



Evento	Salão UFRGS 2019: FEIRA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DA UFRGS - FINOVA
Ano	2019
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Diretrizes para a Elaboração de um Menu de Opções de Produtos Habitacionais Customizáveis
Autores	VICTORIA LUVIZETTO CARPIN GERSON MANOELA CONTE
Orientador	CARLOS TORRES FORMOSO

RESUMO

TÍTULO DO PROJETO: DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DE UM MENU DE OPÇÕES DE PRODUTOS HABITACIONAIS CUSTOMIZÁVEIS

Aluno: Victoria Luvizetto Carpin Gerson

Orientador: Prof. Carlos Torres Formoso e Mestranda Manoela Conte

RESUMO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO BOLSISTA

APRESENTAÇÃO:

Este projeto tem como principal objetivo propor diretrizes para a elaboração do menu de opções no contexto de produtos habitacionais customizáveis.

Com o passar do tempo, a demanda por produtos customizados capazes de atender às necessidades individuais aumentou e grandes marcas se apropriaram disso. Nesse contexto, há uma demanda crescente de produtos habitacionais que atendam as individualidades, pois habitações padronizadas geralmente levam à insatisfação do morador por não levarem em consideração as singularidades dos clientes.

A **customização em massa** surgiu para suprir essas particularidades, ou seja, desenvolve, produz e vende produtos e serviços individualizados para um grande número de pessoas e integra os clientes na geração de valor permitindo que eles definam a sua solução individual a partir de opções pré-definidas pela empresa.

Essa ligação entre empresa-cliente se dá por meio de um menu de opções.

A partir do método de **Design Science Research**, que busca produzir artefatos inovadores para solucionar problemas do mundo real, foi percebido uma oportunidade de melhoria com base em um estudo empírico em uma **Incorporadora e Construtora X** que possui um setor exclusivo de customização.

As diretrizes são elaboradas a partir de ciclos de aprendizagem. Cada ciclo é um evento organizado pela empresa para oferecer aos clientes a opção de customizar as suas unidades habitacionais. Ao final dos ciclos o artefato é proposto a fim de identificar as contribuições das soluções.

Até agora participamos de dois **ciclos de aprendizagem**, com previsão de quatro ciclos até o final de outubro.

A partir desses ciclos obtivemos resultados preliminares e oportunidades de melhorias dentro da empresa, como: elaboração do menu de opções, taxonomia e padronização do banco de dados, protótipo virtual com

simulação de opções e de valores – Bim, padronização de documentos e desenhos do setor, discussão sobre as linhas de customização, feedback dos empreendimentos finalizados, registro e análise de dados de customização dos empreendimentos finalizados, capturar requisitos dos clientes e quanto estão dispostos a pagar por cada item, apresentação gráfica do apartamento padrão e aumentar a transferência empresa-cliente.

Para a criação do menu é necessário, antes de tudo, esclarecer essa relação entre cliente e empresa durante o processo de personalização. Esse panorama foi explorado através da ferramenta **Service Blue Print**, mostrando todas as etapas do processo de customização.

ATIVIDADES REALIZADAS:

- Apoio na Revisão Bibliográfica;
- Apoio na coleta de dados *in loco*;
- Apoio na transcrição dos dados coletados em forma de gravações;
- Apoio no desenvolvimento do Menu de Opções;
- Apoio no desenvolvimento de mapeamento de processo.