

CEMAC

Semana CEMAC

SINERGIA

Processos com Foco no Cliente

Prof. Ms. Sidarta Martins

CAMPINAS, 15 DE MARÇO DE 2023

MOMENTO DA SINERGIA NAS ORGANIZAÇÕES

- ❖ **A IMPORTÂNCIA DE SE COMPREENDER o atual momento das relações humanas no mundo todo, um processo que vem do século passado;**

**RAZÕES: Tecnologia?; Redes Sociais?;
Crescimento do Consumo?;**

- ❖ **Mudanças resultantes da pandemia – algo a ser compreendido;**

MOMENTO DA SINERGIA NAS ORGANIZAÇÕES

- ❖ **O individualismo e o medo se instalaram;**
- ❖ **Retorno à Realidade;**

PROPOSTA INÉDITA!

- ❖ O resgate do termo **SINERGIA** com o objetivo de utilizá-lo adequadamente na melhoria do atendimento aos clientes;
- ❖ Levar a administração maior, gerência e demais setores a focarem conjuntamente nos processos que levam à melhoria do atendimento às necessidades dos clientes;
- ❖ Compreensão de que não há atendimento ao cliente externo sem um atendimento adequado ao cliente interno;

FOCO NO CLIENTE: AFINAL, O QUE ISSO SIGNIFICA?



FOCO NO CLIENTE

Para Pizzinatto et al (2005), focalizar o cliente significa:

- ❖ Dar-lhe ênfase, adicionando à venda de produtos o investimento em qualidade;
- ❖ Melhorias no atendimento;
- ❖ Serviços de marketing e outras formas de agregar valor;
- ❖ Porém, **NA ÓTICA DO CLIENTE** cujo conceito vem sendo expandido.

TODOS NA ORGANIZAÇÃO PRECISAM ESTAR ENVOLVIDOS

- ❖ Adaptar os meios para atendimento de suas exigências;
- ❖ Revisão e readaptação interna das empresas, de seus setores todos, de seus stakeholders;
- ❖ O **FOCO NO CLIENTE** deve ser, de fato, uma realidade em toda a cadeia de atendimento;

- ❖ **Aperfeiçoamento constante e realimentação do processo em seu todo;**
- ❖ **O que importa é **ENCANTAR O CLIENTE!**;**
- ❖ **Só há esse encanamento quando as empresas se encantam com eles, e os colocam em primeiro lugar;**
- ❖ **“Encantar o cliente” tem que fazer parte da visão e da missão da empresa;**

ENVOLVIDOS NO PROCESSO:

- ❖ **Diretoria;**
- ❖ **Gerencia;**
- ❖ **Funcionários;**
- ❖ **Distribuidores;**
- ❖ **Stakeholders: Todos os elos componentes da grande cadeia de relacionamento da organização**



FALTA DE SINERGIA = DESINTELIGÊNCIA

ALGUMAS RAZÕES A SEREM CONSIDERADAS

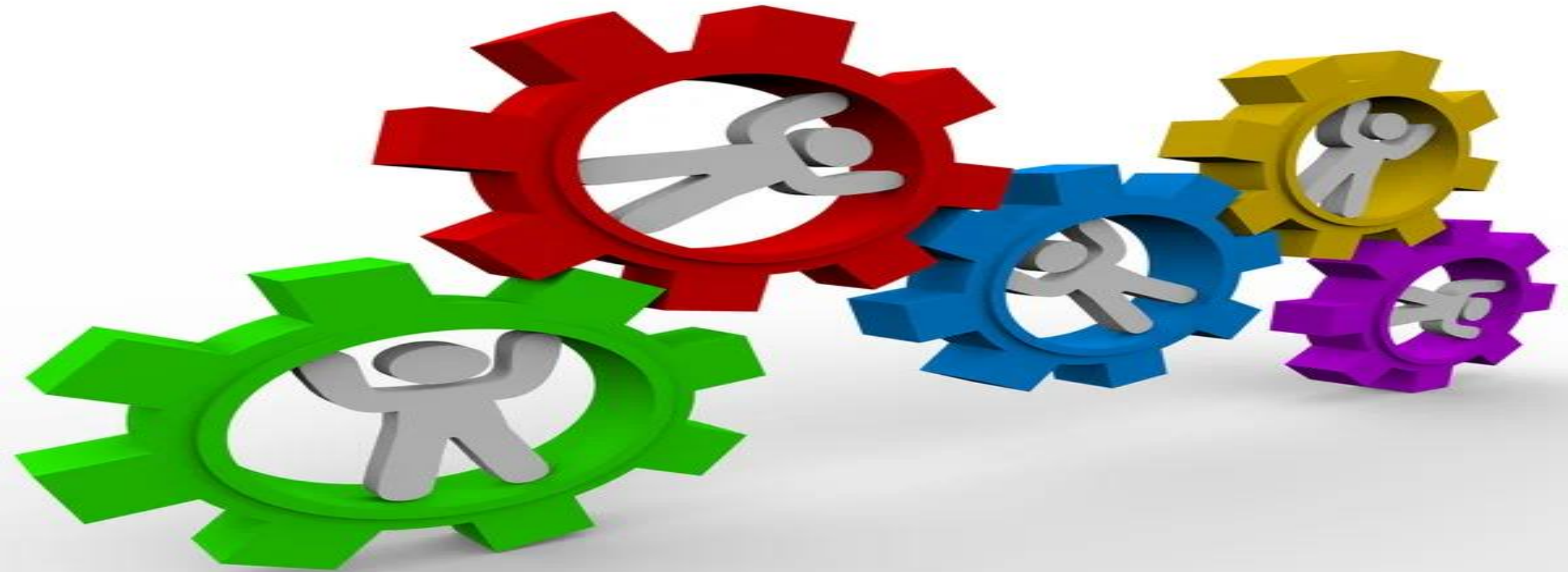
- ❖ FALTA DE EMPATIA;
- ❖ “A CULPA É DO OUTRO”;
- ❖ MEDO DA CULPA;
- ❖ FALTA DE GENEROSIDADE;
- ❖ CADA SETOR ESTÁ VOLTADO PARA SEUS PROBLEMAS INTERNOS;
- ❖ NÃO HÁ TEMPO PARA CONVERSAR SOBRE AS NECESSIDADES DOS CLIENTES...



eKAIZEN
Plataforma digital

www.ekaizen.digital

SÓ A SINERGIA PODERÁ ATENDER ÀS EXIGÊNCIAS DO NOVO CLIENTE QUE SURGE...



eKAIZEN
Plataforma digital

www.ekaizen.digital

COMO MIGRAR PARA ESTE NOVO MUNDO?

VEREMOS

A

PARTIR

DE AGORA.



SINERGIA

AFINAL,

O QUE

É ISSO?



UMA FÁBULA SOBRE DA SINERGIA

- ❖ UM PAI COM CINCO FILHOS NO CAMPO;
- ❖ CADA UM CONSEGUE QUEBRAR UM GRAVETO;
- ❖ NENHUM QUEBRA UM FEIXE DE GRAVETOS;
- ❖ EU NÃO TINHA NOÇÃO MAS A **SINERGIA** PASSAVA A FAZER PARTE DA MINHA VIDA.





❖ **Moral da História 1:**

União só representa força quando o objetivo de grupos parceiros é o mesmo.

❖ **Moral da História 2:**

Os objetivos de um grupo não podem ser alcançados por meio de ações individuais.



UMA COLETIVIDADE

É FEITA

DE INDIVÍDUOS

VOCÊ TAMBÉM VERÁ NESTA APRESENTAÇÃO:

- ❖ **A RAZÃO PELA QUAL DEVEMOS FALAR SOBRE SINERGIA;**
- ❖ **A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE PRODUÇÃO - OS DIFERENTES MOMENTOS SOCIAIS;**
- ❖ **A EVOLUÇÃO DOS PENSAMENTOS ECONÔMICO E ADMINISTRATIVO.**

- ❖ **A IMPORTÂNCIA DA TEORIA DOS SISTEMAS;**
- ❖ **O PROCESSO KAIZEN (MUDANÇA PARA MELHOR);**
- ❖ **A NECESSIDADE DA EVOLUÇÃO PARA UM NOVO PARADIGMA: O USO DA SINERGIA;**
- ❖ **A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERDEPARTAMENTAIS COM FOCO NO CLIENTE.**



Momentos Históricos

❖ Grandes Navegações:

Escola de Sagres - Navegações

Grandes Descobertas - Colônias

Gutenberg - Da impressora à Tecnologia da Informação

❖ Grandes Filósofos e Pensadores:

Isaac Newton - Lei da Gravitação Universal

Adam Smith - Economia Moderna

Frederick Taylor - Tempos e Movimentos

Henry Ford - Produção em Massa

Momentos sociais

❖ Primeiro momento:

Escola clássica de administração:

As máquinas não podem parar!

Profissional importante, além do engenheiro:

Feitor

Chefe de Produção



Momentos sociais

- ❖ Especializações

Homem/Máquina



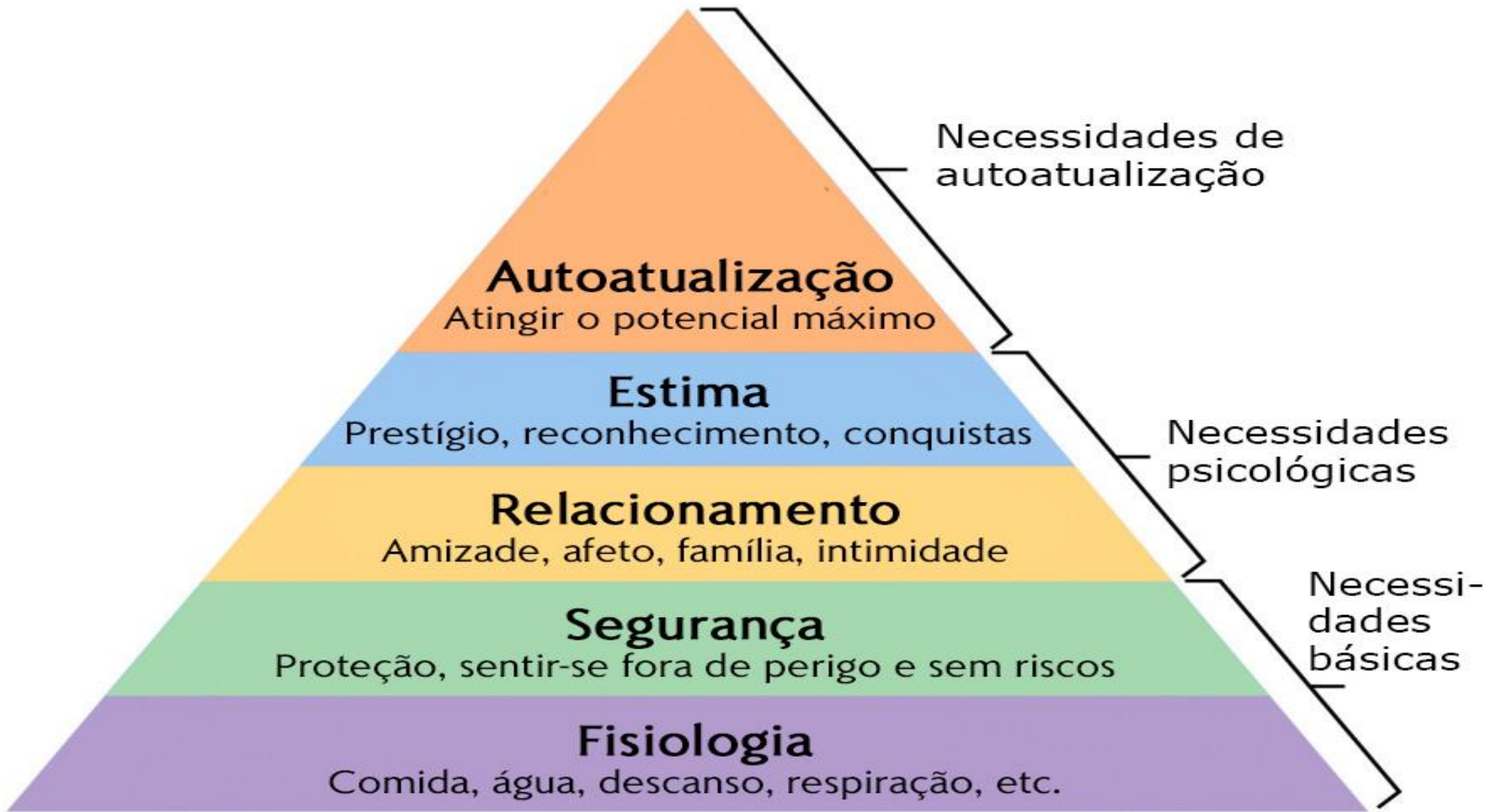
Resultado da Escola Clássica de Administração

Taylor, Ford, Fayol

SEGUNDO MOMENTO > PRIMEIRA METADE DO SÉCULO XX

**ESCOLA
DE RELAÇÕES
HUMANAS**

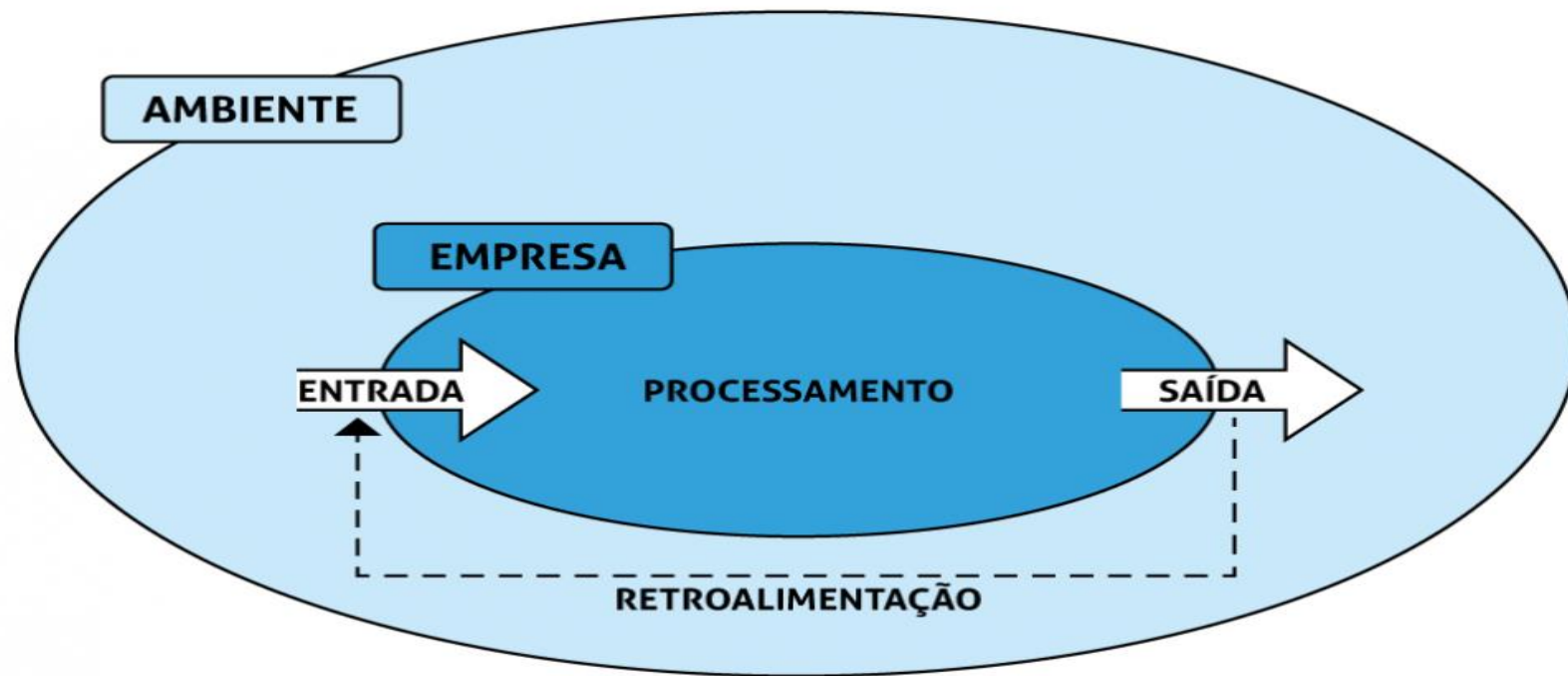




TERCEIRO MOMENTO > SEGUNDA METADE DO SÉCULO XX

TEORIA GERAL DOS SISTEMAS

Após a Segunda Guerra o Mundo percebeu que o Planeta é um Sistema Integrado



AS ORGANIZAÇÕES COMO SISTEMAS



Toyotismo:

- ❖ Gerência participativa;
- ❖ Integração horizontal;
- ❖ Estabilidade e “cidadania corporativa”;
- ❖ Cultura organizacional forte.

Toyotismo:

- ❖ Comprometimento do empregado com a organização;
- ❖ Ferramentas como “Kanban” e “Just in Time”;
- ❖ Círculos de qualidade e qualidade total;
- ❖ Melhoria de processos e mudança (“Kaizen”).

Kaizen

IMPORTÂNCIA PARA A SINERGIA:

- ❖ Melhoria na qualidade;
- ❖ Redução de custos
- ❖ Aumento na satisfação do cliente
- ❖ Mais segurança
- ❖ Redução de desperdício na empresa
- ❖ Aumento de produtividade

Sinergia nas Organizações

Este é o momento certo para aplicação da **SINERGIA** em todos os Setores da Sociedade:

Empresas;

Nações;

Organismos Internacionais;

Governo Federal, Estadual e Municipal;

Pequenas, Médias e Grandes Empresas;

Famílias;

Universidades;

Clubes de Serviço.

Da SINERGIA em um organização

$$1+1>2$$

A diferença a mais na soma dos componentes é a **SINERGIA**.

Alguns sinônimos de SINERGIA:

Coesão;

União;

Entendimento;

Cooperação;

Inteligência;

Realização;



Da SINERGIA em um organização

Alguns antônimos de Sinergia:

Contenda;

Confronto;

Incompatibilidade;

Oposição;

Fracasso;

Desinteligência

A ausência de Sinergia é a desinteligência

$$1+1 < 2$$



PRECISAMOS DIVULGAR ESSA BOA NOVA

Quanto mais falarmos sobre o assunto mais ele ganhará terreno e nos ajudará a mudar a “nova” realidade - a realidade das “fronteiras” que se instalou no mundo todo e, com ênfase, no Brasil.



SINERGIA NA ADMINISTRAÇÃO

“É um pensamento filosófico que afirma que, somando-se uma força negocial com outra, pode-se criar algo maior que o total desse somatório” Hindle – 2002

“Resultado de duas ou mais pessoas produzindo, juntas, algo maior do que a soma do que produziriam separadamente”
(Covey - 2002)

“Ação conjunta de empresas visando obter um desempenho maior do que aquele demonstrado isoladamente” (Houaiss – 1.982)

Implantação da Sinergia

Percepção da Sinergia em uma empresa:

- Como está a qualidade da relação que une os diferentes departamentos?



Sinergia

- Ouvida nas conversas sobre gerência
- Não é aplicada de acordo com sua definição.

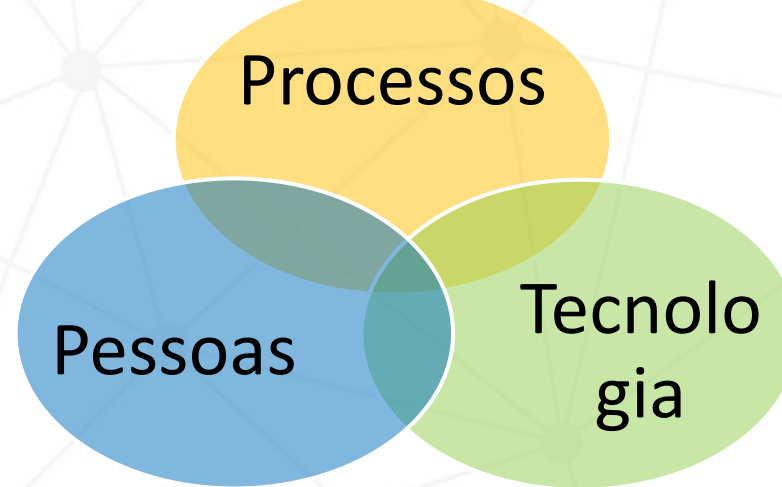
Sinergia em um organização

- ❖ Sinergia, do grego, também pode ser traduzida como cooperação;
- ❖ A palavra cooperação, por seu lado, significa trabalho;

ENTÃO:

COOPERAÇÃO + TRABALHO = SINERGIA





- ❖ Tripé que sustenta atualmente as empresas.
- ❖ A **SINERGIA** desse conjunto é fundamental já que a mudança em uma das partes, acarretará necessariamente, um efeito sobre as outras.
- ❖ Existência de um objetivo em comum, onde a soma dos esforços tem mais valor que a entrega individual.
- ❖ Na **eKAIZEN** a tecnologia é entregue como um ponto de apoio, porém o foco é apoiar a entrega do produto em mãos de pessoas que podem fazer a diferença.
- ❖ Todo o trabalho é voltado para ajudar os clientes a desenvolverem a **SINERGIA** entre os três pilares.

VANTAGENS DE SE IMPLANTAR A SINERGIA EM UMA ORGANIZAÇÃO

São inúmeras as vantagens da implantação da Sinergia em uma organização

A principal é:

MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA PARA TODOS OS ENVOLVIDOS NO PROCESSO.

NA SEQUÊNCIA PODE-SE PERCEBER ISSO CLARAMENTE.

COLABORADORES

Mais compartilhamento
Menos tensão
Mais conhecimento
Mais surgimento de ideias
Aumento do bem estar



EMPRESA

Mais riqueza
Mais bem estar
Menor absenteísmo
Mais engajamento
Mais criatividade
Mais produção



CLIENTES

Serão mais escutados
Haverá mais serviços
Mais eficácia
Menos indiferença

IMPLANTAÇÃO DA SINERGIA NAS ORGANIZAÇÕES

Para a implantação da **SINERGIA** nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, ou do terceiro setor, há uma sequência de procedimentos a serem adotados.

Esses procedimentos não são difíceis, mas precisam da orientação de profissionais qualificados, evitando-se, assim, problemas de comunicação que poderão colocar em risco todo o processo.

Assim, a **eKAIZEN** desenvolveu o:

“MANUAL PRÁTICO PARA A IMPLANTAÇÃO DA SINERGIA EM UMA ORGANIZAÇÃO”

Este Manual Prático poderá ser obtido através de contato com a **eKAIZEN** pelo e-mail **comercial@ekaizen.digital** ou contato pelo Whatsapp:

19 97423-1092

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DA SINERGIA

Após a implantação da **SINERGIA**, ou mesmo durante o processo de implantação, há a necessidade de um acompanhamento profissional, com orientações “passo a passo”.

Esta avaliação poderá ser feita por colaboradores designados pela própria organização, ou por um parceiro da **eKAIZEN**

“MANUAL PRÁTICO E-KAIZEN PARA AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA SINERGIA EM UMA ORGANIZAÇÃO”

Este Manual Prático poderá ser obtido através de contato com a **eKAIZEN** pelo e.mail **comercial@ekaizen.digital** ou contato pelo whatsapp

19 97423-1092



*e***KAIZEN**
Plataforma digital

MUITO OBRIGADO!

CONTATO:

E-MAIL: comercial@ekaizen.digital

WHATSAPP: 19 97423 -1092