em sistemas de gestão, sua empresa possui ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou outras certificações, não se preocupe, pois a ISO 56002 possui estrutura que será facilmente integrado com essas normas.

Uma empresa que possui um sistema de gestão de inovação, se diferencia das demais, pois está preparada para responder as mudanças nas condições de seu contexto, está motivada a buscar novas oportunidades, e tem o compromisso em promover o conhecimento, a criatividade e a colaboração das pessoas e partes interessadas envolvidas.

PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA INOVAÇÃO

A ISO 56002 foi baseada oito princípios que formam a base de sua estrutura:

1) Realização de valor - O propósito é realizar e agregar valor, financeiro ou não financeiro. O valor é percebido pelo processo de identificação, compreensão e satisfação das necessidades das partes interessadas.

2) Líderes focados no futuro - Líderes de todos os níveis, motivados pela curiosidade e pela coragem, desafiam o *status quo* (estado atual) construindo uma visão e um propósito inspiradores e envolvendo continuamente as pessoas para alcançar esses propósitos.

3) Direção estratégica - É usada para priorizar as atividades de inovação. Os objetivos e estratégias de inovação comumente compartilhados e compreendidos que estão alinhados com os objetivos gerais e a direção estratégica da organização, fornecem a base para a alocação de pessoas e recursos.

4) Cultura - Desenvolver valores, crenças e comportamentos que apoiem a abertura à mudança, a abordagem de riscos e a colaboração, a criação e a execução de novas ideias. A cultura deve possibilitar a coexistência dos comportamentos de criatividade e execução efetiva.

5) Explorar *insights* - Identificar *insights* que possam ser explorados para obter valor requer uma abordagem sistemática, baseada em diversas fontes de conhecimento. Os *insights* efetivos vão além do óbvio e incorporam previsão estratégica sobre necessidades e condições futuras.

6) Gerir a incerteza - As incertezas e os riscos são avaliados, alavancados e depois gerenciados, aprendendo com experimentação sistemática e processos iterativos, dentro de um portfólio de oportunidades.

7) Adaptabilidade - Novas ideias e soluções requerem frequentemente mudanças nas estruturas, processos, competências, modelos e a capacidade de responder em conformidade. A capacidade de antecipar sistematicamente, entender a necessidade de mudança e responder às mudanças é uma capacidade essencial de inovação.

8) Abordagem de sistemas - O desempenho da inovação de uma organização depende dos processos que estão operando para um propósito comum. O gerenciamento da inovação baseia-se em uma abordagem de sistemas com elementos inter-relacionados e interativos, e avaliação de desempenho e melhorias regulares do sistema.

"Um sistema de gestão da inovação orienta a organização a determinar sua visão, estratégia, política e objetivos de inovação e a estabelecer o suporte e os processos necessários para alcançar os resultados pretendidos".

VOCÊ SABIA?

O sistema de gestão da inovação pode ser aplicável em todos os tipos de organizações, independentemente do tipo, setor ou tamanho. Também são considerados todos os tipos de inovações, por exemplo, produto, serviço, processo, modelo, método, desde incremental até radical; todos os tipos de abordagens, por exemplo, inovação interna e aberta, de usuário, mercado, tecnologia e design impulsionadas por atividades de inovação.

CLÁUSULAS DA ISO 56002

A ISO é dividida em 10 cláusulas, sendo que as cláusulas de 0 a 3 formam a sua introdução, considerando generalidades, princípios, estrutura, escopo, referências normativas e termos e definições. Vamos abordar com maior detalhamento a visão sobre as cláusulas específicas do sistema de gestão da inovação de 4 a 10, a saber:

4. Contexto da organização: A organização determina as questões externas e internas que são relevantes para o seu propósito, incluindo áreas de oportunidade que podem desencadear atividades de inovação, as necessidades e expectativas das partes interessadas e a cultura e abordagem de apoio necessárias à colaboração;

Nessa cláusula, podemos notar a preocupação em se entender o contexto e cenário em que a organização está inserida para se definir mais claramente as estratégias.

No requisito 4.1, a organização deve determinar as **questões internas e externas** relevantes para o seu propósito e áreas de oportunidade para potencial realização de valor. A análise de questões externas e internas inicia o pensamento estratégico necessário para a inovação.

No requisito 4.2, vemos a necessidade de se determinar, monitorar e avaliar as **partes interessadas**, internas ou externas, atuais ou potenciais, que são relevantes para a inovação; Esse ponto é fundamental para se estabelecer o ecossistema de inovação a qual a empresa está inserida.

No requisito 4.3, é o momento de determinar a intenção de inovação e os limites e aplicabilidade do sistema de gestão da inovação para estabelecer **o escopo do sistema de gestão da inovação**. E no requisito 4.4, são estabelecidos os **processos e o suporte** necessários e suas interações para o sistema de gestão da inovação. Vale aqui um destaque para dois sub-requisitos com temas bem importantes: **4.4.2 Cultura e 4.4.3 Colaboração**; esses itens afirmam a relevância de promover uma cultura que apoie as atividades de inovação, mentalidades e comportamentos criativos e orientados para as operações. As empresas devem fornecer um ambiente de trabalho caracterizado por abertura, curiosidade, incentivo no feedback e sugestões, estabelecer abordagem para a gestão da colaboração interna e externa.

5. Liderança: Com a compreensão do contexto da organização como insumo, a alta direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da inovação e estabelece uma visão, estratégia e política de inovação, bem como os papéis, responsabilidades e autoridades necessárias.

Nesta cláusula, vemos a importância da **liderança e do comprometimento da alta direção** para com o sistema de gestão de inovação por meio da definição da estrutura organizacional com foco na realização de valor. Essa cláusula em conjunto com a cláusula 4 subsidia a cláusula 6 de planejamento. Alguns pontos são destacados:

No item 5.1.1, vemos como uma das responsabilidades da alta direção, o incentivo e reconhecimento de inovadores, garantindo o engajamento e facilitando o aprendizado de sucessos e fracassos; bem como o apoio aos líderes em todos os níveis e outras funções de gestão relevantes; No item 5.1.2, **Foco na realização de valor**, vemos a importância de se identificar oportunidades, através de insights exploráveis, com base no presente ou futuro, o quanto é relevante considerar o apetite ao risco e a tolerância ao fracasso; bem como permitir a conceituação, experimentação e prototipagem, envolvendo usuários, clientes e outras partes interessadas para testar hipóteses e validar suposições;

A organização também deve implementar uma **Visão de Inovação**, conforme item 5.1.3, que é uma descrição de um estado futuro que a organização está aspirando, deve ser conscientemente ambicioso, desafiar o *status quo*, servir como um guia para escolhas estratégicas e inspirar as pessoas.

No item 5.1.4, notamos que a **Estratégia de inovação** pode ajudar as pessoas da organização e suas partes interessadas a entender as decisões tomadas para alcançar os objetivos de inovação, ao mesmo tempo que contribuem para envolvê-los e inspirá-los. Geralmente, uma estratégia de inovação deve ser consistente com a estratégia global e a direção estratégica da organização, estar alinhada com a visão e política de inovação, e fornecer estrutura para a definição de objetivos de nível estratégico, tático e operacional.

6. Planejamento: Com base no nível de liderança e ambição definido pela alta direção, a organização determina suas ações para abordar oportunidades e riscos, estabelece seus objetivos de inovação e planejamento para alcançá-los, incluindo estruturas organizacionais e portfólios de inovação. Questões enfatizadas nessa cláusula:

No item 6.1, além de determinar as **oportunidades e riscos**, podemos destacar como relevante que a empresa deve considerar as incertezas associadas às oportunidades, bem como o grau e tipo de risco que pode ou não ser aceito; Além das oportunidades e riscos que afetam o sistema de gestão, existem oportunidades que podem conduzir a iniciativas de inovação.

A organização deve estabelecer, conforme item 6.2, **objetivos de inovação** consistentes com os objetivos globais da organização, alinhados com a visão e a política de inovação; Geralmente especificados para funções, níveis, iniciativas e processos relevantes na organização.

No item 6,3, observamos que a alta direção deve assegurar **estruturas organizacionais** relevantes e adaptáveis, considerando a criatividade e a exploração, a implantação e a eficiência.

Uma empresa que pretende inovar deve estabelecer, gerenciar, avaliar regularmente e priorizar o portfólio, ou vários portfólios de iniciativas de inovação, conforme o item 6.4 (**Portfólio de Inovação)**, considerando alinhamento com a estratégia e objetivos de inovação, e equilíbrio apropriado de risco x retorno, graus de inovação, tipos de inovações;

7. Apoio: Nessa cláusula, identificamos todo apoio necessário ao sistema de gestão da inovação: pessoas com as competências necessárias, tempo, conhecimento, recursos financeiros, infraestrutura, conscientização, comunicação, ferramentas e métodos, bem como abordagens para a gestão de inteligência estratégica e propriedades intelectuais. Itens relevantes:

No item 7.1.2, **Pessoas**, verificamos a importância de se formar equipes com diversidade e mistura de pessoas, incentivar a polinização cruzada que pode resultar em resultados positivos; estabelecer incentivos adequados, incluindo incentivos não financeiros;

No item 7.1.4, na **gestão do conhecimento**, a organização deve considerar a captação de conhecimentos internos e externos, por exemplo, com o uso de lições aprendidas com o sucesso e fracasso das iniciativas de inovação; considerar questões éticas relacionadas ao uso do conhecimento;

No item 7.1.5, **Finanças**, notamos que a organização deve considerar as oportunidades financeiras, os riscos e as restrições associadas às atividades de inovação, incluindo as implicações financeiras e outros riscos, de não inovar, estabelecer princípios de financiamento, alocar recursos financeiros dedicados a atividades de inovação; recursos financeiros relevantes fora da organização, por exemplo, de investidores públicos, agências de pesquisa, parceiros, etc.

No item 7.1.6, **Infraestrutura**, é considerado o compartilhamento de infraestrutura, terceirização ou uso de parcerias, ambientes criativos, laboratórios de desenvolvimento, espaços de fabricante, laboratórios de simulação, laboratórios vivos, equipamento de pesquisa e simulação, tecnologias e modelos avançados;

Estabelecer as conexões e colaborações necessárias entre pessoas com diferentes **competências** (7.2), para alavancar a competência coletiva da organização; engajando e capacitando pessoas, com facilitação de equipe, envolvimento, colaboração, fomentando uma cultura para apoiar as atividades de inovação, com o uso de algumas ferramentas, tais como experimentação baseada/dirigida por dados e teste de hipóteses, design thinking, planejamento de cenário, criatividade e técnicas provocativas.

No item 7.6, **ferramentas e métodos**, a organização deve selecionar e fornecer uma combinação de ferramentas e métodos apropriados para apoiar as atividades de inovação, conscientizar, garantir o acesso, fornecer treinamento a essas ferramentas e considerar o compartilhamento, reutilização e colaboração;

A organização deve considerar a necessidade de adquirir inteligência de fontes internas e externas, sob diferentes perspectivas, por exemplo, presente e futuro, interno e externo, demanda e oferta, fornecedores e usuários, concorrentes, conforme item 7.7, **Gestão de inteligência estratégica.**

No item 7.8 **Gestão de propriedade intelectua**l, deve-se definir quais os bens de propriedade intelectual a serem e a não serem protegidos e quando, como e onde serão protegidos, por exemplo, patente, direitos autorais, marca registrada, segredos comerciais, etc. A propriedade intelectual pode incluir invenções, tecnologias, trabalhos literários, científicos ou artísticos, símbolos, projetos, metodologias, nomes ou imagens, software, dados e *know-how*.

8. Operações - As iniciativas de inovação, projetos, programas ou outras atividades, são estabelecidos e implementados usando os processos de inovação apropriados, por exemplo, identificar oportunidades, criar e validar conceitos e desenvolver e implantar soluções. Nessa cláusula, é estabelecida toda a estrutura do processo de inovação, suas entradas, desenvolvimento e saídas. Vale destacar os pontos:

- **8.2 Iniciativas de inovação** - a organização deve gerenciar cada iniciativa de inovação, considerando estabelecimento e revisão do escopo da iniciativa, determinação de indicadores, estabelecimento das estruturas de gestão e tomada de decisão, liderança apropriada e a colaboração interna e externa necessária;
- **8.3.1 Processos de inovação** - os processos de inovação para atender a iniciativa de inovação podem ser flexíveis e adaptáveis; ter uma sequência não linear; ser iterativo; independentemente ou estar conectado a outros processos na organização.
- **8.3.2 Identificação de oportunidades** - a organização precisa adquirir ideias e conhecimentos sobre as necessidades e expectativas declaradas e não declaradas; tendências e desafios relevantes; a fim de identificar definir e priorizar as oportunidades, áreas de oportunidade ou declarações de problemas;
- **8.3.3 Criação de conceitos** - são desenvolvidos os conceitos a partir de ideias e soluções potenciais; incluindo proposições de valor e alternativas. As saídas desse processo são conceitos com modelos preliminares e avaliação inicial dos riscos, grau de novidade e suas implicações;
- **8.3.4 Validação de conceitos** - são considerados os conceitos criados como entradas, no requisito anterior. É realizada a validação e versão inicial do conceito, com testes, experimentos, pilotos e estudos, são identificadas as incertezas mais críticas, hipóteses ou suposições, para reduzir a incerteza bem como interação com usuários e clientes e ajustes para melhorar o conceito. Saída geradas: conceitos validados ou prova de conceitos com níveis aceitáveis de incerteza para desenvolvimento;
- **8.3.5 Desenvolvimento de soluções** – são desenvolvidas as soluções internamente, ou através de aquisição, licenciamento, parceria, ou terceirização, etc.; São abordados os riscos associados à implantação, determinação de proteção da solução; Saídas geradas: desenvolvimento de soluções com modelos de realização de valor, incluindo proposições de valor e planos com atividades estabelecidas.
- **8.3.6 Implantação de soluções** - Nesta fase, as soluções desenvolvidas são consideradas como entradas; São disponibilizadas as soluções para usuários, clientes, parceiros e outras partes interessadas, por lançamento, implementação ou entrega da solução; são monitoradas as taxas de adoção e *feedback* de usuários bem como o impacto em termos de realização ou redistribuição de valor; Saídas geradas: valor realizado, financeiro ou não financeiro, *insights* e novos conhecimentos para melhorar as soluções.

9. Avaliação de desempenho – Nesta cláusula, o objetivo é avaliar o desempenho geral do sistema de gestão da inovação, periodicamente, utilizando indicadores de inovação em relação ao planejado, considerando a visão, estratégia, política e objetivos; Atividades como auditoria interna e análise crítica pela direção são extremamente importantes para avaliação da conformidade e dos resultados do desempenho do sistema de gestão de inovação e servem a análise de dados e tomada de ações pela alta direção.

No item 9.1 **Monitoramento, medição, análise e avaliação**, vemos a importância de se determinar o que precisa ser monitorado e medido, incluindo quais indicadores de desempenho da inovação serão usados; as ferramentas e métodos de monitoramento, medição, quando devem ser realizados, analisados e avaliados e quem será responsável. O conjunto de indicadores de desempenho da inovação, podem ser quantitativos ou qualitativos, relacionados com insumos, produção, ou produtividade; em nível de sistema, portfólio ou iniciativa;

A análise e avaliação deve considerar a realização e redistribuição de valor, em relação à estratégia e objetivos de inovação, resultados das atividades, eficácia da estratégia, abordagem das oportunidades e riscos; e eficiência dos processos de inovação;

9.2 Auditoria interna –A organização deve realizar auditorias internas em intervalos planejados para fornecer informações sobre se o sistema de gestão da inovação; deve implementar e manter um programa de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, objetivos, critérios e escopo da auditoria;

9.3 Análise crítica pela direção – atividade que deve ser realizada em intervalos planejados, e pode cobrir parcial ou totalmente elementos do sistema de gestão da inovação, considerando a verificação da consistência da visão, estratégia e política de inovação com a direção estratégica da organização, incluindo tendências em: desempenho de portfólios, iniciativas e processos de inovação, realização e redistribuição de valor;

10. Melhoria - Com base na avaliação de desempenho, o sistema de gestão da inovação é continuamente aprimorado pela organização, com foco em suas lacunas e desvios mais críticos em relação ao contexto, liderança, planejamento, suporte e operações. Isso inclui a seleção de oportunidades de melhoria, tratamento de desvios e não conformidades, implementação de quaisquer ações e mudanças necessárias ao sistema de gestão da inovação, considerando os resultados da avaliação de desempenho e avaliar a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;

“Criatividade é pensar coisas novas, inovação é fazer coisas novas.”

Theodore Levitt

BENEFÍCIOS

Sistema de Gestão de Inovação

Podemos listar inúmeros benefícios com a implementação de um sistema de gestão da inovação, benefícios internos e externos, culturais, organizacionais e de mercado, que refletem em valores financeiros e não financeiros:

- Pessoas engajadas e capacitadas na organização, melhoria da colaboração e comunicação, e promoção da cultura de inovação;
- Desenvolvimento da mente aberta para aceitar novos modelos e métodos de negócios;
- Maior capacidade de gerenciar a incerteza e maior agilidade na tomada de decisões: testar e tentar, falhar rapidamente, capacidade de assumir riscos razoáveis, enfrentar desafios e mudanças no mundo;
- Renovação sustentada da carteira de ofertas, aumentando a competitividade;
- Melhor reputação e valorização da organização aumentando as oportunidades de negócios e novos mercados;
- Aumento da capacidade da organização de redução dos custos e desperdícios e aumento da produtividade e a eficiência de recursos;
- Aumento da satisfação de usuários, clientes, cidadãos e outras partes interessadas;
- Maior capacidade de atrair parceiros, colaboradores e financiamento;
- Maior crescimento, receita, rentabilidade e competitividade, sustentabilidade e resiliência;

Um sistema de gestão da inovação é fundamental para todas as organizações que precisam se manter competitivas no mundo dos negócios, que precisam se reinventar, aumentar sua carteira de ofertas, aprimorar sua eficiência e alavancar cultura de criatividade e colaboração.

Que tal melhorar a imagem de sua organização e ser reconhecida por um sistema de gestão de inovação eficaz? Mais que isso, que tal ser referência em inovação e usufruir dos diversos benefícios mencionados?

Certifique hoje mesmo o seu sistema de gestão de inovação, a QMS é a escolha certa para esse processo, pioneira nos estudos da ISO 56002, com mais de 30 anos de experiência certificando sistemas de gestão de diversas empresas em vários segmentos, com uma equipe altamente qualificada e experiente.

+55 11 2628-6095 www.qmsbrasil.com.br QMS Certification Services

COMO OBTER UM ATESTADO DE CONFORMIDADE ISO 56002?

Gap Analysis ou Pré-Auditoria

Nessa etapa é realizado um processo que utiliza as mesmas técnicas de auditoria para o atestado de conformidade, para identificar os GAPs no que tange o atendimento aos requisitos da ISO 56002.

Os auditores vão auditar os processos, também realizarão entrevistas com as pessoas, verificarão documentos e registros e seguirão todo o processo de uma auditoria.

Ao final desse processo a empresa recebe um relatório com todos os GAPs apontados e toda a conformidade para cada requisito. Com esse relatório em mãos a empresa pode estabelecer planos de ação para adequação e atendimento na busca do atestado de conformidade ISO 56002.

Contratar consultoria ou implementar internamente

Após tomar conhecimento dos GAPs necessários a organização deve definir se vai utilizar os serviços de uma consultoria externa para auxiliar na implementação da ISO 56002, ou realizará com força de trabalho interno, desde que os profissionais tenham conhecimento na normativa.

Auditoria de fase 1 da certificação ISO 56002

A Auditoria de fase 1 é uma auditoria fundamentalmente documental, o auditor irá avaliar os documentos do sistema de gestão se atendem aos requisitos mínimos para a certificação ISO 56002. Se aprovado nessa fase a organização estará apta a ser auditada na auditoria de fase 2.

Auditoria de fase 2 da certificação ISO 56002

A auditoria de fase 2 é uma auditoria completa, onde são avaliados documentos, registros, são feitas entrevistas com as áreas e uma avaliação detalhada de todos os requisitos normativos.

A auditoria de fase 2 é uma auditoria com uma carga horária maior do que auditoria de GAP analysis e é no final desta fase que a empresa é recomenda ou não a certificação.

Se recomendada recebe o certificado em até 60 dias, se não, deverá apresentar planos de ação e correções para uma nova auditoria de follow-up.

Atestado de Conformidade

O atestado de conformidade é enviado para empresa em até 60 dias. O atestado tem validade de 3 anos, condicionado as auditorias anuais de manutenção. Em até 60 dias antes do vencimento, quase passados os 3 anos, uma auditoria de recertificação é realizada nos mesmos moldes da auditoria de fase 2.

MAIS QUE UMA CERTIFICADORA, SEU VERDADEIRO PARCEIRO DE NEGÓCIOS.

LIDIANE DALCIN

Pós-Graduada em Engenharia da Qualidade Integrada, Meio Ambiente e Saúde e segurança ocupacional; Superior em Logística;

Auditora líder ISO 9001, ISO14001, ISO 45001.

Especialista em sistemas de gestão da qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional, processos industriais, logística, controles operacionais, projeto e desenvolvimento, desenho técnico mecânico, ferramentas da qualidade, metrologia, controle da qualidade e inovação;

Experiência como instrutora de cursos de formação profissional (área de qualidade) no SENAI Almirante Tamandaré;

Experiência em sistemas de gestão, realizando implantação, manutenção e auditorias em diversos ramos de atividade.

QMS Certification Services

QMS Certification Services

contato@qmsbrasil.com.br
Av.Fagundes Filho, 145 cj.31
Saúde - São Paulo - SP
www.qmsbrasil.com.br