



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

REGIÃO _ NORTE

ENCONTRO REGIONAL
DE ATENDIMENTO
SISTEMA CONFEA/CREA

on-line

13 e 14.10

**ENCONTRO
TÉCNICO
VIRTUAL**

CONFEA  **CREA**
Conselho Federal de Engenharia e Agronomia Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia

CONFEA  **CREA**  **MUTUA**
Conselho Federal de Engenharia e Agronomia Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS PROFISSIONAIS DO CREA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

O Kaizen no atendimento ao cliente

Alexandre Borsato

O QUE É KAIZEN?



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



MUDAR

+



MELHOR

=



**MELHORIA
CONTÍNUA**

O QUE É KAIZEN?



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Kaizen é a prática da melhoria contínua.
Foi introduzida por Masaaki Imai com o seu
livro:

“Kaizen: The Key to Japan’s Competitive
Success”

KAIZEN

(Ky 'zen) | The Key to
Japan's
Competitive
Success

MASAAKI IMAI

1986

KAIZEN NA 76ª SOEA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



Palestra na 76ª SOEA

“Como o KAIZEN pode influenciar na Inovação”

Eng. Prod. Diego Gadler

OBJETIVOS DO KAIZEN



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

- Aumentar a produtividade;
- Eliminar os desperdícios de recursos;
- Reduzir o setup da produção;
- Reduzir os estoques;
- Envolver todas as pessoas na melhoria dos processos;
- Incentivar a gestão à vista...

OBJETIVOS DO KAIZEN



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

É de suma importância obter o envolvimento de todas as pessoas da organização no sentido de buscar, de forma constante e sistemática, o aperfeiçoamento dos produtos, serviços e processos da organização



Tá bom, mas como assim?



OBJETIVOS DO KAIZEN



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Toda oportunidade de melhoria, **POR MENOR QUE SEJA**, deve ser levada em consideração e sua implementação incentivada, caso seja viável.

As pequenas mudanças, somadas, geram ganhos incalculáveis.

SEJA SIMPLES



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

A simplicidade é o último grau de sofisticação

Leonardo Da Vinci
(1452 - 1519)

pintor, escultor, arquiteto, engenheiro, matemático, fisiólogo, químico, botânico, geólogo, cartógrafo, físico, mecânico, inventor, anatomista, escritor, poeta e músico

SEJA SIMPLES



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Implemente pequenas melhorias, em especial aquelas com baixo custo e de fácil implementação.

A cultura da melhoria contínua se espalha mais facilmente quando um grande número de pessoas possui esse pensamento.

EXEMPLO (simples) DE KAIZEN NO CONFEA

ACESSO AO ESPAÇO DE CONSULTA DE RAMAIS NA INTRANET



The screenshot displays the intranet interface for CONFEA CREA. At the top, the logo for CONFEA CREA is visible, along with the text 'CONFEANET'. A navigation menu on the left includes options like 'Acesse o Correio', 'Acesso', 'Ferramentas', 'Perguntas e Respostas', and 'Sistemas'. The main content area features a search box titled 'Busca de Ramais' with a dropdown menu set to 'Nome'. Below the search box, a list of names is displayed, with 'ALEXANDRE BORSATO' highlighted. To the right, there are promotional banners for 'CARTILHA ASSÉDIO MORAL' and 'POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO'. At the bottom, there are banners for 'Termo de Ajuste de Conduta' and 'Plano Diretor'.

EXEMPLO (simples) DE KAIZEN NO CONFEA

ANTES



CONFEA CREA
Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CONFEANET

Alteração de Dados

CONFEANET	Dados do Profissional
Acesse o Correio	Nome: ALEXANDRE BORSATO
Acesso	Matrícula: 0797
Ferramentas	Setor: GABI - GABINETE DA PRESIDENCIA
Perguntas e Respostas	Cargo: ANALISTA
Sistemas	Cargo de Livre Provitimento: ASSESSOR III
	Ramal: 2225
	Aniversário: 16/07
	Admissão: 03/02/2014
	Outlook: alexandre.borsato



osTicket
Sistema de Ticket de Suporte

DEPOIS



CONFEA CREA
Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CONFEANET

Alteração de Dados

CONFEANET	Dados do Profissional
Acesse o Correio	Nome: ALEXANDRE BORSATO
Acesso	Matrícula: 0797
Ferramentas	Setor: GABI - GABINETE DA PRESIDENCIA
Perguntas e Respostas	Cargo: ANALISTA
Sistemas	Cargo de Livre Provitimento: ASSESSOR III
	Ramal: 2225
	Aniversário: 16/07
	Admissão: 03/02/2014
	Outlook: alexandre.borsato
	Férias: 15/10/2019 a 30/10/2019



osTicket
Sistema de Ticket de Suporte

OBJETIVOS DO KAIZEN



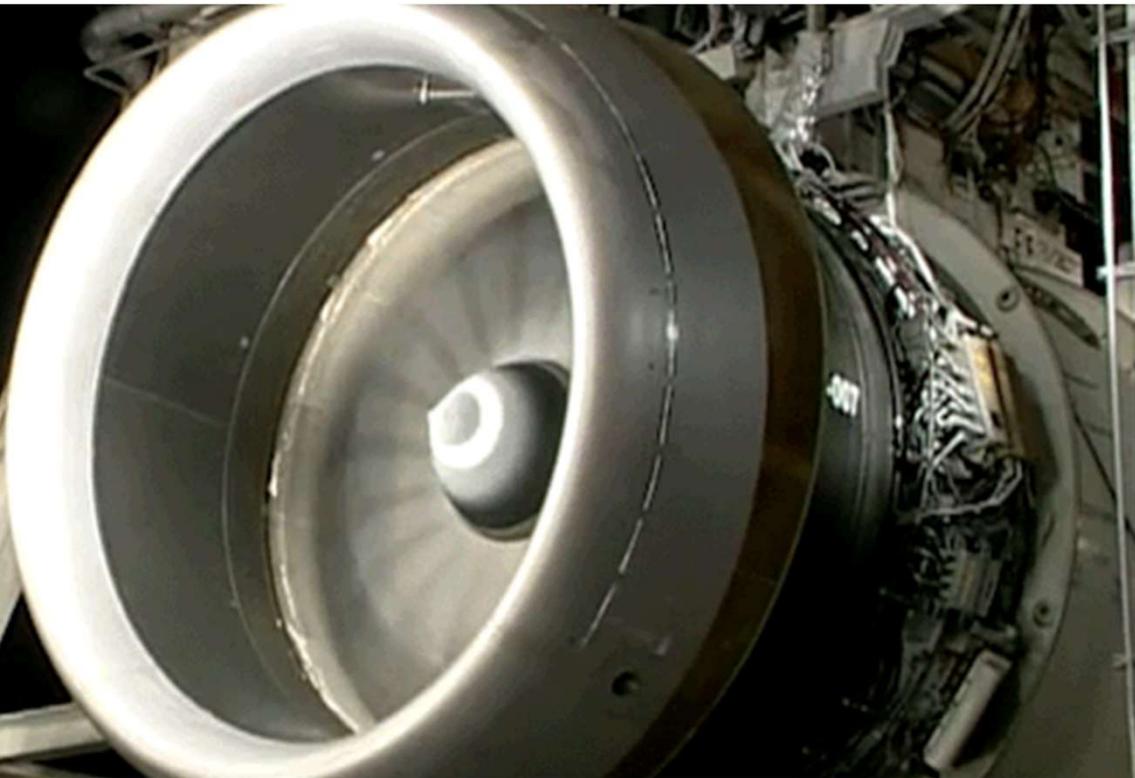
CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



A metodologia Kaizen parte do princípio de que **o tempo é o melhor indicador de competitividade**

Busca eliminar os desperdícios existentes na organização, em processos produtivos ou mesmo em processos administrativos

POR QUE O TEMPO É O MELHOR INDICADOR DE COMPETITIVIDADE?



Por que será que a FedEx, gigante mundial do setor logístico, enviaria os motores de seus aviões para revisão no Brasil?



FedEx®

A FedEx possui 657 aeronaves*

*fonte: <http://www.fedex.com/br/connect/index1.html>

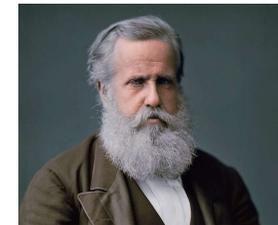
POR QUE O TEMPO É O MELHOR INDICADOR DE COMPETITIVIDADE?



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



8.000 km de distância entre
Memphis, TN, EUA e Petrópolis-RJ



POR QUE O TEMPO É O MELHOR INDICADOR DE COMPETITIVIDADE?



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



Ainda que a distância seja maior, comparando com outras oficinas da própria Genral Eletric (GE) espalhadas pelo mundo, a excelente qualidade e, **principalmente o prazo de realização dos serviços** pela oficina brasileira são fatores que pesaram favoravelmente nesta decisão.

POR QUE O TEMPO É O MELHOR INDICADOR DE COMPETITIVIDADE?



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



A cultura do Kaizen, na oficina da GE em Petrópolis-RJ, está enraizada há mais de 20 anos.

Diariamente novas ideias saem do imaginário dos colaboradores e se transformam em realidade

POR QUE O TEMPO É O MELHOR INDICADOR DE COMPETITIVIDADE?

As pessoas têm cada vez menos tempo a perder com coisas que não agregam valor nas suas vidas:

Filas, burocracias, formalidades exageradas

A experiência de ser bem atendido faz com que o usuário dos serviços se sinta respeitado.

Especialmente se for serviço no público

MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



A melhoria contínua pressupõe mudanças de hábitos dentro de uma organização.

Identificar melhorias em tudo o que se faz é premissa para este processo.

Procure pensar: Que tipo de melhoria eu posso implementar hoje nas atividades que eu já realizo?

MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



Somado à melhoria contínua, tem-se o processo de mudança.

Debates sobre a mudança são vistos como meios de se tirar o conforto organizacional, já que mudanças essencialmente afetam a vida das pessoas da organização.



A FORÇA DA MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



EXEMPLO NO ESPORTE

A FORÇA DA MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

20/06/2019

Carrinho
tático do
treinador
Jorge Jesus
em seu 1º
treino no
Flamengo



Diego



Everton Ribeiro



Gabigol

A FORÇA DA MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Os resultados são a melhor forma de dar credibilidade às mudanças realizadas no ambiente organizacional

A FORÇA DA MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

154 dias depois...

A FORÇA DA MUDANÇA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



SURPREENDA



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Surpreenda o nosso cliente!

Supere as suas expectativas!

Cumpra os prazos acordados com o cliente. Isso faz toda a diferença!

Faça com que ele saia do Crea com vontade de elogiar, de contar essa experiência para outras pessoas!

SAIA DO LUGAR COMUM...



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Job Rotation





Job Rotation é uma prática adotada com objetivo de maximizar o aproveitamento e o aprendizado dos funcionários.

O funcionário passa por diversas áreas da empresa, muitas vezes trocando de posto com algum colega a fim de conhecer novos processos, atividades e especificidades dessas áreas.



Após alguns meses, o empregado retorna ao posto de origem, com bagagem maior e entendendo mais das dificuldades que as demais unidades enfrentam.

Esse processo potencializa o surgimento de novas contribuições de melhoria [contínua].

Use e abuse do “Por que” quando estiver aprendendo.



Quando alguém perguntar por que você faz algo de um determinado jeito, **não** utilize respostas como:

“Não sei bem o porquê, mas isso sempre foi feito assim, então prefiro não mudar nada”

Tente substituir por por:

“isso é feito há muito tempo assim, então já deve ter um jeito melhor de fazer. Vamos tentar!”

MUDE PARADIGMAS



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



CREA
Conselhos Regionais de Engenharia
e Agronomia



MUTUA
CAXA DE ASSISTÊNCIA DOS PROFISSIONAIS DO CREA

MUDE PARADIGMAS



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Entenda o porquê de estar fazendo as coisas do jeito atual.

Você pode descobrir que inúmeras melhorias deixaram de ser implementadas simplesmente por achar que o jeito atual é o melhor... "Isso sempre foi feito assim!!"

PENSE SIMPLES...



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



A "lenda" da fábrica de pasta de dentes

PENSE SIMPLES...



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia



ISSO É KAIZEN!

Sam Walton - WARMART



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

Walmart 



Durante a abertura de um treinamento para os funcionários do Walmart, Sam Walton disse as seguintes frases:





“Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e espera pacientemente, enquanto o garçom faz tudo, menos anotar o meu pedido.”



Sam Walton - WALMART



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

“Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.”

Walmart 



“Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca usa a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal.”





“Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, implorando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.”



Sam Walton - WALMART



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

“Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas... Engana-se.”

Sabe quem eu sou?

“Eu sou o cliente que nunca mais volta!”

Walmart 

PRA FINALIZAR...FICA A REFLEXÃO



CONFEA
Conselho Federal de Engenharia
e Agronomia

O que podemos fazer no nosso Crea para que o cliente/profissional fique satisfeito, com vontade de nos elogiar?



MUITO OBRIGADO!!

Alexandre Borsato

Administrador

Assessor do Gabinete da Presidência

Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - Confea