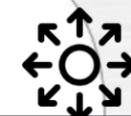


// IMPORTÂNCIA DA MELHORIA CONTÍNUA //

SEMANA #10



**MAXIMIZAR
VALOR** MAR 2024



ANA MADUREIRA LUKAMBA

"O Poder da Evolução: Por que a Melhoria Contínua é Essencial"

Ana Madureira Lukamba//

MELHORIA CONTÍNUA



// Todos ouvimos a célebre frase, “Melhorar o que está bem, e corrigir o que está mal” do 3º Presidente da República de Angola, João Manuel Gonçalves Lourenço, certo? Não, o tema que vos trago aqui, nada tem a ver com política, mas sim com a importância e necessidade de adotarmos a melhoria contínua como uma prática consistente dentro das nossas organizações, inclusive para o nosso desenvolvimento pessoal.

Melhoria contínua

É uma actividade ou prática de gestão que busca melhorar ou aperfeiçoar constantemente os produtos, serviços ou processos para alcançar determinados resultados para uma entidade organizacional.

“A melhoria contínua não deve ser encarada como um projecto ou programa com início e fim declarados, mas sim como um processo operacional”

Pois, devido as grandes e frenéticas mudanças que têm surgido no mundo global, existe a necessidade constante de apurar o estado dos produtos, serviços ou processos para validar se os mesmos ainda atendem com eficiência e a devida qualidade proposta inicialmente, de modo a obter a satisfação contínua dos consumidores sejam clientes internos ou externos.

História

A melhoria contínua começa a ganhar importância no final do século XIX. Um dos primeiros exemplos ocorreu na **Ford Motor Company**, com a introdução do conceito de linha de montagem

Até que, em meados de 1948, começou a surgir no Japão a melhoria contínua de processos que mudaria a trajetória das produções em larga escala, sendo **Toyota** um dos grandes pontos de referência. Existem várias outras empresas que impulsionaram a adopção da melhoria contínua nas organizações.

Alicerces

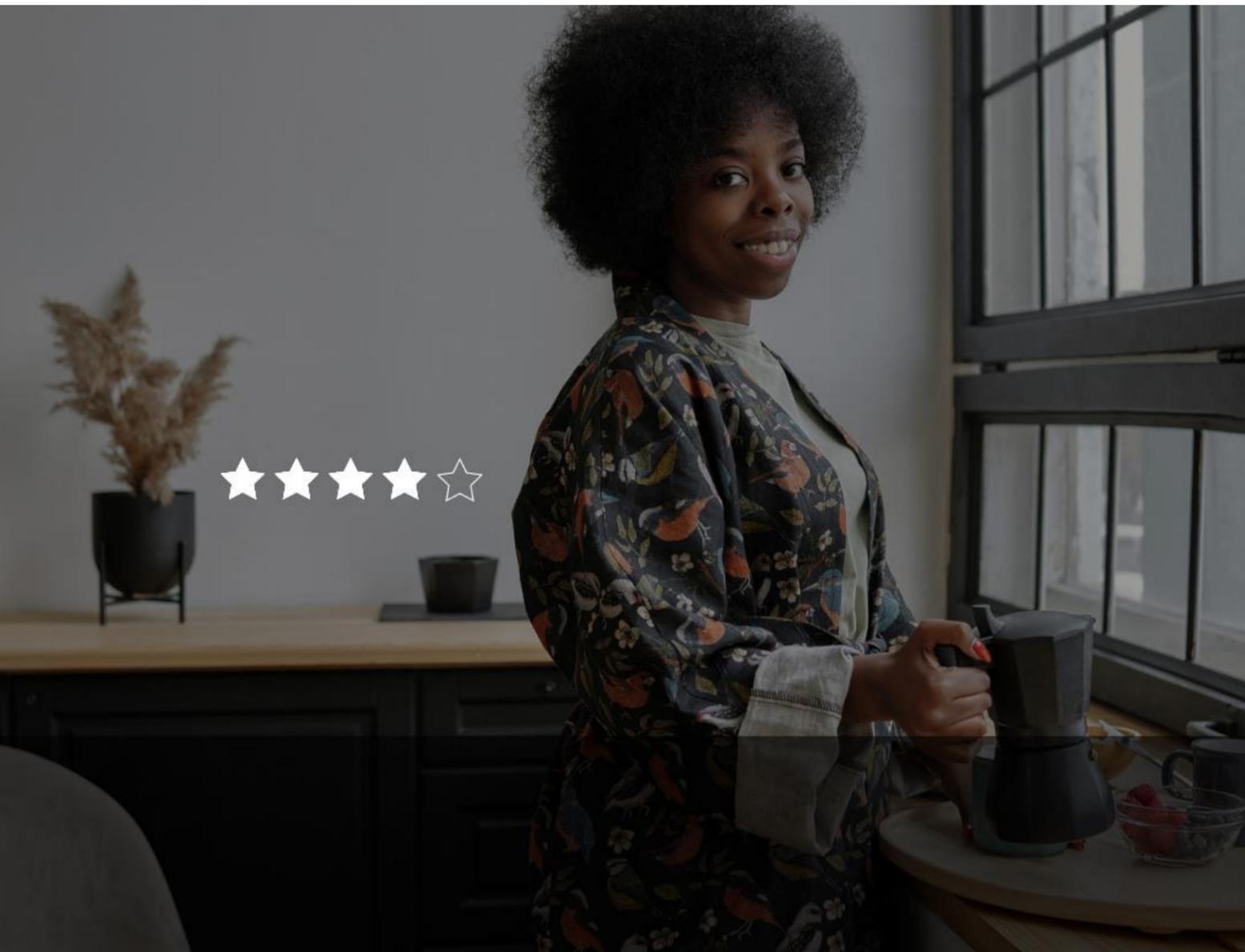
Continuidade: É um dos pilares mais importantes para a implementação da melhoria contínua, pois existe a necessidade de acompanhar o movimento de mercado que está cada vez mais exigente e competitivo. É preciso pensar na melhoria como um processo cíclico, necessitando traçar e cumprir as metas estabelecidas e fazer a devida avaliação para encontrar novos pontos de melhoria.

Cultura: Deve ser encarada como uma cultura dentro da organização. Todas as equipas devem ter visibilidade sobre a necessidade da melhoria contínua, podendo tomar como uma filosofia, adoptando modelos que se ajustam à empresa e ao negócio, afim de obter melhores resultados.



"O Poder da Evolução: Por que a Melhoria Contínua é Essencial"

Ana Madureira Lukamba//



Importância

Precisamos encarar com grande importância a adoção e o processo de melhoria contínua dentro das nossas áreas como líderes ou como liderados, com objetivo de alcançar uma eficiência vital através de métodos e modelos claros e que possam estimular as equipas a se dedicarem contínua e efectivamente no processo da melhoria contínua em prol da continuidade da própria empresa.

Pois, muitas vezes acontece das equipas, realizarem o seu trabalho de modo mecânico, por ser rotineiro, sem levar em conta a necessidade de análise e mensuração constante dos processos. A falta desta análise pode levar a um desequilíbrio e desestruturação a médio longo prazo das empresas, face aos constantes desafios que o mercado global propõe.

Vantagens da adoção da melhoria contínua

A primeira de todas é a **Satisfação do Cliente**. Para chegarmos a conclusão de que o cliente está satisfeito é preciso colocar à disposição o método de feedback ou avaliação contínua de desempenho dos produtos, serviços ou processos da empresa. Onde a partir do resultado desta avaliação seja possível perceber o que o cliente deseja e trabalhar em torno desta necessidade.

A segunda é a **Redução de Erros e**



Desperdícios. Ao adoptar essa pratica, as equipas assumem o compromisso de identificar os problemas com objetivo de diminuir a probabilidade de erros e de desperdícios. A medida que os erros são reduzidos as equipas vão se tornando cada vez mais competentes e eficientes e é fornecida uma experiência mais sólida e consistente ao cliente.

A terceira é a **Melhoria da Imagem da Empresa**. É uma vantagem que acontece naturalmente devido aos feedbacks positivos recebidos dos clientes. Cliente bem atendido e com necessidade satisfeita, passa a palavra a outro sobre sua experiência com a empresa, podendo expandir o leque de clientes e fortalecer a marca.

A quarta é o **Aumento das Vendas**. Quando se melhora os processos de atendimento, os produtos e serviços com base na necessidade do cliente, o resultado é a satisfação do cliente, tendo como consequência positiva o aumento das vendas, lucros ou receitas da empresa.

A quinta é o **Maior engajamento das Equipas**. As pessoas são o principio fundamental da melhoria contínua. Através desta é possível melhorar a capacitação dos colaboradores, identificar e resolver problemas que podem dificultar o trabalho realizado diariamente, aumentar o comprometimento e a motivação das equipas



Para os Clientes permite, identificar o nível de satisfação na utilização do produto ou serviço.

Metodologias utilizadas

Não podia finalizar sem falar de algumas metodologias utilizadas para a implementação da melhoria contínua.

Cada uma destas metodologias tem características próprias e a escolha de uma delas deve se basear na necessidade da organização dependendo de factores específicos como tipo de negócio, ambiente cultural, valores de empresa etc.

Lean: é uma filosofia que tem como objectivo zerar desperdícios, diminuir custos e aumentar a produtividade.

Six Sigma: usa técnicas estatísticas para identificar e eliminar as causas de defeitos ou erros.

Kaizen: Envolve todos os membros da empresa numa abordagem top-down.

PDCA: Envolve o plano e a implementação da mudança, a verificação dos resultados e a ação baseada nos resultados.

Existem muitas outras metodologias, e cada uma delas oferece uma abordagem única, podendo ser adoptada em diferentes contextos.

Adpção da melhoria contínua

Antes de desejar adoptar a melhoria contínua na sua organização é crucial que tenha em conta estes 3 aspectos que são fundamentais:

1. **Processos:** É preciso analisar e otimizar os processos organizacionais já existentes, ou ainda criar novos processos caso exista essa necessidade. Este passo permite identificar falhas ou retrabalho no processo e atribuir estritamente o esforço necessário para a realização das tarefas.

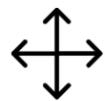
2. **Produtos:** A melhoria contínua também engloba os produtos ou serviços oferecidos pela empresa. Deve envolver, a aumento da qualidade do produto (estabelecimento de padrões e especificações, realização de inspeção, testes e auditorias constantes, implementação de acções correctivas, redução de defeitos e o aprimoramento da experiência do utilizador). Este última é de suma importância, pois é a partir da experiência do utilizador, que se verifica se o produto o serviço disponibilizado, está efectivamente a agregar o valor esperado.

Pessoas: Como disse anteriormente as pessoas são a força motriz da melhoria contínua. Dentro deste aspecto encontramos os líderes, as equipas e o cliente.

Para os Líderes é uma estratégia poderosa para alavancar a inovação, a eficácia e a eficiência. Permite identificar oportunidades, implantar mudanças e monitorizar o impacto dos resultados a médio e longo prazo.

Para as Equipas permite aprimorar o trabalho realizado no dia-a-dia, e diminuir ou eliminar retrabalho focando no que é essencial.





Conclusão

O mundo tem mudado a cada minuto que passa, o que é válido e importante hoje amanhã poderá deixar de fazer sentido e com o surgimento da inteligência artificial as empresas são obrigadas a pensar e repensar sobre os seus produtos e serviços, e sobre a adoção e reformulação das estratégias de inovação, podendo tirar partido do poder da evolução.

Com a implementação da melhoria contínua e objectivo de tomar como uma filosofia ou valor cultural, as empresas estarão preparadas para enfrentar os desafios constantes que vão surgindo ao longo do tempo, o que beneficia a consistência e garante a continuidade das mesmas.

É crucial que se dê a devida importância, e ter em conta os processos existentes, os produtos ou serviços oferecidos e as pessoas envolvidas para que se encontre o metodologia que melhor se adequa e que possa efectivamente obter o resultado esperado, e agregar o devido valor tanto para a empresa e seus colaboradores quanto para os clientes.//

Ana Madureira Lukamba





Project Value



Project Value

Sobre essa iniciativa

Explore conosco as facetas dinâmicas da gestão de projectos, liderança, sustentabilidade, inovação e muito mais. Nossa missão é compartilhar conhecimento valioso sobre temas como comportamento, competências, produção, negócios, produtos e serviços. Desafiamos nossos talentosos amigos a se juntarem a nós neste projecto único. Com 52 semanas no ano, cada um de nós terá a oportunidade de contribuir com um artigo informativo e inspirador. Vamos criar uma jornada de aprendizado colectivo, compartilhando insights todas as terças-feiras. Juntos, podemos potencializar nossas capacidades e construir um rico acervo de conhecimento

© Copyright, Project value