

“Acessibilidade & Desafios da implementação de um Programa de Excelência Operacional Global ”

Daniel Bueno

Head Programa EmPower de Melhoria Contínua

serasa
experian



QUEM SOU EU ...

DANIEL BUENO – MASTER BLACK BELT – HEAD PROGRAMA EMPOWER

- CARIOCA
- SURF E FUTEVOLEI
- QUÍMICO E FARMACÊUTICO
- 13 ANOS MELHORIA CONTÍNUA
- MBA EM PROJETOS - FGV
- DESIGN THINKING FOR BUSINESS - ECHOS



QUEM SOMOS NÓS ...

EmPower

Continuous Improvement
the Experian Way



TULIO CUNHA

Brazil PMO Director – BTMO
Finance



DANIEL BUENO

Head EmPower Brazil
Lean Six Sigma Master Black Belt



THIAGO FERREIRA

Especialista
Lean Six Sigma Master Black Belt



TADEU BERENGER

Especialista
Lean Six Sigma Master Black Belt



YASMIN GALVÃO

Jovem Aprendiz
Lean Six Sigma Yellow Belt



Prazer,

Somos uma Datatech,
líder global em soluções
de inteligência para
análise de riscos
e oportunidades...

...que ajuda a resolver
os desafios reais das
jornadas de crédito,
autenticação e
prevenção à fraude.

INNOVAÇÃO

Temos o maior ecossistema de

BIG DATA

da América Latina





Combinamos

DADOS + TECNOLOGIA

Para:

- Entregar soluções de inteligência analítica
- Revelar o que nem todos conseguem ver
- Ir além do óbvio, enxergar o todo e à frente
- Orientar e apoiar a melhor decisão



EXPERIAN EM NÚMEROS...

- Presente em **30 países**
- **+ 21 mil** colaboradores no mundo e quase **5 mil** no Brasil
- Atuamos há mais de **55 anos** no mercado brasileiro
- **+700** pessoas em Tecnologia e Estratégia de Dado
- **+200** cientistas de dados
- Somos uma das empresas mais inovadoras do mundo segundo a **Forbes** e do Brasil segundo o jornal **Valor Econômico**

- Histórico de informações de **+ 1.4 bilhão** de indivíduos e **191 milhões** de empresas ao redor do mundo
- **+6,5 milhões** de consultas diárias sobre empresas e consumidores.
- **+100 milhões** de transações protegidas de fraude no Brasil.
- **+75 milhões** de pessoas acessam informações sobre a sua saúde financeira no app e site Serasa.



Inovação
diária como
combustível



Saber quem é
quem como
especialidade



Segurança
sempre como
premissa



Inclusão
financeira
como causa



O QUE É O EMPOWER ?

Programa Global Melhoria Contínua

- Programa
- Cultura
- Framework



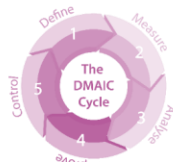
Kaizen

A3

Lean

Six Sigma

Design Thinking



NOSSA HISTÓRIA...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



2019



180 BELTS
86 CERTIFICADOS
US\$ 10 MM

2021



2011

EXPERIAN
FINANÇAS



2020



2021



NOSSA HISTÓRIA...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



2022



2022



2022

310 BELTS
131 CERTIFICADOS
US\$ 20 MM



2022



2023



NOSSOS NÚMEROS ATUAIS...



TREINADOS

454



CERTIFICADOS

200



FINANCEIRO

US\$ 25,3
MM



PROJETOS MBB

10



GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way

SharePoint

Pesquisar este site

Home BTMO Athena Brazil EmPower Brazil PMO Corporativo Fale Conosco

Portal EmPower Brazil

Novo Descartar alterações Enviar para Promover Detalhes da página Leitura Avançada Análises

Rascunho salvo em 20/07/2023 Editar Republicar

Continuous Improvement the Experian Way

HOME > EMPOWER-BR > SOBRE O EMPOWER-BR

Sobre o EmPower Brazil

O que é o EmPower?

Programa Global de Melhoria Contínua

- Cultura de Melhoria Contínua
- Framework para gestão de projetos
- Estímulo ao pensamento analítico e de solução de problemas para colaboradores
- Melhoria de processo com impacto em:
 - Aumentar Receita
 - Reduzir Custos
 - Aumentar Produtividade
 - Aumentar Qualidade e Satisfação do Cliente

Metodologias do Programa: Kaizen A3 Lean Six Sigma Design Thinking

Menu

- Home EmPower Brazil
- Sobre o EmPower Brazil
- Inscreva seu projeto
- Projetos em andamento, nossos números e lista de Belts

<- Voltar para a [Home do Portal BTMO](#)

http://

- INSCRIÇÃO PROJETOS
- VALIDAÇÃO CERTIFICADOS
- STATUS PROJETOS
- CANCELAMENTO PROJETOS

Sharepoint



GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way

Aprovações

Detalhes da solicitação de aprovação

EmPower - Solicitação de Aprovação de Projeto

Olá, você recebeu um solicitação de aprovação de um novo projeto do EmPower.

Líder do Projeto: Tadeu Berenger
Tema do Projeto: Reduzir tempo médio de Certificação
Indicador do Projeto: Tempo médio de certificação
Proficiência: Yellow Belt

Observação: Em caso de aprovação, o(a) candidato(a) a Líder do projeto passará por um treinamento de Yellow Belt com duração total de 16 Horas . Recomendase que o(a) Líder do Projeto dedique aproximadamente 20% de suas horas semanais para desenvolver o projeto.

Caso esteja de acordo com os pontos citados acima clique em "Aprovar". Se dejesar qualquer ajustes no projeto descreva nos comentários e clique em "Solicitar Ajuste".
Porém, se não estiver de acordo com o prosseguimento do projeto clique em "Reprovar".

▼ Status final: **Aprovado**

BD Respondeu: Aprovado
Bueno, Daniel 02/09/2022 17:53:23

Aprovações

Detalhes da solicitação de aprovação

Aprovado

Solicitação de Cancelamento do Projeto do Programa EmPower Yellow Belt

Olá, você recebeu uma solicitação de Cancelamento do Projeto para o projeto "TEMA DO PROJETO" do Programa EmPower Yellow Belt.

RESUMO DA SOLICITAÇÃO
Nome do Projeto: TEMA DO PROJETO
Proficiência: Yellow Belt
Tipo de Solicitação: Cancelamento do Projeto
Motivo da Solicitação: Falta de \$\$\$
E-mail do Solicitante: Tadeu.Berenger@br.experian.com

▼ Status final: **Aprovado**

BD Aprovado por
Bueno, Daniel 12/07/2022 12:33:40

FT Aprovado por
Ferreira, Thiago 12/07/2022 12:25:10

Aprovações

Detalhes da solicitação de aprovação

Aprovado

Novo projeto cadastrado para validação financeira - EmPower

1. Nome do projeto: Projeto Teste 10
2. Coach do Projeto: Ferreira, Thiago
3. E-mail do Belt Líder do Projeto? Tadeu.Berenger@br.experian.com
4. E-mail do(a) Gestor(a) direto do Líder do Projeto: Tadeu.Berenger@br.experian.com
5. Proficiência do projeto: Yellow Belt
6. Tipo de Ganho Financeiro: Hard Saving
7. O projeto utiliza como alavanca de ganho financeiro: Receita
8. Acima de \$ 1.000.000,00 (um milhão de dólares) em 12 meses? Sim
9. Ganho Financeiro Total em Dólares: \$ 1200000,98
10. Link do Anexo: https://experian.sharepoint.com/sites/BusinessTransformationManagementOffice/EmPowerBrazil/Lists/Base_de_validacao_financeirav1/Attachments/11/Apres_Institucional - Serasa Experian V2.pptx

▼ Status final: **Aprovado**

BD Respondeu: Aprovado
Bueno, Daniel 10/08/2023 11:22:32

Salvar como PDF

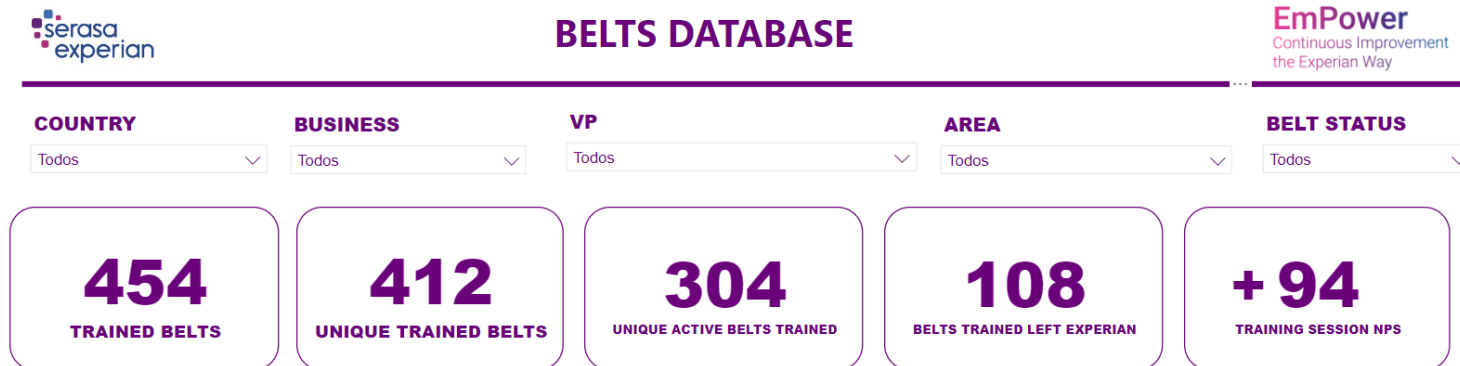


- APROVAÇÃO PROJETOS
- VALIDAÇÃO CERTIFICADOS
- VALIDAÇÃO FINANCEIRA
- CANCELAMENTO PROJETOS

AUTOMAÇÕES



GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...



TRAINED BELTS






CERTIFIED BELTS



- STATUS PROJETOS
- NÚMEROS PROGRAMA
- LISTA DE BELTS

DASHBOARDS

GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

serasa experian.		COACH SESSION REPORT - KANBAN		EmPower <small>Continuous Improvement the Experian Way</small>	
					% STATUS*
					100%
NEXT STEPS		DELAYED / ON GOING		DONE	
DEFINE				COMPLETED	
MEASURE				COMPLETED	
ANALYZE				COMPLETED	
IMPROVE		100% OF ACTION PLAN IMPLEMENTED		IMPLEMENTATION PLAN CREATED IMPLEMENTATION PLAN APPROVED 50% OF ACTION PLAN IMPLEMENTED	
CONTROL	KPI IMPROVEMENT (CONTROL CHART) FINANCIAL BENEFITS VALIDATED - REALIZED HANDOVER			CONTROL PLAN PROCESS MAP (TO BE)	
PROJECT DELIVERABLES DATES (LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT D-M-A-I-C)					
DEFINE		MEASURE		ANALYZE	
SV1	PROBLEM STATEMENT	13/08/2021	SV3	BRAINSTORMING	17/09/2021
SV1	PROCESS MAP / SIPOC	13/08/2021	SV3	CAUSE & EFFECT MATRIX	17/09/2021
SV1	PROJECT TEAM	13/08/2021	SV3	EFFORT VS IMPACT MATRIX	17/09/2021
SV2	SCOPE - IN AND OUT FRAME	27/08/2021	SV3	POTENTIAL CAUSES PRIORIZATION	17/09/2021
SV2	GOAL	27/08/2021			
SV3	FINANCIAL BENEFITS EXPECTED	17/09/2021	SV4	DATA COLLECTION PLAN	01/10/2021
SV3	DEFINE PHASE APPROVAL	17/09/2021	SV4	50% OF CAUSES ANALYZED	01/10/2021
			SV5	100% OF CAUSES ANALYZED	22/10/2021
			SV5	ROOT CAUSES SUMMARY	22/10/2021
IMPROVE		CONTROL		LABEL:	
SV6	IMPLEMENTATION PLAN CREATED	09/11/2021	SV9	CONTROL PLAN	07/01/2022
SV6	IMPLEMENTATION PLAN APPROVED	09/11/2021	SV9	PROCESS MAP (TO BE)	07/01/2022
SV7	50% OF ACTION PLAN IMPLEMENTED	26/11/2021	SV9	KPI IMPROVEMENT (CTRL CHART)	07/01/2022
SV8	100% OF ACTION PLAN IMPLEMENTED	10/12/2021	SV9	FINANCIAL BENEFITS VALIDATED - REALIZED	07/01/2022
			SV9	HANDOVER	07/01/2022
				SHOULD BE DONE	
				NEXT STEPS ADDED	
				WILL BE ADDED SOON	








- SITE VISIT REPORTS
- STATUS PROJETOS

REPORTS

GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

Dicas para realizar um Brainstorming

- O líder/facilitador deve garantir a vez de todos 
- Apresente de forma breve o trabalho feito até o momento no projeto; 
- Crie um ambiente de confiança 
- Deixe todos confortáveis, sempre incentivando a criatividade 
- Utilize ferramentas para facilitar dinâmica 



- NOTÍCIAS
- RECADOS
- VIDEOS

COMUNIDADE

Toda ideia deve ser registrada, por mais absurda que pareça



GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way

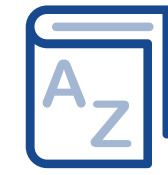


EmPower Series 2022

O programa global de melhoria contínua da Experian chega com tudo em **setembro**. Planejamos uma série de eventos para mostrar como ele pode te ajudar a desenvolver a sua carreira, trabalhar de forma mais colaborativa e ajudar a nossa empresa a atingir suas metas.

Confira a programação completa no **Horizon** e participe!

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



- PALESTRAS
- CULTURA

EMPOWER SERIES



GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

EmPower
Project of the Year

Winner

 Brazil & Spanish Latam

JOSIANI FORTI



EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way

EmPower
Project of the Year

Winner

 Global Prize 

JOSIANI FORTI

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



EmPower
Project of the Year
Competition FY23

Felipe Gonçalves
SP Latam & Brazil

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



- **COMPETIÇÃO GLOBAL**
- **ALTA PREMIAÇÃO**

PROJECT OF THE YEAR

GOVERNANÇA DO PROGRAMA ...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



• MELHORES PROJETOS

CERTIFICAÇÃO



COMUNICAÇÃO DO PROGRAMA ...

EmPower
Continuous Improvement
the Experian Way



EmPower reúne mais de 100 Belts para comemorar os resultados do FY23

Confira também os resultados impressionantes do EmPower nos últimos anos.

Em março, rolou um café da manhã com mais de 100 Belts do programa global EmPower de melhoria contínua para comemorar os resultados incríveis do FY23. Veja como foi!

Brasil
🔒 13 de abr de 2023, 261 visualizações

77 curtidas 18 comentários



Venha para o Programa EmPower

Para participar, basta inscrever um processo da sua área que você queira melhorar. As inscrições do próximo ciclo vão até 17/12.

Confira no Horizon todas as informações.

serasa experian.

EmPower Continuous Improvement the Experian Way

ÚLTIMOS DIAS

10th



Giovanna Alfaro
Finanças

Um dos diferenciais da Serasa Experian é a proximidade e parceria com os líderes. Da entrevista até hoje, me sinto abraçada.

É orgulho que fala?

serasa_experian

Curtido por thapalombo e outras pessoas

serasa_experian Trabalhar em um time global traz grandes oportunidades e uma ótima visão do negócio no Brasil e no mundo. E fazer parte de uma empresa que investe em melhoria contínua é ter ferramentas para criar um futuro melhor.

O EmPower, programa da empresa que capacita suas pessoas no #LeanSixSigma, foi uma excelente oportunidade de desenvolvimento profissional. A especialização e a aplicação da metodologia me ensinaram a utilizar técnicas para a solução de problemas e a formar

EmPower Project of the Year

Winner

Global Prize

JOSIANI FORTI

EmPower Continuous Improvement the Experian Way

GOVERNANÇA

A taça global do EmPower Project of the Year 2022 é nossa!

O projeto [redacted] Optimization", liderado por Josiani Forti, foi o vencedor máximo da premiação. #OrgulhoQueFala.

🕒 Tempo de leitura: 2min

CELEBRE CONOSCO

Yellow Belt EmPower Continuous Improvement the Experian Way Certified	Green Belt EmPower Continuous Improvement the Experian Way Certified	Black Belt EmPower Continuous Improvement the Experian Way Certified	Kaizen Certified
EmPower Plus Lite Certified	Design Thinking Certified	Automation Certified	Robotics Certified

Daniel Bueno
BTMO - Finance | Head EmPower Brasil
Tel: +55 (11) xxxxx-xxxx

serasa experian

Green Belt
EmPower Continuous Improvement the Experian Way
Certified





**NOSSA
AMBIÇÃO**

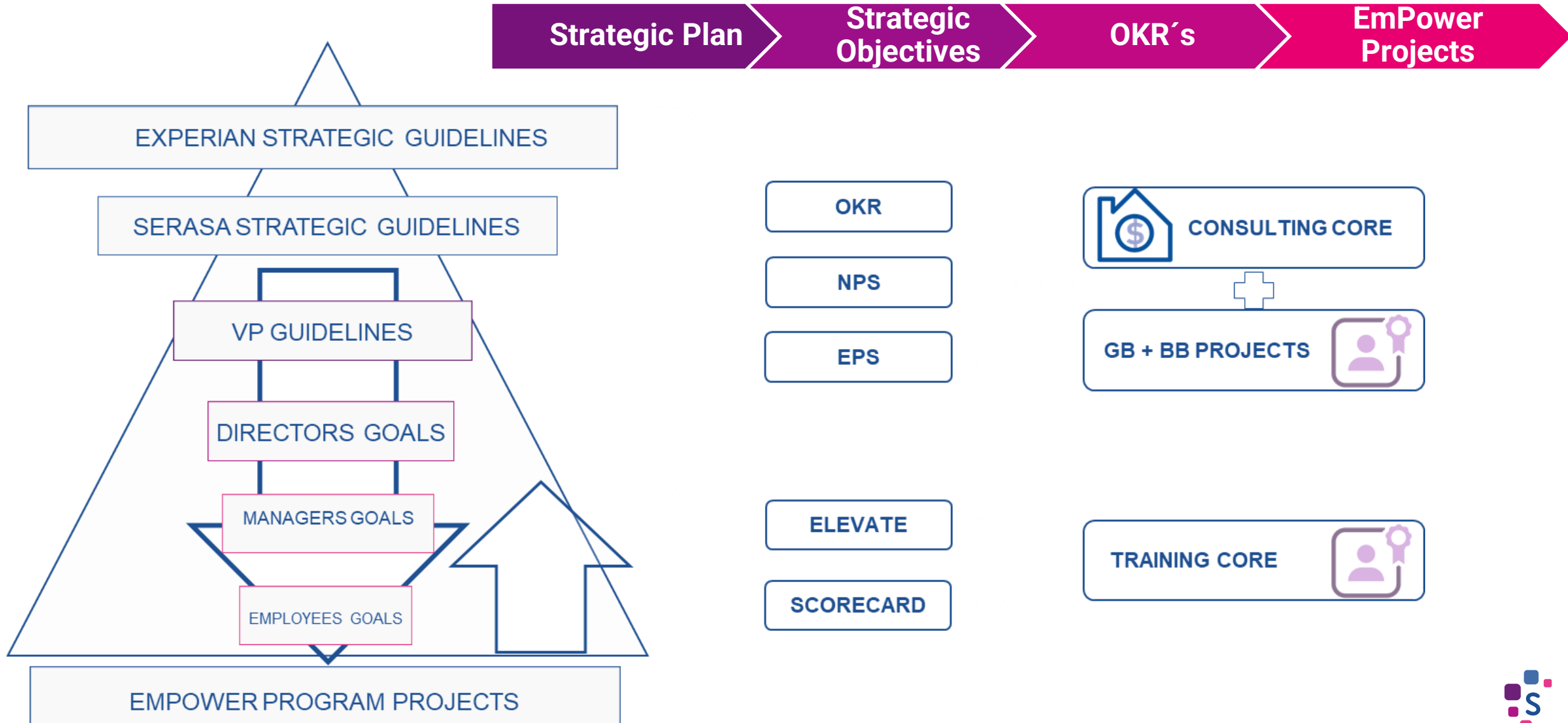


NOSSA AMBIÇÃO...

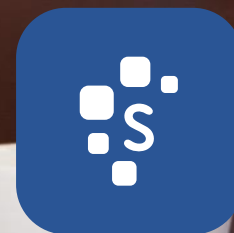
**“Be the top of mind area about
productivity and strategical process
improvement in Serasa Experian”**



NOSSA AMBIÇÃO...



O LADO HUMANO DA TRANSFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL



Qual seria sua reação se algo **inesperado**, nunca **solicitado** e que **poucos ou nenhum** programa de **OPEX** tenha **realizado e pensado anteriormente** para atender a essa **solicitação** ?



FECHEM OS OLHOS...

Fase de Análise

IDENTIFICAÇÃO DA CAUSA RAIZ – 5 PORQUÊS (FTA)

Os 5 Porquês (FTA) – Fault Tree Analysis

- O 5 Porquês normalmente se refere à prática de perguntar, cinco vezes, por que ocorreu uma falha para chegar se à causa raiz / causas do problema
- 5 é uma diretriz, às vezes leva menos, às vezes mais, depende da profundidade das respostas.

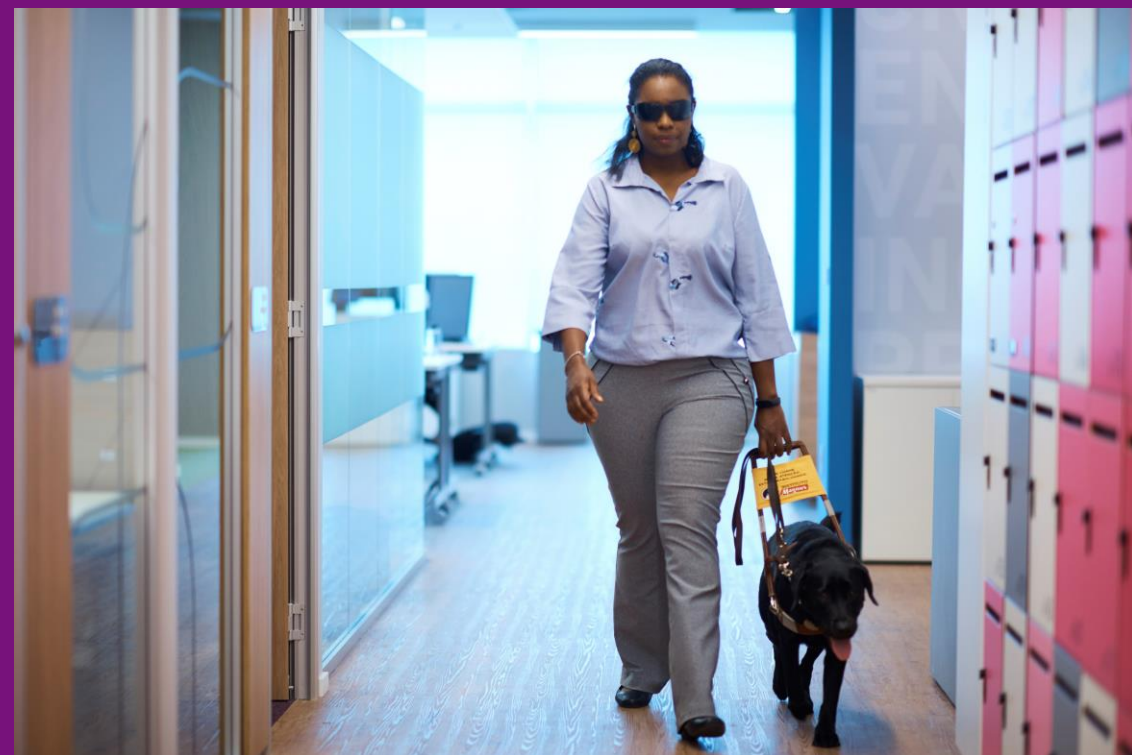
Os Benefícios do 5 Porquês

- Para ajudar a identificar a causa raiz do problema
- Determinar a relação entre diferentes causas do problema
- Simples e fácil de completar sem a necessidade de análise estatística

Quando utilizar o FTA?

- Quando a variável X é subjetiva ou não há informação disponível para confirmação gráfica ou estatística de sua influência sobre a variável Y do processo.
- Em casos onde fizemos a confirmação gráfica ou estatística da influência de uma variável X sobre o Y do processo, mas ainda não é o suficiente para apontar a causa raiz do problema potencial.





Dinacleia Galdino

- Deficiente visual total
- Perdeu a visão com 23 anos
- 12 anos de empresa
- Governança de projetos



- Poucos acreditavam
- 1ª YB da Experian deficiente visual
- Green Belt
- 33 novas inscrições



O MOMENTO HISTÓRICO...



PERGUNTAS ?



Daniel Bueno

Master Black Belt at Serasa Experian - Head of
EmPower Continuous Improvement - Brazil

