



Encontro Mercado

Luiz Carlos Salim Nogueira
CEMIG Distribuição S.A
salim@cemig.com.br

RESUMO

O objetivo desse trabalho é proporcionar aos colaboradores da Área de Faturamento e Arrecadação o aprimoramento e treinamento, bem como mantê-los atualizados quanto a Política da Qualidade disponível para conquista e manutenção da Certificação ISO-9001:2000.

Construído através da elaboração pelos integrantes da área, prima pela otimização de cada colaborador procurando garantir a harmonia entre as células constituintes do Faturamento e Arrecadação.

Essa estratégia encontrou princípios importantes que foram adotados, como:

- Criação de uma “moldura” de manutenção da certificação;
- Concepção de projetos à frente da própria época;
- O projeto é fruto do trabalho de todos;
- Primado da finalidade;
- Mútua avaliação;
- Mesmo conhecimento (nivelamento) e saber onde precisamos treinar;
- Integração entre os colaboradores;
- Interação entre as células.

O trabalho visa também, a uniformização de conhecimentos dos documentos da Certificação ISO-9001:2000 entre os diversos integrantes da área.

PALAVRAS-CHAVE

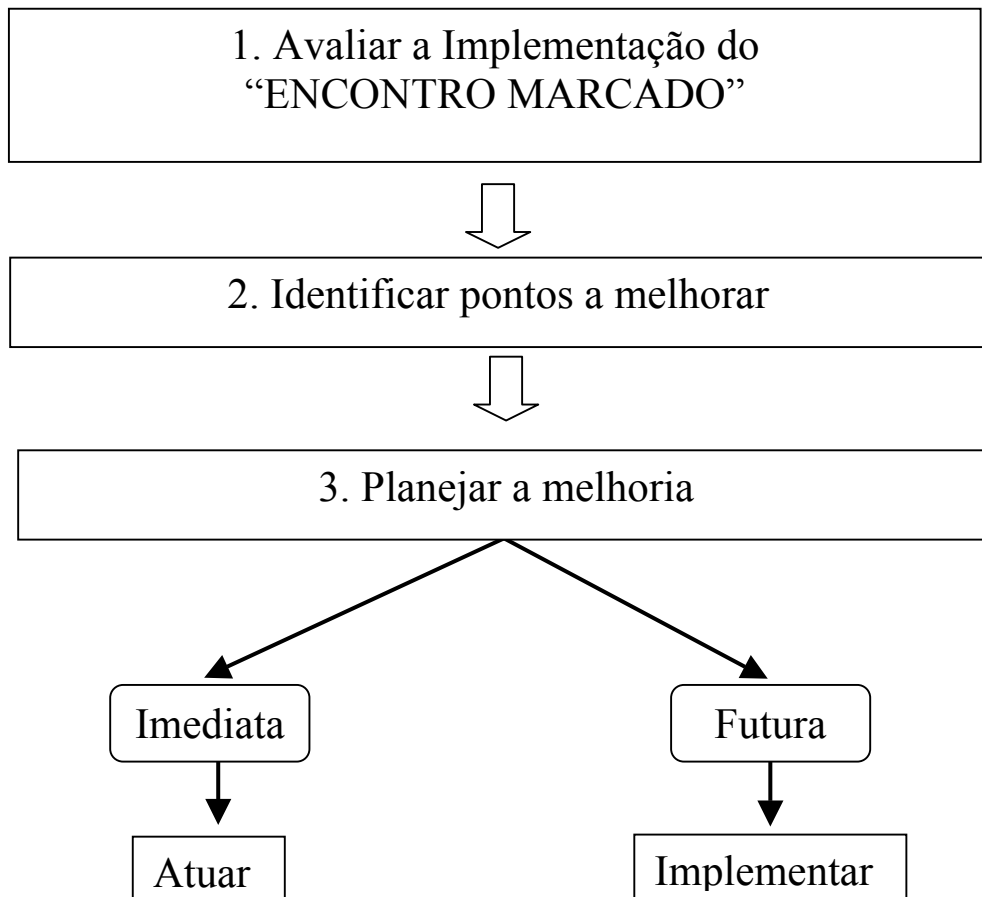
Certificação, Padronização, Sistema de Gestão da Qualidade e Treinamento.

1. INTRODUÇÃO

É possível que a Cemig esteja se tornando mais eficiente? Até que ponto ela está se posicionando para aproveitar as oportunidades do futuro? As chances de sobrevivermos estão em sabermos prever os cenários futuros a partir da situação atual. É preciso investir tempo para planejar no presente as possíveis mudanças do mercado.

Examinando nossa empresa, vimos diversas iniciativas de destaque adotadas recentemente. Os critérios e atividades que preocupam a alta gerência nos levam a buscar o “benchmarking” praticado pelas empresas do mesmo segmento. Para isso, buscamos e conquistamos a certificação ISO-9000:2001. Vamos olhar para o futuro e analisar o quanto esta certificação nos trará benefícios e ainda na construção dos cenários dos próximos anos. Este compromisso e a busca significativa por novos conhecimentos serão necessários à manutenção dessa certificação.

1.1. Preparação Dos Trabalhos



Assim, criei o “ENCONTRO MERCADO” para garantir a manutenção da certificação, pois, o que é programado com antecedência não é surpresa e os resultados serão fundamentados em Evidências Objetivas.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Como Funciona

- Iniciam-se os trabalhos com cinco colaboradores, os quais, são designados como VERIFICADORES;
- Esses cinco VERIFICADORES, escolhidos aleatoriamente, elaboram uma série de 12 perguntas (ou mais) as quais serão direcionadas a outros cinco colaboradores, que após verificados, serão os novos VERIFICADORES, e assim sucessivamente, até que todos tenham a oportunidade de ser VERIFICADO e VERIFICADOR; (Histórico dos Encontros)
- As 12 perguntas são enviadas previamente a todos os colaboradores para que possam estudá-las individualmente ou em conjunto.
- Os VERIFICADORES realizam o ENCONTRO MARCADO, cujos trabalhos, iniciam no horário de 8hs e terminam às 9hs no máximo;
- Às 9hs, encerrado a verificação, os VERIFICADORES e VERIFICADOS se encontram e realizam um novo sorteio para o dia seguinte;
- Ao final terá uma ficha de avaliação individual;
- Será observada também, a forma como é feito o acesso do VERIFICADO ao Portal da DDC à medida que foram feitas as perguntas.

2.2 Histórico Dos Encontros

- 1º Encontro: 02/05/2005

Tratou exclusivamente de uma básica pesquisa de conhecimento, com respostas abertas, procurando conhecer o nível dos colaboradores tais como acesso a intranet, arquivamento de documentos, procedimentos operacionais padrão, entre outros.

Veja o questionário:

O NL definiu e documentou os itens de controle para esses objetivos, com respectivas metas? (Verificar definição das fórmulas, fontes de dados, periodicidade de apuração, etc)

O calendário de Faturamento é de conhecimento dos envolvidos no faturamento ?

Os documentos estão arquivados conforme LMDI, LMDE, LR ?

O pessoal sabe reconhecer quando se trata de uma cópia controlada?

Todos os dados mantidos em meio lógico possuem cópia de segurança?

Têm sido tomadas as ações previstas em reuniões de análise crítica relativamente a registros de avaliação de fornecedores quando relevantes ?

Como estão sendo gerenciadas as respostas a ANEEL ?

Os Contratados/Colaboradores/Lideres estão preparados para abrir um RNC ? Sabem em que situações devem fazê-lo?

Está sendo verificados a eficácia da ação implementada e encerramento das RNC's no prazo definido ?

As ações em atraso foram reprogramadas registrando-se os motivos do atraso?

As atividades estão sendo realizadas conforme definido nos POP's ?
(Fazer o acompanhamento de pelo menos um POP por Célula)

Para o caso de profissionais novos e temporários foi dado o devido treinamento nos procedimentos do SGI e nas atividades específicas? Evidenciar

- 2º Encontro: 13/06/2005

Iniciou-se um aprimoramento tanto de nossos trabalhos quanto a elaboração das perguntas e com respostas em abertas, exigindo um pouco mais dos colaboradores, pois, pelo resultado do 1º Encontro observamos que poderíamos ser mais exigentes.

Ver questionário:

1- DÊ O SIGNIFICADO DA SIGLA CD , RD , AD E QUAIS SÃO SEUS REPRESENTANTES NA DL/JF?

2 – QUAL O OBJETIVO DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA DO NUCLEO LOCAL ?

3 - O QUE VOCE FAZ PARA CONTRIBUIR COM A POLÍTICA DE QUALIDADE, OU COMO VOCE TRADUZ A POLÍTICA PARA SUA ROTINA?

4 – QUAIS OS POPs PERTINENTES Á SUA CÉLULA? COMENTAR SOBRE 01.

5 - QUAIS SÃO SEUS FORNECEDORES?

6 – QUAL A DIFERENÇA ENTRE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA?

7 – QUANDO EXISTE ALGUMA ANORMALIDADE NO SEU SERVIÇO, QUAL O PROCEDIMENTO ADOTADO ? ACESSAR.

8 – VOCE TEM CONHECIMENTO DA DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS ÉTICOS E CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL ?

9 – COMO SÃO ARQUIVADOS OS DOCUMENTOS PERTINENTES A SUA CÉLULA E SE ESTÃO DE ACORDO COM A LR ? MOSTRAR EM MEIO FÍSICO.

10 – VOCE ESTÁ ENQUADRADO EM QUAL ÁREA DA DIVERTICALIZAÇÃO?

- 3º Encontro: 25/07/2005

De cara nova, a planilha eletrônica (excel), implantamos os conceitos de 1 (Fraco) a 4 (Ótimo), o que possibilita uma melhor avaliação dos colaboradores. Esse trabalho é como se fosse uma Verificação Externa, bem elaborado e com bastante provas de conhecimento.

Ver questionário:

III ENCONTRO MARCADO - FATURAMENTO E ARRECADAÇÃO

Verificador:
Verificador:
Data:

Marque com "X" sua avaliação. Caso queira registrar observações ou dificuldades encontradas durante e após o treinamento, utilize o verso.					
[1] Fraco [2] Regular [3] Bom [4] Ótimo					
Eficácia do treinamento do ponto de vista do treinando					
Itens Avaliados	1	2	3	4	TOTAL
1) Como é feito o monitoramento do produto dos processos de faturamento/arrecadação?					
2) Onde estão indicados as etapas do processo de faturamento e arrecadação. Mostre a que é pertinente a sua célula?					
3) Qual a periodicidade máxima para fazer reunião de análise crítica e qual é a do seu núcleo local?					
4) Voce tem por escrito como realizar a sua tarefa diária?					
5) Onde estão descritos os requisitos do sistema de gestão da CEMIG?					
6) Qual o principal produto da CEMIG?					
7) Como é feito o monitoramento da percepção do cliente?					
8) O que significa as siglas:					
9) Os empregados atuais da empresa localizam-se em qual parte da estrela viva?					
10) Mostre onde se localiza a pirâmide de hierarquia dos documentos do Sistema de Gestão?					

Número de pontos:

- 4º Encontro: 10/10/2005

Bem semelhante ao anterior. Serviu para manter as informações atualizadas entre os colaboradores.

Ver questionário:

IV ENCONTRO MERCADO - FATURAMENTO E ARRECADAÇÃO

Verificado:

Verificador:

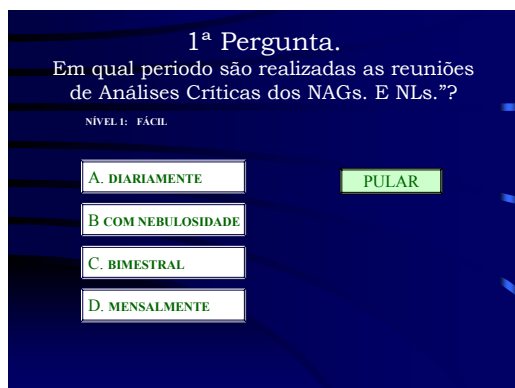
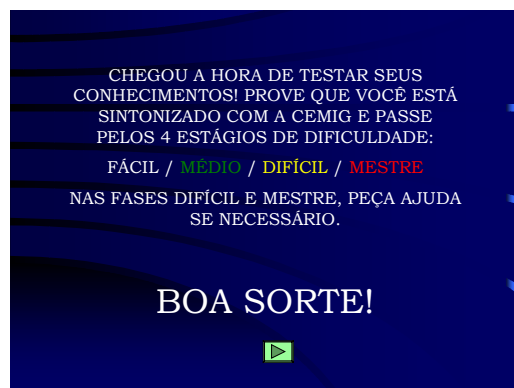
Data:

Marque com "X" sua avaliação.					
Caso queira registrar observações ou dificuldades encontradas durante e após o treinamento, utilize o verso.					
[1] Fraco [2] Regular [3] Bom [4] Ótimo					
Eficácia do treinamento do ponto de vista do treinando					
Itens Avaliados	1	2	3	4	TOTAL
1) Como é feito o monitoramento do produto dos processos de faturamento/arrecadação?					
2) Tem sido tomadas as ações previstas em reuniões de análise crítica relativamente a registros de avaliação de fornecedores quando relevantes?					
3) Como estão sendo gerenciadas as respostas a ANEEL					
4) Como é feito o monitoramento do produto dos processos de faturamento/arrecadação?					
5) Onde estão descritos os requisitos do sistema de gestão da CEMIG?					
6) Como é feito o monitoramento da percepção do cliente?					
7) Mostre onde se localiza a pirâmide de hierarquia dos documentos do Sistema de Gestão?					
8) Qual o objetivo da reunião de Análise Crítica do Núcleo Local?					
9) Como contribuir com a Política de Qualidade, ou como traduz a Política?					

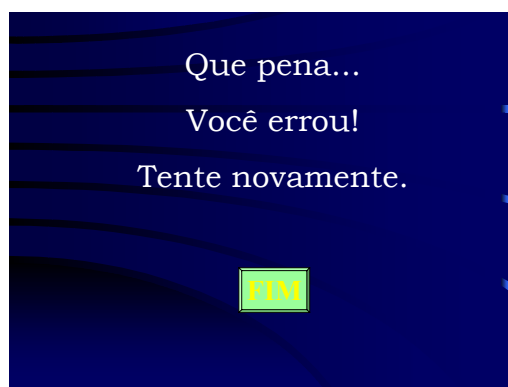
10) Qual a diferença entre Ação Corretiva e Preventiva?					
11) Como são arquivados os documentos pertinentes a sua célula e se estão de acordo com a LR? Mostrar em meio físico.					
	Número de pontos:				

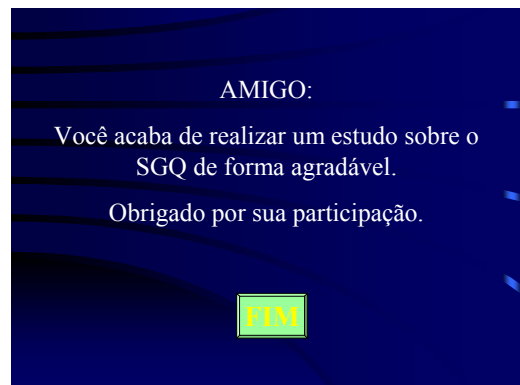
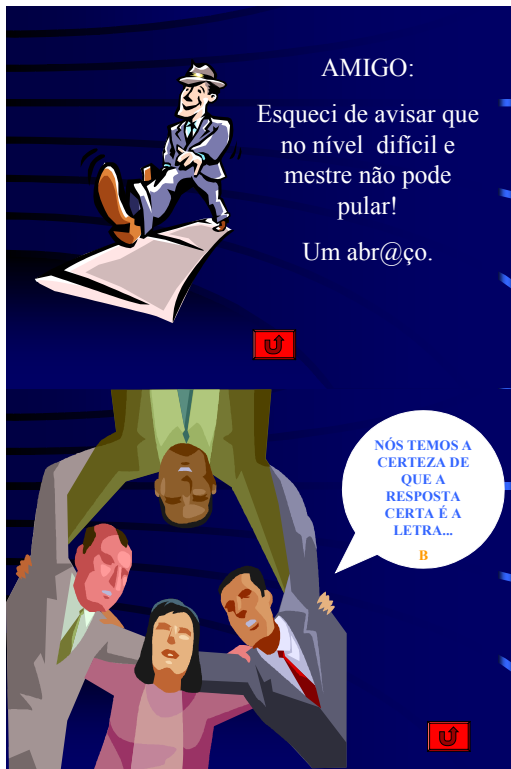
- 5º Encontro: 06/03/2006

Os trabalhos no total de 10 perguntas, foram realizados em planilha de Power Point, conforme figuras (resumo) abaixo, onde o colaborador pôde escolher o nível que quisesse trabalhar.



...





2.3 Resultado Dos Encontros

A meta foi estimada inicialmente em 80% (linha vermelha no gráfico) de aproveitamento e foi mantida até o final dos trabalhos, sendo que, o grau de dificuldade das perguntas vai crescendo. Existe o acompanhamento individual e para aquele colaborador que tem uma baixa classificação, o Líder da Célula elaborou um treinamento a fim de melhorar o desenvolvimento do mesmo. (Figura 01)

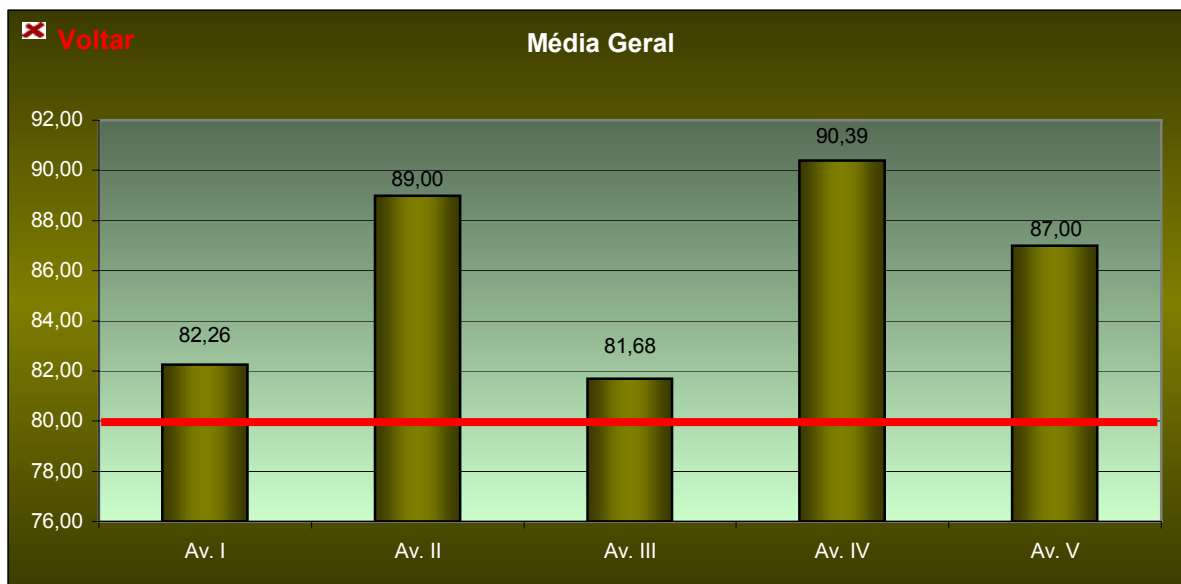


Figura 01

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O conjunto de pessoas trabalhando unidas, produzem melhores resultados do que poderiam conseguir isoladamente, atuando em uma atmosfera de confiança, satisfação e entusiasmo. O sucesso do “ENCONTRO MERCADO”, depende muito mais da garra e sinergia dos colaboradores do que simplesmente de suas habilidades individuais.

Os ganhos com o trabalho são as pessoas que defendem suas idéias, sem radicalismo.

Cito alguns deles:

Grande habilidade de ouvir;

Liderança situacional;

Energias e habilidades são somadas para o alcance dos objetivos;

Questões comportamentais são discutidas abertamente;

Processos e resultados são revistos constantemente;

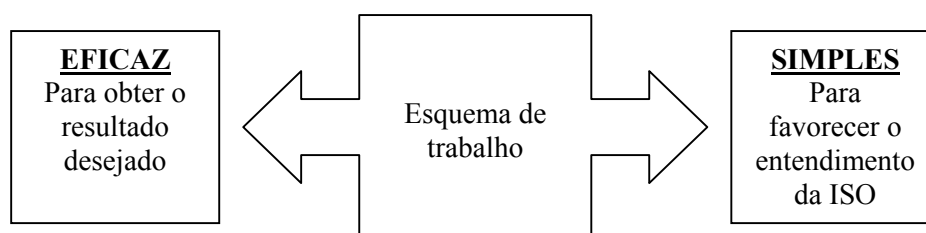
Nível de confiança é elevado;

Decisão por consenso;

Conflitos, quando ocorrem, são analisados e resolvidos;

Feedback é solicitado e processado.

Após sua a implementação nosso esquema de trabalho tornou-se:



Os colaboradores passaram a ter mais facilidade em:

Divulgar a política, objetivos, metas e responsabilidades;

Padronização;

Registros;
Interação (análise crítica e melhoria);
Clientes (identificação das necessidades);
Força de trabalho (consciência e treinamento);
Medição;
Problemas (identificar, registrar e tratar);
Ações (preventivas e corretivas => identificar causas);
Garantir a padronização;
Auditorias;
Melhoria contínua.