



RISK DOCTOR BRIEFING



A ABORDAGEM IKEA PARA RISCO

© Dezembro 2010, Dr David Hillson HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com

IKEA é o maior varejista de móveis do mundo, com 250 lojas em 25 países fornecendo aproximadamente 12000 produtos. O catálogo da IKEA é publicado a cada ano com 55 edições em 27 idiomas para 35 países. Muitas pessoas estão familiarizadas com o logotipo azul e amarelo da IKEA e com um layout padrão interno apresentando a mobília do lar em cenários naturais. Os produtos da IKEA podem ser encontrados em milhares de lares ao redor do mundo, caracterizados pelo design funcional e linhas clean. A maioria da mobília da IKEA é desenhada para ser montada pelo cliente, permitindo que as pessoas montem os componentes de seus móveis assim que chegam em casa. Isso exige uma atenção particular para as instruções do usuário, para evitar frustrações desnecessárias e erros quando o cliente tenta montar a sua mobília em casa!

As instruções da IKEA utilizam um menor número de palavras, com muitas figuras para ilustrar as ações necessárias. Isso é apoiado por um desenho que tenta mostrar o óbvio de como as peças dos móveis devem ser montadas. O objetivo é fazer da automontagem uma tarefa sem falhas, fazendo com que qualquer pessoa possa montar a mobília corretamente simplesmente seguindo as instruções usando poucas ferramentas básicas.

Como isso é diferente quando aplicamos a descrição dos processos na gestão de riscos nos negócios! A maioria dos processos utiliza somente palavras, com nenhuma ou pouca ilustração. A base do processo não é intuitiva, por isso o usuário precisa pesquisar na documentação para encontrar o próximo passo. As ferramentas não são fáceis de usar e frequentemente exigem um conhecimento especializado ou expertise. E o processo certamente está sujeito a falhas, fazendo com que as pessoas cometam simples erros que poderiam ser facilmente evitados.

Gerenciar o risco deveria ser mais fácil se adotássemos a abordagem da IKEA para documentar o processo de risco. Isso significa que deveríamos:

- Fornecer uma lista de verificação do que é necessário no começo, e descrever claramente o resultado esperado
- Usar um número mínimo de palavras, com diagramas ilustrando as partes mais importantes do processo
- Garantir que todas as instruções possam ser compreendidas por uma pessoa normal, sem jargões específicos ou linguagem técnica
- Desenvolver o processo logicamente de tal forma que seja óbvio o próximo passo
- Fornecer todas as ferramentas requeridas e garantir que elas façam exatamente o que é necessário
- Usar componentes de alta qualidade que já foram testados e funcionam perfeitamente
- Verificar que nada de essencial foi deixado para trás antes de iniciar o processo

Um problema comum com a automontagem é a falta de preparação. Todos querem começar a montar seus móveis assim que eles chegam a suas casas, e eles pensam que podem montá-los sem sequer ler as instruções. Então eles encontram um problema e precisam voltar na documentação para encontrar onde está o erro. Seria melhor se nós seguissemos o processo desde o início.

Isto acontece com a gestão de riscos, quando as pessoas acreditam que podem fazer por si mesmas sem seguir um processo. Um processo bem desenhado torna tudo mais fácil para ser bem sucedido. Se o nosso processo de risco possuir passos simples numa ordem lógica, descritos com poucas palavras e ilustrações claras, suportado por ferramentas que funcionam e que são fáceis de usar, então terminaremos o trabalho mais cedo com o mínimo de discussão e o máximo de satisfação.

Traduzido por Marconi Fábio Vieira, PMP, MVP in Project – marconi@infochoice.com.br