

Editorial

O Plano LeanOp para 2013 está definido, e agora com uma nova estrutura. Ao longo do ano, para além das conferências, visitas de benchmarking, cursos e outras atividades habituais, cada trimestre terá um tema. Sendo desenvolvido na Newsletter e discutido nos Grupos Lean. Os temas a explorar em cada trimestre são, TQM, centros de distribuição e armazéns, Minicompany e 5S.

O TQM, Total Quality Management, é uma metodologia orientada para a qualidade em todos os processos de uma organização, extensível a fornecedores e clientes. O "Total" de TQM deve ser compreendido também como "Todos". Para a implementação de TQM numa organização ter o máximo impacto, a qualidade tem de ser uma preocupação de Todos os colaboradores.

A entrega aos clientes tem uma importância natural para uma organização, o que pode provocar um descuido na qualidade dos processos e dos produtos. Este descuido pode provocar defeitos e não conformidades, e culminar na não entrega, devoluções e reclamações. Uma redundância evitável se dermos o relevo necessário à qualidade.

Outro aspeto testemunhado pela LeanOp é o "flagelo" dos não conformes. O processo de registo e tratamento de NC's tem ser expedito, sistemático e efetivo. Só desta forma podemos evitar defeitos e reclamações que surgem de não conformidades.

TQM na Fucoli-Somepal

A Fucoli-Somepal produz e comercializa tampas, grelhas e acessórios para redes de água e saneamento, cuja área produtiva está dividida em duas fábricas, em Coimbra e na Pampilhosa. A Fucoli-Somepal é uma empresa transversal, realizando desde a fundição até à montagem dos seus produtos.

Com vista na melhoria dos processos, e para uma consequente melhoria da qualidade dos produtos, a Fucoli-Somepal, apostou numa iniciativa de TQM que envolvesse toda a organização, porque a qualidade é responsabilidade de todos.

O primeiro passo foi tornar os problemas visíveis. Para isso, implementaram uma Matriz de Autoqualidade, onde ficam registadas as Não Conformidades ocorridas. Diariamente, numa reunião formal de 10 minutos, todas as NC's ocorridas no dia anterior são atribuídas ao responsável para a sua resolução, para que a NC não torne a suceder.



Matriz Autoqualidade

Para problemas mais complexos é criada uma equipa para aplicar o sistema

DMAIC, concentrando as energias na sua resolução, "atacando" as causas-raiz da não conformidade.

Para garantir que todos têm a oportunidade de participar na melhoria de qualidade, foi criado um sistema de sugestões acessível a todos os colaboradores.



Redução de defeito - Lâmina

A criação do Guia de Autoqualidade foi um passo importante na implementação de TQM. Nele estão contidos conceitos da metodologia, a importância da qualidade para a organização e para os colaboradores (porquê), ferramentas de autoqualidade e resolução de problemas (como), e exemplos práticos (quando).

Durante a implementação foram criados vários sistemas poka-yoke, em todas as fases do processo produtivo que permitiram a redução de defeitos consideravelmente.

A fase de standardização dos processos e procedimentos é fulcral para que

todos os colaboradores respeitem o que ficou definido. Neste capítulo, a Fucoli-Somepal imple-



Poka-Yoke

mentou um conjunto de OPL (por posto de trabalho) para especificar, de uma forma visual, "o que devo fazer" e "o que não devo fazer".

Os resultados obtidos nesta ação Lean demonstram o empenho dedicado pela administração e colaboradores da Fucoli-Somepal.



Guia de Autoqualidade



OPL

“ Para manter a sólida posição no mercado, a Fucoli-Somepal, orientou a sua estratégia para a melhoria contínua, envolvendo todos os colaboradores na criação e implementação de ações Lean. Sendo reconhecida a importância da qualidade dos produtos na organização, apostamos numa iniciativa TQM, que nos permitiu reduzir custos, aumentar a produtividade e aumentar a satisfação e confiança dos clientes. “

Álvaro Mendes Pereira
(Presidente do Conselho de Administração)



Notícias

Benchmarking – Riox e Sinuta

As visitas de benchmarking são iniciativas com grande impacto para os clientes LeanOp, porque lhes permite observar soluções implementadas noutras empresas, e partilhar experiências sobre dificuldades e ganhos com a implementação. Também para a empresa visitada é uma oportunidade para os colaboradores mostrarem orgulhosamente aquilo que criaram, desenvolveram e implementaram, e assim elevar a moral para a melhoria contínua.



No mês de Janeiro a LeanOp organizou duas visitas de benchmarking, na Riox e na Sinuta. Os locais no Gemba destacados para a visita foram apresentados de uma forma entusiasta pelos colaboradores da área e o feedback dos visitantes foi também muito positivo.

Conceitos

Pensamento Diferencial

Todos nós somos, desde cedo na nossa infância, levados pelos nossos instintos a integrar hábitos e normas que nos fazem cumprir com o que a sociedade que nos rodeia espera de nós. Também nos sistemas educativos somos programados para cumprir com regras e ordens, o que nos leva a não perguntar o “Porquê” com muita frequência.

Os colaboradores de uma organização seguem o mesmo padrão. Contrariando essa tendência devemos ter a capacidade de oferecer pontos de vista alternativos e de estimular o espírito crítico dos colaboradores, valorizando-o nas suas qualidades profissionais.

“Se duas pessoas concordam sempre é porque uma delas é desnecessária”

Henry Ford

Uma cultura organizacional que não promova o pensamento diferencial apenas obterá ideias convencionais, enquanto que colocar questões de outra forma promove a existência de diferentes pontos de vista, o que resulta numa maior escolha de alternativas e ideias não convencionais (out of the box).

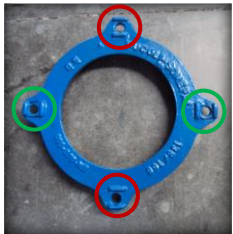
O Pensamento Diferencial também é extremamente útil para resolver problemas que à primeira vista não têm resolução fácil. Como demonstramos no exemplo prático:



Equipamento: Linha de pintura

Processo: Peça colocada na vertical presa por ganchos, para pintura e posterior escorrimento do excesso de tinta

Peça



Problema: Tinta não escorre da totalidade da peça

Pensamento convencional

Porque não escoar a tinta?

O problema **É**

Pensamento diferencial

Porque escoar a tinta?

O problema **NÃO É**

Solução

Verticalizar as bordas nok (como as bordas ok)

Neste caso prático a solução não estava visível porque perguntamos qual “É o problema” e só de uma forma não convencional perguntamos qual “NÃO É o problema” (IS / IS NOT).

Academy


2013

Trimestre	Evento	Data
1º trimestre	Autoqualidade	<ul style="list-style-type: none"> Visitas benchmarking: 16 e 18 Jan Grupos Lean: 30 Jan Train the Trainer: 4, 5 e 6 Mar
	Centros de distribuição e armazéns	<ul style="list-style-type: none"> Grupos Lean: 24 Abr Conferência Armazéns / Centro Distribuição: 15 Mai Visitas de benchmarking: 29 Mai
	Minicompany	<ul style="list-style-type: none"> Grupos Lean: 31 Jul Lançamento do Lean Excellence Center – LEC: 16 Set Conferência com Kiyoshi Suzuki: 16 Set
4º trimestre	5S	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento do livro “Mini-Company”: 9 Out Visitas benchmarking: 30 Out Grupos Lean: 4, 5 e 6 Nov Train the Trainer: 4, 5 e 6 Nov Formações no LEC - Standardização e Gestão Visual: 19 Nov

Faça parte destas iniciativas!

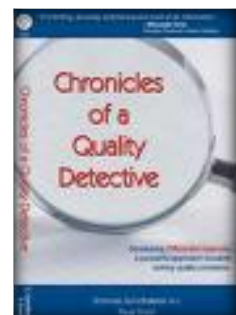
para mais informações: academy@leanop.com 256088850

www.leanop.com

Para as iniciativas LeanOp de 2013 foi criada uma nova estrutura. Esta está dividida em trimestres e cada um está atribuído um tema. Estes serão explorados nas Newsletters e Grupos Lean trimestralmente.

Para mais informações contactar: academy@leanop.com

Livro Recomendado



Shrinivas Gondhalekar & Payal Sheth, 2005, Indus
ISBN: 818-8-56-900-3

Diagnosticar a causa-raiz de um problema é fulcral para a sua resolução. Este livro demonstra, com casos práticos, um método para deteção da causa-raiz baseado no pensamento diferencial.