

INOVAR É DESENVOLVER A INDÚSTRIA DO FUTURO

30 CASOS DE INOVAÇÃO
DE PEQUENAS, MÉDIAS
E GRANDES EMPRESAS



Confederação Nacional da Indústria
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

Inovação de Processo

- Maringá (PR)
- Pequeno porte
- 30 colaboradores



Empresa de software do Paraná cria empresa autônoma de inovação e lança o primeiro robô programável do Brasil e um hub de integração para quem vende em marketplaces.

actea
informática



AUTONOMIA PARA INOVAR

A DB1 Global *Software* é uma empresa de tecnologia, fundada em 2000 na cidade de Maringá, no Paraná, com foco no serviço de fabricar software sob demanda, com o objetivo de agregar valor no atendimento de necessidades específicas de grandes empresas.

Desenvolver competências na velocidade em que os desafios surgem não é tarefa fácil em um mercado altamente dinâmico como é o de software. Foi assim que a DB1 se viu, no ano de 2007, mergulhada em uma crise típica de empresas com elevado potencial de crescimento, mas que não conseguem planejar e consolidar suas competências, incluindo a gestão, os processos e as rotinas operacionais.

Para sobreviver à crise em que estava imersa, a DB1 procurou o apoio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) para definir uma estratégia de inovação. Os aprendizados resultantes da crise significaram, ao final, um salto qualitativo da empresa e um novo posicionamento no mercado.

Existem dois principais segmentos na indústria de software. Um deles é a criação de programas Full Packaged Product (FPP), também conhecidos popularmente como “software de caixinha”, devido às embalagens típicas desses produtos. Os produtos da Microsoft são exemplos muito conhecidos desse formato. O outro segmento é o desenvolvimento de software sob demanda, ou seja, personalizado desde a concepção para atender à necessidade do cliente. Nesse tipo de desenvolvimento, também é possível criar novas

funcionalidades para um produto de base funcional, o que é comumente chamado de customização.

Além dos desafios de cumprimento de prazos e de alinhamento de expectativas com o cliente, uma fábrica de software sob demanda também enfrenta a constante necessidade de aumentar os times de desenvolvimento. Para vencer tais desafios, é imprescindível que a fábrica otimize seus processos e invista em profissionais que demonstrem, além do conhecimento técnico, capacidade de empatia com as dificuldades dos clientes e dos usuários finais.

Porém, em um mundo que caminha para a transformação digital, não basta apenas produzir soluções à medida que os problemas surgem, é preciso antecipar as necessidades e oferecer uma resolução de valor, mesmo para as questões mais tradicionais. Esse foi o dilema vivido pela DB1 em seus primeiros anos de atuação no mercado.

FRUSTRAÇÃO E INOVAÇÃO

O primeiro e principal cliente da DB1 foi uma rede regional de comercialização de pneus e serviços associados, com diversas lojas no Paraná. Os softwares desenvolvidos para essa rede ofereceram à DB1 uma base comercial bastante promissora e permitiram a formação de uma equipe de desenvolvedores qualificada e competente.

Com estabilidade assegurada pelo atendimento de um cliente com elevado prestígio, a DB1 sentiu segurança para desenvolver novos softwares para outros mercados, buscando outros clientes e usuários. Já que o primeiro software desenvolvido pela empresa foi bem-sucedido, parecia certo supor que o sucesso se repetiria em segmentos de mercado semelhantes.

No entanto havia diferenças importantes que não foram consideradas nessa nova empreitada. Enquanto o primeiro cliente era conhecido e sabia definir suas demandas, entrar



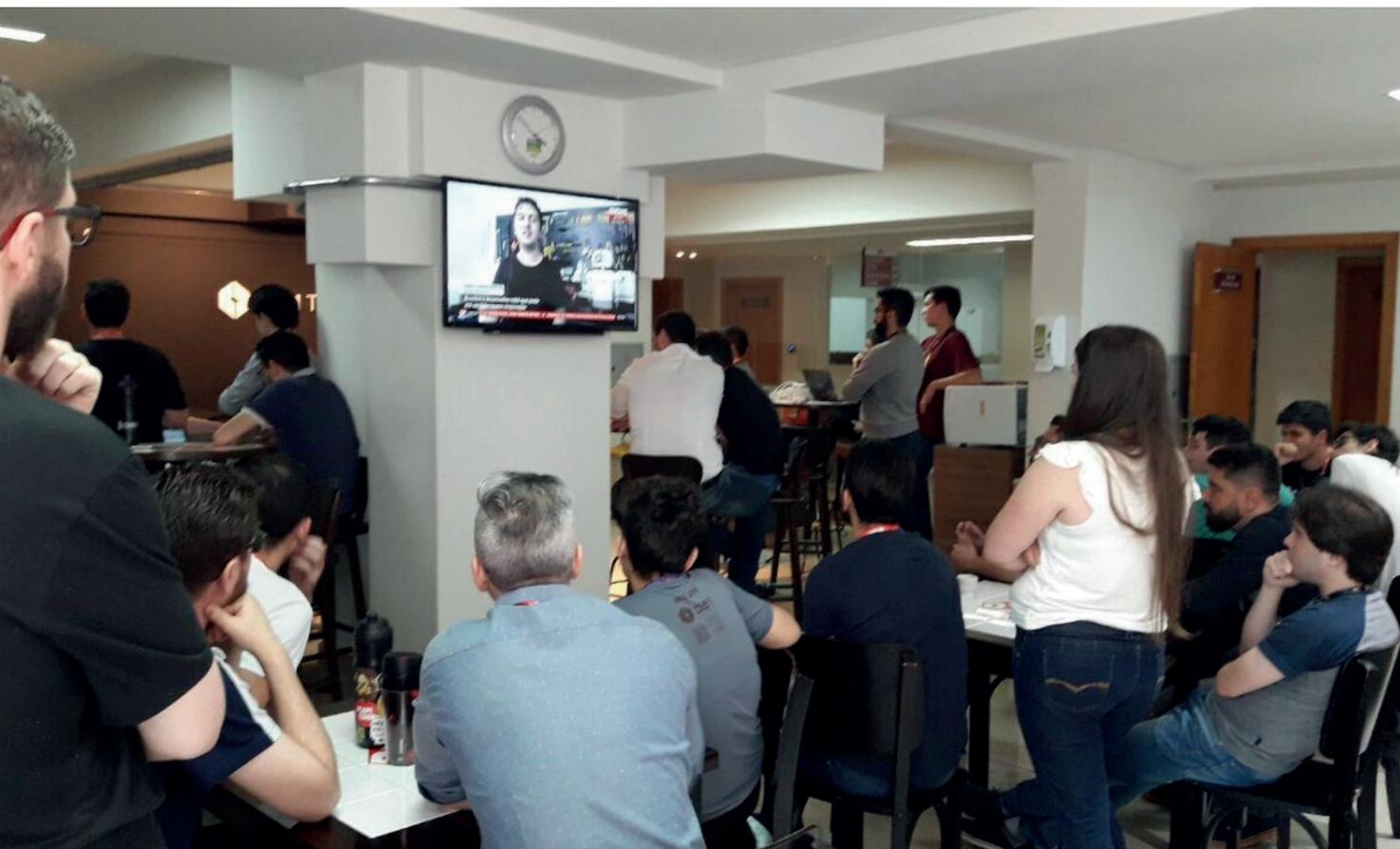
em mercados abertos oferece a ameaça de não conseguir dar a resposta adequada às demandas existentes no segmento como um todo.

A partir desse aprendizado, a DB1 percebeu que precisava se reinventar e investir em metodologias, mentorias e networking. Foi assim que surgiu a área de inovação na empresa, que incentiva o empreendedorismo de colaboradores e executa todo o processo de validação de novos produtos.

A área de inovação da DB1 é, na realidade, uma nova empresa, a Actea, que, em sua rápida trajetória, elaborou grandes produtos, como o Anymarket, que se transformou em um dos campeões de vendas da empresa, e o Tinbot, o primeiro robô programável do mundo.

INTEGRADOR DE MARKETPLACES

O Anymarket é uma plataforma integrada de gerenciamento dos diferentes processos das empresas que comercializam produtos por meio da internet. A DB1 conseguiu centralizar todas as etapas da operação de venda em *marketplaces*, os “shoppings centers virtuais”, em um único sistema, desenvolvido com o apoio do Sebraetec.



Produzido inicialmente para atender a um cliente da área de comercialização de produtos eletrônicos, que formulou sua demanda em dezembro de 2014, o conceito do Anymarket mostrou-se aplicável e com potencial de mercado para muitos clientes de diferentes segmentos. A plataforma apresenta o grande diferencial de operar uma variedade de canais de comercialização em um sistema unificado e integrado ao software de gerenciamento empresarial (ERP). Essa centralização inclui funcionalidades que automatizam os processos mais repetitivos do comércio digital, o que permite a visualização de todos os pedidos em um único canal, disponibilizando mais tempo para a equipe de vendas se dedicar à estratégia, sem preocupação com a gestão do processo de comercialização.

Uma característica interessante e exclusiva do sistema foi batizada de Smart Sync, que é a atualização inteligente de dados nos *marketplaces* por prioridade. Por meio de um algoritmo próprio que considera múltiplos fatores, como probabilidade de incidência de falha e regras de desempenho de atualização de cada *marketplace*, o Anymarket prioriza as atualizações das informações de produtos (principalmente relativas aos estoques) nos

canais de venda, de modo análogo ao que um serviço de pronto-socorro faz no atendimento de pacientes, de acordo com a gravidade e urgência do caso.

O Anymarket rapidamente mostrou-se um grande atrativo. Desde seu lançamento, em 2015, o produto aumenta sua carteira, que já supera mil clientes. É uma plataforma de vendas completa e automatizada que se coloca como um dos principais players do mercado. Com resultados bastante animadores, o Anymarket já conquistou mais de 20 *marketplaces*, atendendo clientes de diversos segmentos, como livrarias, farmácias, supermercados, lojas de roupas, calçados, eletrodomésticos e fabricantes de produtos variados, que realizam quase 1 bilhão de transações por mês. Mesmo em momentos críticos, como a *Black Friday*, o sistema sempre apresentou robustez.

O Anymarket possui também uma propriedade valiosa para uma empresa que atua no mundo do software, caracterizada pela segmentação conhecida entre “pacote” e “serviço”. Sua plataforma permite oferecer um serviço personalizado, mas com uma estrutura de custos que se assemelha bastante a um software pacote, uma vez que não demanda adaptações e grandes modificações para cada novo cliente. Isso tem evidentes vantagens comerciais e econômicas para a DB1, que pode expandir e reforçar sua base de clientes e, ao mesmo tempo, fazer isso com rendimentos econômicos que crescem a taxas superiores aos custos relacionados.

As lições com relação à prospecção comercial – ilustradas pelo insucesso de soluções que pareciam ajustar-se a todo um segmento, mas que, na verdade, atendiam quase exclusivamente ao primeiro cliente – serviram para que o processo de elaboração de novos produtos passasse a ser tratado de modo segregado do desenvolvimento regular de produtos já definidos. Isso culminou com a criação de uma empresa inteiramente separada para a concepção de produtos inovadores.

O Anymarket rapidamente mostrou-se um grande atrativo. Desde seu lançamento, em 2015, o produto aumenta sua carteira, que já supera mil clientes. É uma plataforma de vendas completa e automatizada que se coloca como um dos principais players do mercado.



ROBÔ PROGRAMÁVEL

Outro orgulho da área de inovação da DB1 é o Tinbot, o primeiro robô humanoide brasileiro e o primeiro robô programável do mundo. O Tinbot foi idealizado e criado pelo cientista da computação Marco Diniz Garcia Comes, um apaixonado por robótica que trabalhava como desenvolvedor na DB1 Global *Software*. O robô surgiu de um protótipo feito em casa, composto por palitos de sorvete, cola e uma tela de celular. Sua criação levou seis meses de dedicação.

A DB1 enxergou o potencial do robô e a Actea iniciou o projeto em junho de 2016. A participação no Edital de Inovação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) viabilizou o trabalho com modelagem 3D e a pesquisa de materiais de aprimoramento do robô.

No início, o Tinbot exercia a função de *Scrum Master* (líder técnico), utilizando inteligência artificial e Internet das Coisas (IoT), com o propósito de melhorar a eficiência e o desempenho das equipes de desenvolvimento de software. Marco Diniz partiu da premissa de que, ao dar ordens ou apontar erros, a máquina causava menos impacto emocional negativo do que um ser humano. Em outras palavras, o Tinbot pode cobrar a equipe com a firmeza necessária, sem causar antipatia.

O robô possui um carisma advindo do sistema de cognição da inteligência artificial (software), integrado ao sistema mecânico (hardware). Isso permite recursos como transformar voz em texto, rastrear faces e imagens, entender falas em português, captar fotografias, movimentos de braços e torso e controlar expressões faciais.

Esse desempenho fez com que a natureza do robô ultrapassasse a ideia original, fazendo com que ele fosse facilmente adaptável para funções de acordo com a necessidade das empresas. De professor de inglês a cuidador de idosos, o robô pode ganhar contornos próprios. Uma das formas de programá-lo é por meio da linguagem tico-tico, criada por Marco Diniz, que funciona por meio de emojis.

O Tinbot é o primeiro produto de inteligência artificial da DB1 e abre uma linha inédita de pesquisa e inovação na área de robótica. *“Já temos unidades vendidas do protótipo para banco, universidade e escritório de contabilidade. Agora, ele sai do laboratório e segue numa atualização continuada. É um produto que requer uma inovação constante”*, aponta Rogério de Souza, diretor de inovação da DB1.

Ao perceber a possibilidade de conquista do mercado internacional, a DB1 patenteou o robô no Brasil e nos Estados Unidos. *“O Tinbot proporciona uma experiência diferenciada e divertida de inovação nas empresas. Ter o robô no ambiente de trabalho passa a ideia de modernidade ao mesmo tempo em que proporciona uma interação singular entre o cliente e a máquina, num segmento muito pouco explorado”*, explica Rogério.

NÚCLEO DE INOVAÇÃO

A Actea é, para a DB1, o seu núcleo de inovação. A empresa havia sido constituída no ano de 2004 com outro viés, mas teve sua estrutura jurídica atualizada após a consultoria do programa Agente Local de Inovação (ALI) do Sebrae, em 2007, quando a DB1 tomou a decisão acertada de investir em seu núcleo de inovação. Dotada de autonomia e de estrutura societária independente, a empresa garante aos projetos de inovação a possibilidade de desenvolvimento com alguma independência nos estágios iniciais, precisamente quando as relações entre uma fábrica e uma ideia embrionária ensejam maiores incompreensões e algumas tensões. Nesse formato, diminuem os riscos de inviabilização de um projeto mais inovador pela lógica do modelo operacional definido e funcional da fábrica.

A estrutura de inovação pode ter grandes benefícios se puder manter um elevado grau de autonomia no desenvolvimento das primeiras fases do processo de inovação, pelo menos até a formalização de um produto minimamente viável. As primeiras ideias de uma inovação podem revelar-se estranhas, simplesmente irrealistas e inexecutáveis ou mesmo inúteis aos olhos dos negócios e dos modelos estabelecidos.

Um projeto pode nascer com propostas que causam estranhamento a princípio, mas que vão sendo polidas em sucessivas rodadas até a solução tornar-se atraente. Mas, para isso, é necessário atravessar os estágios iniciais

“O Tinbot proporciona uma experiência diferenciada e divertida de inovação nas empresas. Ter o robô no ambiente de trabalho passa a ideia de modernidade ao mesmo tempo em que proporciona uma interação singular entre o cliente e a máquina, num segmento muito pouco explorado”.

Rogério de Souza

Diretor de inovação e CEO da Actea Informática



que nem sempre podem transcorrer se não existir um elevado grau de autonomia da área de inovação.

O que vale para o estranhamento vale, ainda com mais forte razão, para a competição por recursos – financeiros e humanos. Enquanto a área de inovação promete ganhos futuros, as áreas estabelecidas, no caso a fábrica de software, estão entregando resultados. A competição entre os resultados no presente e as promessas para o futuro é, quase sempre, uma competição desleal. As demandas imediatas, para entrega de resultados, tendem a absorver todos os recursos disponíveis, incluindo a energia criativa.

Nesse contexto, a inovação organizacional da DB1 e da Actea oferece oportunidades ao desenvolvimento de produtos e serviços inovadores que permitirão, ao longo do tempo, que a empresa se consolide como uma geradora de novas soluções e de soluções inovadoras.

A autonomia para a área de inovação, somada à estratégia de prospecção e validação comercial, foram dois passos, decorrentes de um longo aprendizado, que permitiram que os produtos Anymarket e Tinbot acontecessem. A história de como a empresa criou as condições para continuar desenvolvendo software, mas também inovar e ser reconhecida como uma criadora de produtos de grande escalabilidade (grandes ganhos de faturamento para, proporcionalmente, pequenos incrementos de custo), é a verdadeira lição desse caso – um ensinamento que pode ajudar outras empresas que, como a DB1, já se viram (ou se veem) presas à armadilha do crescimento e do ganho de escala.

 www.cni.com.br

 [/cnibrasil](https://www.facebook.com/cnibrasil)

 [@CNI_br](https://twitter.com/CNI_br)

 [@cniibr](https://www.instagram.com/cniibr)

 [/cniweb](https://www.youtube.com/c/cniweb)

 [/company/cni-brasil](https://www.linkedin.com/company/cni-brasil)

 www.sebrae.com.br

 [/sebrae](https://www.facebook.com/sebrae)

 [@sebrae](https://twitter.com/sebrae)

 [@sebrae](https://www.instagram.com/sebrae)

 [/sebrae](https://www.youtube.com/c/sebrae)

 [/sebrae](https://www.linkedin.com/company/sebrae)

