

Specto

emissor eletrônico de senhas



Célio Teodorico
Aldrwin Hamad



Introdução

O estudo de caso apresentado expressa um conjunto de ações que ilustra as potencialidades e algumas facetas da atividade do design, integradas às necessidades e expectativas do cliente. Mostra também uma realidade de muitas empresas nacionais quando estão diante de uma oportunidade de negócio, em face de um pseudoplanejamento, ou seja, planejar é preciso, mas não se pode deixar o barco passar. Na prática essas empresas tentam fazer as duas coisas simultaneamente em função do que está acontecendo e não do planejado ou prospectado.

A Specto foi a primeira empresa na América Latina, no seu segmento, a alcançar a certificação ISO 9001: 2000 no desenvolvimento de Sistemas Gerenciadores de Filas para atendimento ao público. A crescente concorrência neste setor – licitações públicas e privadas (pregão) – motivou a Specto em investir no design de um novo produto.

Pela primeira vez a empresa percebeu e viu o design como um elemento fundamental em sua estratégia de negócios e como uma forma de se manter no mercado com produtos de qualidade. A empresa vinha perdendo mercado para a concorrência por não ter um produto com um design mais atualizado uma vez que o produto emissor de senhas existente já estava no mercado desde 1998. Em 2003 a Specto procurou a Paradesign para desenvolver um novo produto, mas, por questões financeiras, o projeto não foi adiante.

O emissor era confeccionado pelo processo de usinagem totalmente em material metálico e com um design que apresentava sérias limitações tendo em vista o contexto de seis anos passados. Por outro lado, a concorrência havia lançado produtos similares com um design mais atualizado e atributos tecnológicos competitivos, dificultando ainda mais a situação da empresa.

Cenário

Mediante estas questões, o objetivo do projeto consistia no desenvolvimento de um novo emissor eletrônico de senhas para o atendimento ao público em organizações públicas e privadas, com características mais modernas, funcional e tecnologicamente de melhor qualidade, devendo transmitir esses valores subjetivos ao mercado, a fim de ser visto como um produto inovador.

Este projeto para nosso estúdio não aconteceu com um planejamento que geralmente se pratica nos cursos de design em disciplinas de projeto, ou mesmo em empresas com estruturas de planejamento bem rígidas, seguindo um cronograma de desenvolvimento. Onde, a partir de um problema específico de design,

as diversas atividades passam por um planejamento estruturado, acompanhado de um programa com suas respectivas etapas, obedecendo a uma seqüência operacional considerada ótima ou, no mínimo, normal. Aqui se estima a complexidade de um problema versus a capacidade de resposta do designer ou de uma equipe envolvida no projeto.

A avaliação da complexidade de um problema de design em meio a tantas variáveis, como o tempo real e não o tempo estimado em busca de um resultado concreto, é um exercício importante e desafiador. O designer mergulha em si, perguntando-se: Eu sou capaz? Geralmente o emocional o conduz a aceitar tais situações. Esta situação reflete o que aconteceu com a gente.

Em 2004 a SPECTO foi consultada sobre sua solução de gerenciamento de filas por um grande banco de origem espanhola (SANTANDER BANESPA). Este banco já utilizava duas soluções de fornecedores diferentes, ITAUTEC e Q-Matic (Suécia), mas não estava satisfeito com os resultados. A SPECTO entrou como a terceira opção e participou de um pregão eletrônico para fornecer a sua solução para 75 agências do banco. Ao apresentar o emissor modelo 1998 ouviu do cliente: isso não serve! Eles tinham a referência do modelo de emissor da ITAUTEC que contava com um design mais atual, e a solução em si (hardware e software) acabou não sendo homologada pelo executivo de Ti (tecnologia da informação) do banco.

Voltando de São Paulo, Leônidas Vieira, diretor da Specto, procurou a Paradesign, sob a pressão de perder o contrato, pois o banco como empresa privada não tem obrigação de comprar do vencedor do pregão.

Era uma tarde de terça-feira, fazia muito frio mas o dia estava ensolarado quando fechamos o briefing com o cliente. Definimos alguns requisitos e parâmetros para o projeto, considerando futuros investimentos por parte da empresa. Um passo errado poderia implicar prejuízos consideráveis para a estabilidade da Specto, portanto, as decisões tomadas não são unicamente de ordem prática.

O design pode contribuir, e muito, pela qualidade das soluções que envolvem ferramentaria, facilidade produtiva, facilidade de montagem, transporte e redução de custos do produto final, além de um design diferenciado, é claro. A seleção dos processos de fabricação e a escolha dos materiais influem diretamente nos investimentos, prazos para realização de algumas tarefas e no próprio sucesso do futuro produto.

Até aí sem problemas. Era mais um projeto, no qual teríamos a oportunidade de mostrar nossas habilidades; o fato novo e muito conhecido para nós estava nos prazos – como sempre para ontem e a agravante maior é que o cliente teria que apresentar um novo produto seis dias depois, ou seja, trocando em miúdos, teríamos que ter uma proposta aprovada mais desenhos expli-



Modelos antigos do emissor de senhas.

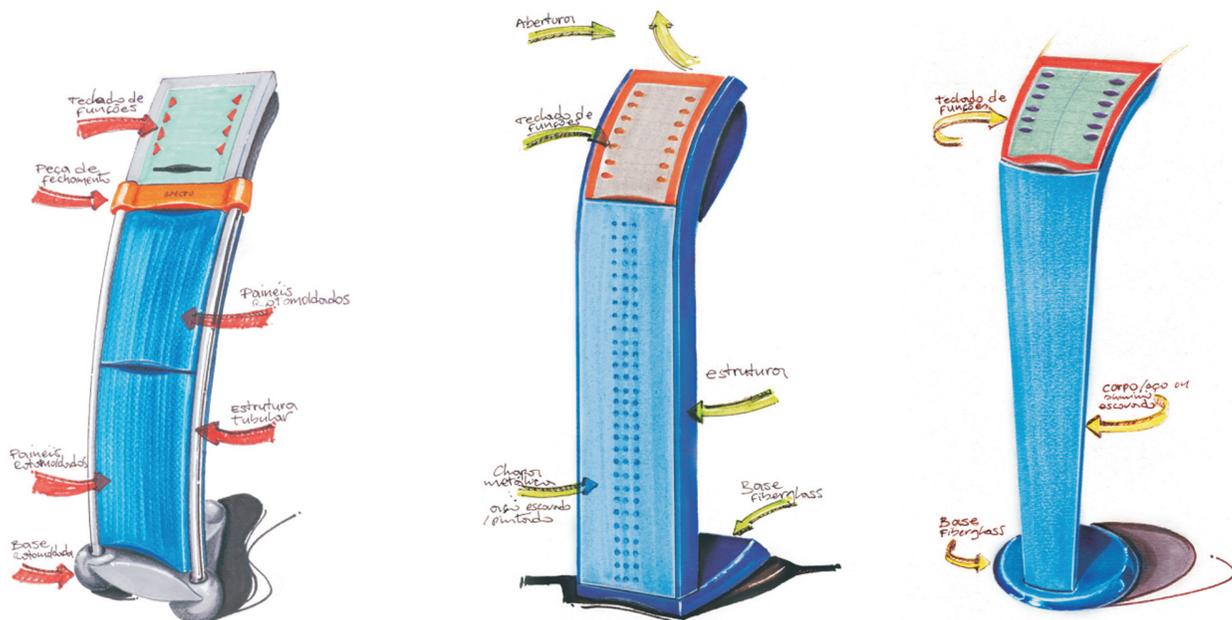
cativos e rendering para apresentação nessa reunião. Ficamos “felizes”, pois tínhamos um final de semana no meio, o que ajudaria no êxito do trabalho.

Inicialmente, na Paradesign, discutimos as características conceituais desse novo produto, de sua relação com os usuários, dos aspectos técnicos e de seus semânticos. E mãos à obra, pois “o tempo não pára”. Começamos pelo estudo de layout em busca do melhor arranjo para disposição e fixação dos componentes internos (caixa-preta); neste caso, contemplando a facilidade de montagem, manutenção dos equipamentos internos e seu perfeito funcionamento. Com o layout definido e aprovado (por Leônidas), começamos a gerar alternativas e alternativas durante três dias e, ao final do terceiro dia, juntamos as idéias e selecionamos duas propostas que nos agradavam mais e atendiam mais plenamente aos parâmetros de projeto.

Os desenhos dessas alternativas foram otimizados e partimos para a confecção de modelos de volume para visualização e refinamento formal, (aqui cabe comentar que fazer modelos de volume, de estudos ou mesmo de apresentação é uma fase importantíssima no processo de design). Não vemos a modelagem tridimensional como uma fase executiva, mas, sobretudo, como uma maneira de buscar um aprimoramento formal nos detalhes, nas transições de linhas e planos, conciliando aspectos funcionais e uma intenção formal, ou seja, buscar um caráter próprio.

Na apresentação dos modelos de volume e dos esboços para apreciação e avaliação do cliente, uma das propostas foi selecionada. Ao final da reunião de sexta-feira à tarde, pensamos que iríamos comemorar a aprovação da proposta, quando o cliente indagou confirmando a reunião na qual iria apresentar um novo conceito do produto. Em resumo, era necessário fazer alguns desenhos

Desenho das duas propostas selecionadas dentre as alternativas do emissor de senhas da Specto.

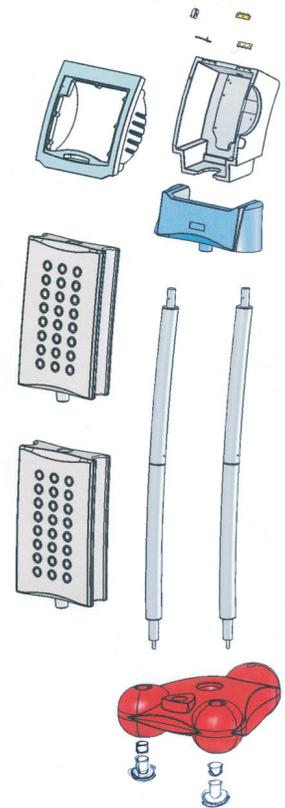
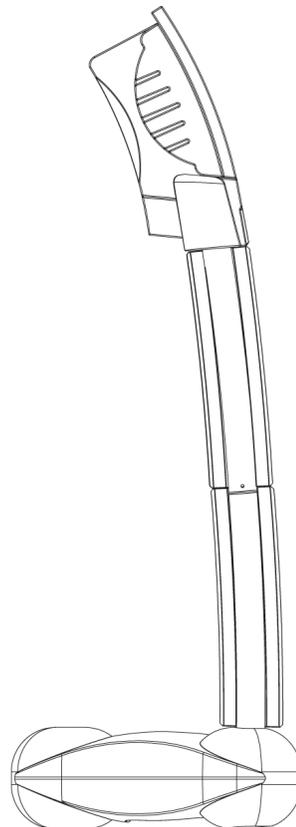
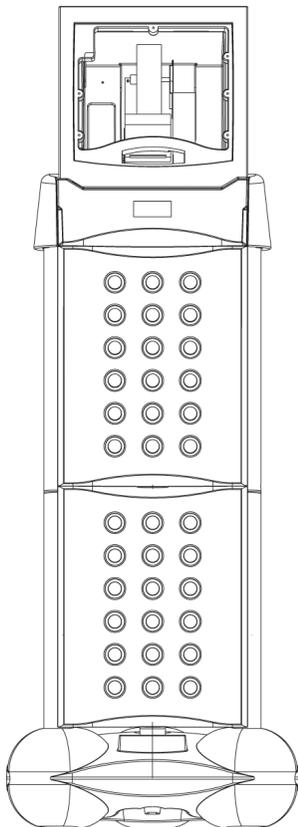


e rendering para esta reunião, que poderia ser decisiva para a Specto. De qualquer forma, saímos para relaxar um pouco, pois, “navegar é preciso”. Que venha o sábado, pois a “brincadeira” continua.

Na segunda-feira pela manhã, com os desenhos da proposta selecionada, nosso cliente partiu para São Paulo, onde teria uma reunião com os executivos do banco. Ao final da apresentação, os executivos afirmaram que gostaram muito do novo design, mas queriam ver em 15 dias um modelo real e funcional. Imaginem, para o nosso desespero, teríamos que fazer um protótipo da parte funcional do equipamento, para avaliação do seu cliente. E agora?

Os problemas estavam só começando. Não é difícil perceber que faltava um projeto, seu detalhamento e tudo mais, contato com possíveis fornecedores e empresas de ferramentaria, prazos para confecção dos moldes e, por fim, a montagem de tudo isso em um espaço de tempo exíguo. Estabelecemos duas frentes de força-tarefa (até parece que a Paradesign é um estúdio com bastante gente). Nesse momento em particular era apenas eu e o Aldrwin, sem contar com outros projetos que estávamos desenvolvendo. Hoje a Paradesign conta com uma equipe de cinco pessoas.

Desenhos com estudos de soluções técnicas.





Fotos dos modelos de volume feitos em escala 1:5 das alternativas selecionadas.

Em um dia de trabalho, com minha prancheta companheira, fiz um desenho técnico do produto e passei para Aldrwin fazer a modelação 3D e todo o detalhamento com a disposição dos vários itens eletreletrônicos e especificações em geral. Desta forma fui encarregado da confecção do protótipo funcional, digo eu e o Fábio Rautenberg (um grande amigo do extinto LDBI) para ficar pronto em poucos dias. Confeccionamos o modelo funcional em MDF e espuma de poliuretano com acabamento superficial em tinta automotiva.

Em paralelo, enviamos o desenho do teclado de membrana para um fornecedor de outro Estado e em dois dias recebemos o teclado pronto. Era inacreditável, mas as partes estavam se juntando.

Um caso raro, mas que funcionou muito bem, foi a participação do cliente em nosso estúdio ajudando na conformação da parte eletreletrônica, com direito a virada de noite movida pelo desafio, algumas garrafas de vinho e degustação de cachaça regional; era de manhã, estávamos vivos. Vale ressaltar que este tipo de entrosamento nos fez chegar às soluções técnicas mais rapida-

mente e as tomadas de decisões seguiam o fluxo do processo de desenvolvimento do produto. Com isso, reduzimos prazos e foi possível contatar mais rapidamente os potenciais fornecedores.

Estavam presentes à reunião de apresentação seis ou sete executivos, entre superintendentes e diretores. A maioria gostou do que viu, mas o executivo de Ti (Tecnologia da Informação) resolveu vasculhar o interior do emissor, verificando questões de troca de bobina, facilidades de manutenção etc. Aí veio a frustração, pois esse executivo não gostou do posicionamento da impressora e disposição de bobinas sobressalentes. Com habilidade, o diretor da Specto (Leônidas) contornou a situação, comprometendo-se a reestruturar a parte interna de maneira a atender a suas críticas e sugestões e reapresentar o modelo em uma semana.

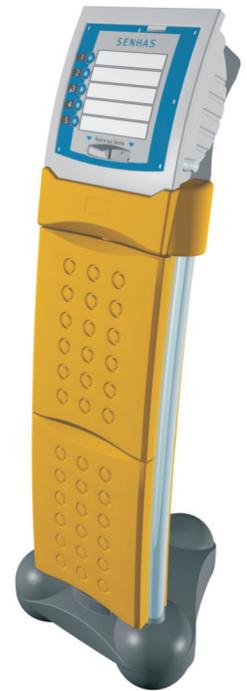
Voltando a Florianópolis, nosso cliente nos procurou e, em dois dias, atravessando madrugadas, para variar regadas a cafés e vinhos – e muito trabalho, naturalmente –, reestruturamos totalmente o modelo físico e em paralelo o modelo no computador.

Tivemos que reconstruir esteticamente o modelo físico em razão de mudanças internas e lá foi o nosso cliente novamente para São Paulo apresentar o protótipo, conforme combinado. Desta vez o cliente (banco) gostou e aprovou o modelo. Começava mais uma parte da saga, o prazo total desde o primeiro pregão eletrônico ganho pelo nosso cliente era de 60 dias, dos quais 15 já haviam se passado e a Specto teria que entregar 140 unidades para 75 agências.

Considerando os recursos a serem aplicados em ferramentaria, produção mensal, retorno do investimento e a estratégia adotada pela empresa em relação ao novo produto, optamos pelos processos de usinagem e rotomoldado. O problema inicial enfrentado pela Specto residia no cumprimento de prazos por parte das empresas contratadas para confecção dos moldes e fornecimento das peças. Foi um mês de alta tensão e em alguns momentos tive de intervir mediando as relações entre nosso cliente e os fornecedores, o estresse nos acompanhou durante todo o mês.

O produto foi projetado para ser totalmente reciclado, mas, um dos fornecedores das peças rotomoldadas sugeriu que a cabeça do emissor de senhas fosse fabricada pelo processo de injeção em poliuretano expandido. Percebemos mais tarde que essa sugestão feita tinha um caráter do ponto de vista do negócio e não do ponto de vista da viabilidade técnica, ou seja, por serem peças relativamente leves o seu preço final não poderia ser elevado e, isso fez com que esse fornecedor não tivesse tanto interesse.

Com esta mudança e o prazo que estava acabando foi necessário à tomada de algumas decisões não tão seguras, caso tivéssemos mais tempo para experimentação, ou insistir no produto conforme o projeto. Antes das decisões serem tomadas é preciso ter uma certificação técnica que assegure o trabalho do de-



Desenho 3D da proposta apresentada ao banco.



Fotos do painel do protótipo funcional em escala 1:1.

signer e, isso foi feito, mas, o cliente se sentiu encurralado e optou em injetar em PU conforme sugestão do fornecedor.

O pesadelo maior de todo o processo foi à péssima qualidade das peças injetadas em PU, quando de nossa visita a esse fornecedor em particular vimos peças de produtos odontológicos com extrema qualidade, o que nos deu certa segurança, mas, o que nos foi entregue, estava abaixo de qualquer expectativa de qualidade. O cliente teve que trabalhar com uma opção caseira, ou seja, contratou outra empresa para dar acabamento no primeiro lote de peças entregues, ou seja, retrabalho mais tempo e custos aumentados.

Sob ameaça do não pagamento o fornecedor das partes injetadas em poliuretano expandido, foi forçado a melhorar a qualidade das peças. Segundo o ditado popular “se correr o bicho pega se ficar o bicho come” estávamos encurralados. A pressão do cliente final rondava a cabeça de nosso cliente e como efeito cascata respingava em nossas cabeças. E muitas vezes o designer leva um tempo de autocontrole provando que fez o que era melhor naquele contexto. A temperatura esquentou, os ânimos ficaram exaltados, mas o tempo não pára e o processo tinha de continuar. Além de resolver os problemas de projeto, muitas vezes o designer acaba atuando como psicólogo. Manter o cliente calmo em situações de sufoco parece fazer parte do nosso trabalho.

Todo projeto é um risco, por mais que haja sustentabilidade de planejamento, confiança na empresa ou tempo no mercado. Muitos clientes, ao procurar um escritório de design, querem respostas precisas e certificação de retorno do investimento.



Fotos dos emissores de senhas na linha de montagem.

Muitas vezes a dificuldade em se fazer um bom planejamento para o lançamento de novos produtos dificulta que algumas empresas tenham uma percepção mais clara das relações de mercado combinadas aos investimentos necessários que serão aplicados não somente em ferramentaria mas em todo o mix para lançamento do produto no mercado. Acreditam que por meio do design podem resolver todas essas questões; com isso, o design acaba estendendo a sua atuação para a de co-empendedor. Em alguns casos isso pode dar certo e o produto ser um sucesso, mas não substitui um bom planejamento e a clareza de objetivos focados em um plano de metas.

Neste caso o resultado foi positivo. O emissor de senhas é composto por oito peças, uma base triangular de polietileno rotomoldado que recebe a estrutura em aço tubular nas extremidades que é fixada por duas porcas. O corpo tem duas peças iguais rotomoldadas e é encaixado entre os tubos junto com a tampa frontal e a tampa posterior (cabeça). O conjunto inteiro é fixado em sua parte superior pela peça chamada ombreira por dois parafusos e nela é fixada a cabeça que recebe todos os componentes eletreletrônicos.



Terminal multimídia.

Conclusões

O cliente conseguiu entregar as primeiras unidades e a partir daí o novo emissor (batizado de TES) se consolidou. Esse projeto foi responsável por 50% do faturamento de 2004, que representou um aumento de 100% em relação ao ano de 2003. Este cliente (Santander/Banespa), em 2005 e 2006, representou em média 40% dos negócios da Specto.

O design do TES tem ajudado a abrir portas no mercado externo, pois em feira internacional dos bancos (CIAB 2006) a Specto conseguiu negociar com bancos no Equador e já possui sistemas instalados naquele país. A flexibilidade do produto permite soluções de customização, e padronização de acordo com as características corporativas de empresas distintas.

O produto emissor de senhas se tornou um sucesso, recebeu o Prêmio Design Catarina MPE 2005 e mais de 1.000 unidades já foram comercializadas.

Este não podemos dizer que seja um processo de design adequado para o desenvolvimento de produtos, mas ficamos muito satisfeitos não só com o resultado final, mas também porque o cliente conseguiu entregar os produtos a tempo. Observando por esta ótica, o emissor de senhas é um produto consolidado no mercado e responsável por uma parcela significativa do faturamento da empresa.

Não pensem que somos tão loucos assim; inicialmente, tivemos uma conversa esclarecedora com o nosso cliente a respeito dos prazos e da possibilidade de não serem cumpridos, pois além da variável de projeto existiam outras mais e essas externas, fora de nosso controle. Espero que algumas reflexões possam ser extraídas dessa experiência e sobre os “modos” relativos ao processo de design. Bem, ficamos por aqui.



Foto do emissor de senhas.