

# Fazer a inovação funcionar: Um guia prático de gestão do conhecimento para as PME

Novembro 2023

Marc Jacquinet

Citation : Jacquinet, Marc (2023) Fazer a inovação funcionar: Um guia prático de gestão do conhecimento para as PME, Universidade Aberta.

CC-BY-NC-ND

Resumo: Para as pequenas e médias empresas (PME), a gestão eficaz do conhecimento e a promoção da inovação não é apenas um exercício académico - é um imperativo de sobrevivência. Este guia explora formas práticas de as PME poderem tirar partido da relação entre conhecimento e inovação para obterem vantagens competitivas, apesar dos recursos limitados. Esta é uma abordagem prática que pode experimentar em algumas PME ou pequenas organizações (ONG).

## Compreender os princípios básicos

O que isto significa para a sua empresa

O conhecimento na sua PME assume duas formas principais:

- Conhecimento explícito: Processos documentados, dados de clientes, procedimentos operacionais
- Conhecimento tácito: Experiência dos empregados, know-how não escrito, cultura do local de trabalho

A inovação nem sempre significa inventar algo novo.

Para as PME, significa frequentemente:

- Melhorar os processos existentes
- Adaptar produtos a novos mercados
- Encontrar melhores formas de servir os clientes
- Implementar soluções que funcionaram noutros locais

## Passos práticos para as PME

1. Auditar os seus activos de conhecimento

Comece por identificar o que já sabe:

1. Documentar as principais competências e conhecimentos da sua equipa
2. Mapeie os seus processos comerciais críticos
3. Faça uma lista das suas valiosas relações comerciais
4. Catalogar a sua propriedade intelectual

## 2. Configurar sistemas simples de gestão do conhecimento

Não precisa de software caro. Comece com:

1. Uma unidade de nuvem partilhada para armazenamento de documentos
2. Uma ferramenta básica de gestão de projectos
3. Reuniões regulares da equipa para partilha de conhecimentos
4. Um sistema simples de gestão das relações com os clientes (CRM)

## 3. Criar oportunidades de inovação

Formas de baixo custo para promover a inovação:

1. Reservar “tempo para a inovação” (nem que seja apenas 2 horas por semana)
2. Criar um sistema simples de sugestões
3. Realizar sessões regulares de brainstorming
4. Incentivar a formação cruzada entre departamentos
5. Fazer com que funcione com recursos limitados

# Criação de conhecimentos

Com uma boa relação custo-eficácia

Fontes externas:

1. Juntar-se a associações do sector
2. Participar em feiras comerciais e webinars
3. Estabelecer parcerias com universidades locais
4. Participar em redes empresariais
5. Seguir blogues e boletins informativos do sector

Desenvolvimento interno:

1. Implementar programas de mentoria
2. Criar parcerias de aprendizagem entre funcionários
3. Documentar as lições aprendidas com os projectos
4. Criar uma biblioteca digital de recursos

## Estratégias práticas de inovação

Inovação centrada no cliente:

1. Inquéritos regulares sobre o feedback dos clientes
2. Painéis consultivos de clientes
3. Análise das queixas dos clientes
4. Monitorização do feedback das redes sociais

Inovação de processos:

1. Revisões regulares do fluxo de trabalho
2. Programas de sugestões dos funcionários
3. Estudos de tempo e movimento
4. Iniciativas de redução de resíduos

## Desafios e soluções comuns

Desafio 1: Tempo limitado

Solução:

- Começar em pequena escala com reuniões semanais de inovação de 30 minutos
- Integrar a aprendizagem no trabalho quotidiano
- Utilizar sessões de almoço e aprendizagem
- Dar prioridade a actividades de grande impacto

Desafio 2: Orçamento limitado

Solução:

- Utilizar ferramentas digitais gratuitas ou de baixo custo
- Concentrar-se em melhorias incrementais
- Aproveitar os conhecimentos dos funcionários
- Estabelecer parcerias com outras PME

Desafio 3: Resistência à mudança

Solução:

- Demonstrar ganhos rápidos
- Envolver os membros da equipa nas decisões
- Comunicar claramente os benefícios
- Reconhecer e recompensar a participação

## Medir o sucesso

Métricas simples para as PME:

- Número de melhorias implementadas
- Poupanças de custos resultantes de inovações
- Resultados de satisfação do cliente
- Níveis de envolvimento dos empregados
- Receitas de novos produtos/serviços

## Roteiro de implementação

Mês 1-3:

1. Realizar uma auditoria de conhecimentos
2. Criar sistemas básicos de partilha

3. Iniciar reuniões de equipa regulares

Mês 4-6:

1. Implementar um sistema de sugestões
2. Iniciar a recolha de feedback dos clientes
3. Estabelecer um tempo de inovação

Mês 7-12:

1. Desenvolver relações com mentores
2. Começar a medir os resultados
3. Rever e ajustar os sistemas

## Recursos para as PME

Ferramentas gratuitas e de baixo custo:

- Trello para gestão de projectos
- Google Workspace para colaboração
- Zoom para reuniões virtuais
- Canva para trabalhos de design
- HubSpot CRM (versão gratuita)

Organizações úteis:

1. Câmara de Comércio local
2. Centros de desenvolvimento de pequenas empresas
3. Associações do sector
4. Comunidades de PME em linha
5. Redes de mentores de empresas

## Conclusão

A inovação e a gestão do conhecimento não requerem orçamentos avultados ou departamentos dedicados. Para as PME, de modo geral, o sucesso advém de:

1. Começar em pequena escala e aumentar gradualmente
2. Concentrar-se em soluções práticas
3. Utilizar os recursos disponíveis de forma sensata
4. Torná-la parte das operações diárias
5. Medir e ajustar regularmente

## Referências

Bessant, J. (2017). *Managing innovation - integrating technological, market and organizational change* (7th edition), Pearson

Bessant, J. (2019). "Innovation management for SMEs: A practical guide." Business Expert Press.

Kolb, David (2023) Unlocking Growth in SMEs: A Practical Guide to Innovation, <https://medium.com/@kolbeuk/innovation-and-growth-its-not-just-for-big-companies-b350e8073088>

Lee, S., et al. (2020). "Knowledge management in small business: A practical approach." *Journal of Small Business Management*, 58(2).

Miller, C., Thomas, B.C. and Roeller, M. (2020), "Innovation management processes and sustainable iterative circles: an applied integrative approach", *Journal of Work-Applied Management*, Vol. 12 No. 1, pp. 69-90. <https://doi.org/10.1108/JWAM-11-2019-0037>

O'Regan, N., & Ghobadian, A. (2019). "Innovation in SMEs: The impact of strategic orientation and environmental perceptions." *International Journal of Productivity and Performance Management*.

Pertuz, V., Pérez, A. Innovation management practices: review and guidance for future research in SMEs. *Manag Rev Q* 71, 177–213 (2021). <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00183-9>

Thorpe, R., et al. (2018). "Management learning and knowledge in small firms." *International Small Business Journal*.

Vevere, Velga, e Ketevan Rizhamadze. "Innovation Management Model for Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs): Georgia" *ACTA PROSPERITATIS*, vol. 14, no. 1, Sciendo, 2023, pp. 172-185. <https://doi.org/10.37804/1691-6077-2023-14-172-185>