



seta  
conecta

***Nossas Boas-Vindas!***

***Começaremos  
em instantes...***

- 08:00 – 08:30** Credenciamento e boas-vindas
- 08:30 – 09:00** Abertura **Seta**
- 09:00 – 09:45** Apresentação **Alpargatas** – ‘Alpa Belt Experience - Leveraging Business Results’ - [Diego Duarte](#)
- 09:45 – 10:00** Apresentação **Area 67 Group**
- 10:00 – 10:30** Networking coffee
- 10:30 – 11:15** Apresentação **Serasa Experian** - ‘Acessibilidade & Desafios da implementação de um Programa de Excelência Operacional Global’ – [Daniel Bueno](#)
- 11:15 – 12:00** Apresentação **Puravida** – ‘Como o mindset ágil integrado ao alinhamento estratégico sustentou o crescimento da Puravida no último ano’– [Rafael Zanini](#)
- 12:00 – 13:00** **Parte 1** – Atividade networking– discussão & dinâmica
- 13:00 – 14:00** **Almoço e Foto do Grupo**
- 14:00 – 14:45** **Parte 2** – Atividade de networking – Apresentação dos grupos
- 14:45 – 15:00** Apresentação **Minitab**
- 15:00 – 15:45** Apresentação **Grupo Unipar** – ‘Desenvolvimento de Pessoas e Geração de Valor - Os Desafios da Criação do Programa de Melhoria Contínua UNIPAR (Brasil / Argentina)’– [Christiano Amparo](#) e [Cecília Marinesco](#)
- 15:45 – 16:30** Apresentação **TIM** – ‘Os desafios e impacto do Programa de Melhoria na TIM’- [Fabiane Caldeira](#)
- 16:30 – 17:00** Networking Coffee
- 17:00 – 17:30** Encerramento **Seta**

# **PARA QUE NOSSO EVENTO SEJA PERFEITO**



***Lembre-se que temos pessoas presenciais e online, então caso esteja presente e queira fazer uma pergunta levante sua mão e te levaremos o microfone. Se estiver no ZOOM, levante a mão;***



***Respeite os horários definidos para cada atividade, principalmente nas apresentações e trabalhos em grupo;***



***Durante os exercícios em grupos dê a oportunidade para todos participarem e contribuírem;***



***A participação de todos é essencial para que tenhamos um excelente encontro.***



***O Lado Humano da  
Transformação.  
(qualquer coisa diferente do esperado)***

# O LADO HUMANO DA GESTÃO DA MUDANÇA

## ADKAR MODEL

**A Awareness** – consciência da necessidade da mudança

**D Desire** – desejo de participar e apoiar a mudança

**K Knowledge** – conhecimento sobre como mudar

**A Ability** – habilidade para implementar comportamentos necessários

**R Reinforcement** – reforço / sustentabilidade para sustentar a mudança



# O LADO HUMANO DA GESTÃO DA MUDANÇA

## ADKAR MODEL

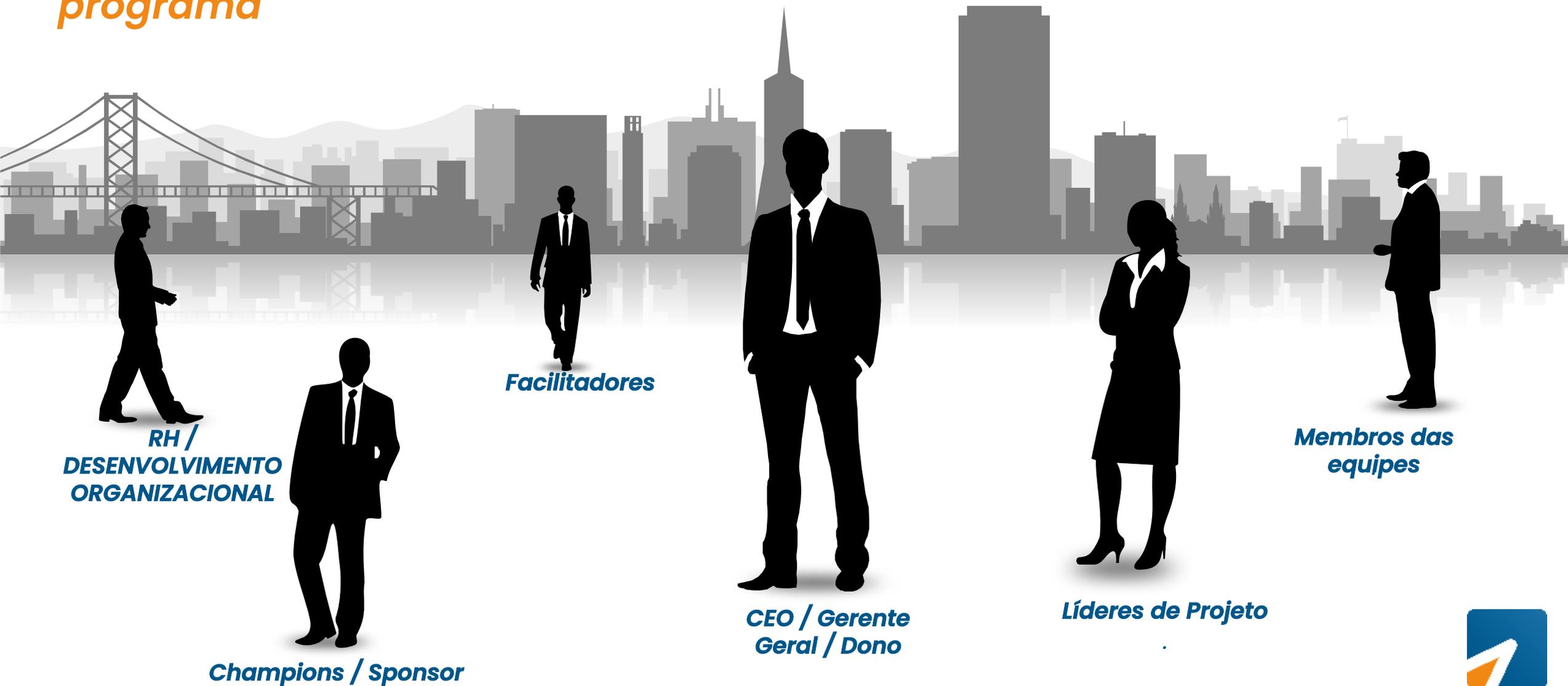
**A Awareness** – consciência da  
necessidade da mudança

**D Desire** – desejo de participar e  
apoiar a mudança



# O Lado Humano Da Transformação

As “personas” por trás do programa



**RH /  
DESENVOLVIMENTO  
ORGANIZACIONAL**

**Champions / Sponsor**

**Facilitadores**

**CEO / Gerente  
Geral / Dono**

**Líderes de Projeto**

**Membros das  
equipes**



# Tomada de Decisão / Julgamento / Resolução de Problemas

## Cynefin Framework



Cynefin Framework – David J. Snowden



# Tomada de Decisão / Julgamento / Resolução de Problemas

## Relação de Causa e Efeito - Cynefin Framework



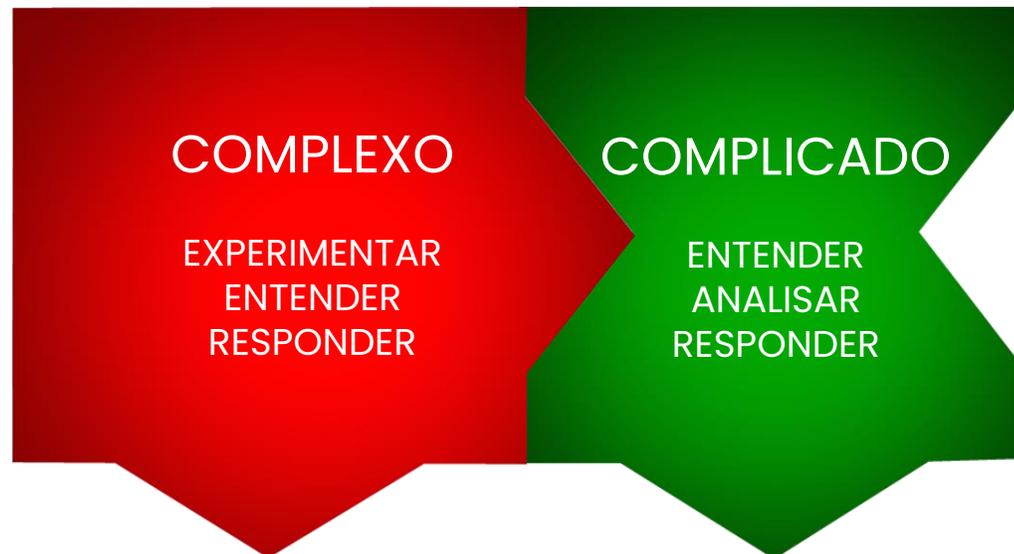
**NÃO ORDENADO /  
DESESTRUTURADO**



**ORDENADO /  
ESTRUTURADO**



**SISTEMA II**  
**MAIS CADENCIADO /**  
**GASTA MAIS ENERGIA**

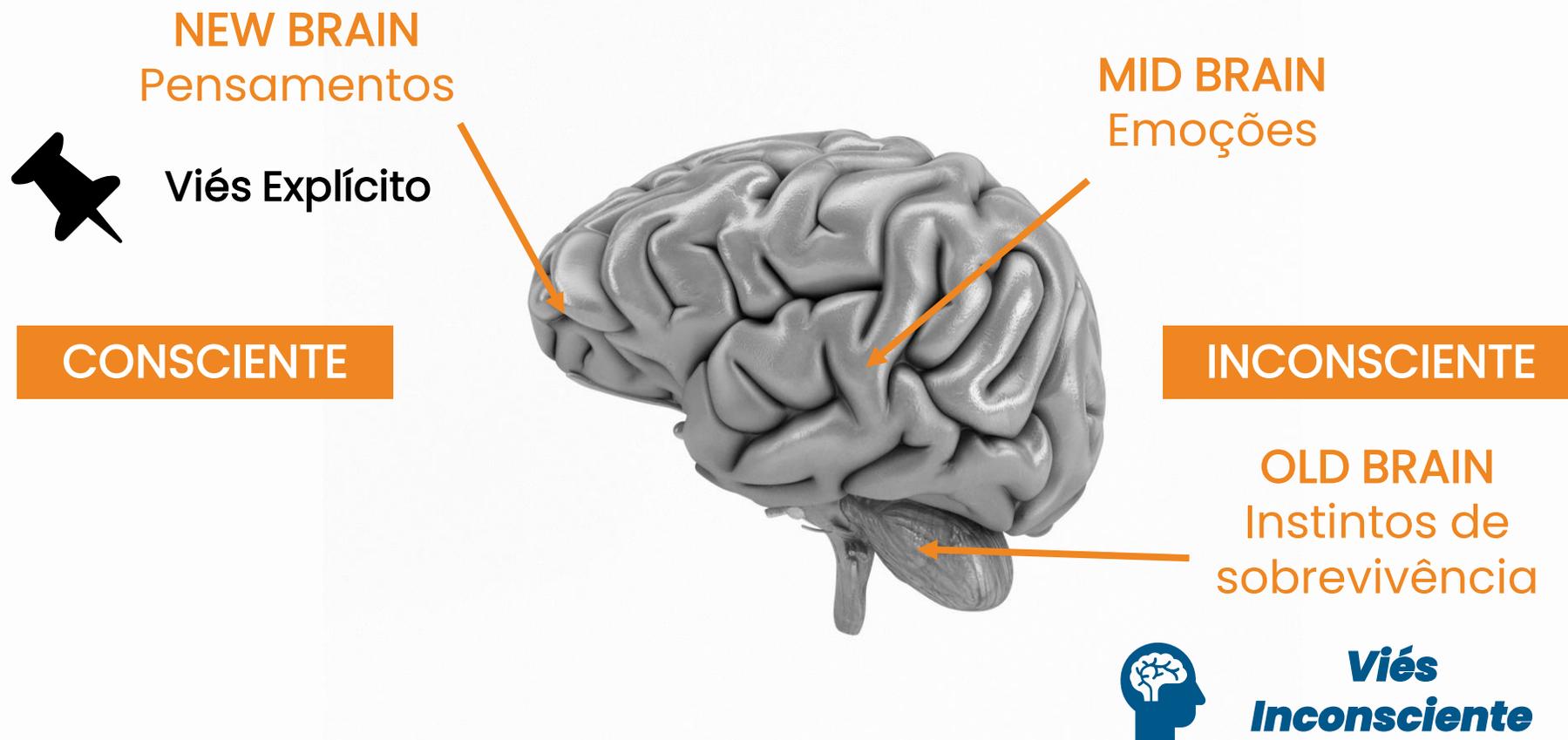


**SISTEMA I**  
**RÁPIDO / INTUITIVO**

**OPERAÇÃO  
AUTOMÁTICA E  
RÁPIDA**

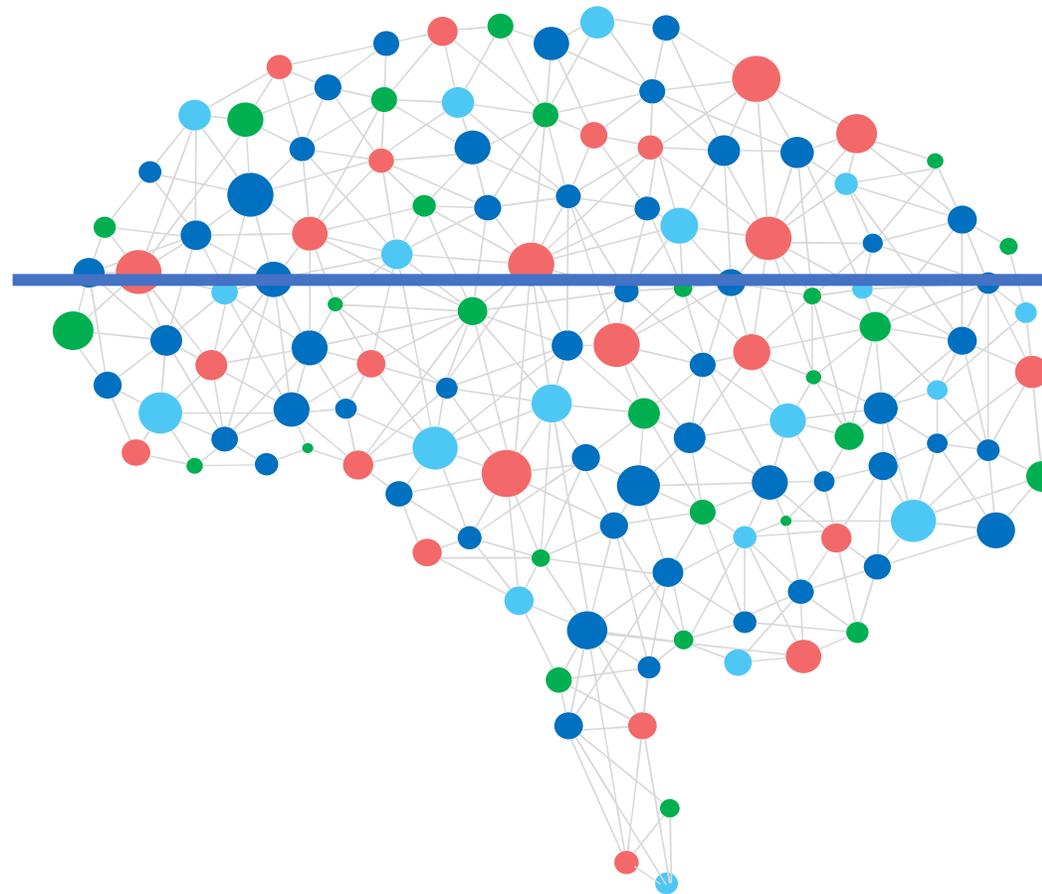


# 1,5 Kg – 350 Cal / dia



# Nosso cérebro cria atalhos para aumentar a velocidade para tomar decisões / realizar julgamentos

11 milhões de  
'fragmentos de  
informação'  
(5 sentidos)



Guia nossos comportamentos  
perante os outros

**SISTEMA II - consciente**

**SISTEMA I - inconsciente**

Expectativas e  
premissas pré  
formatadas

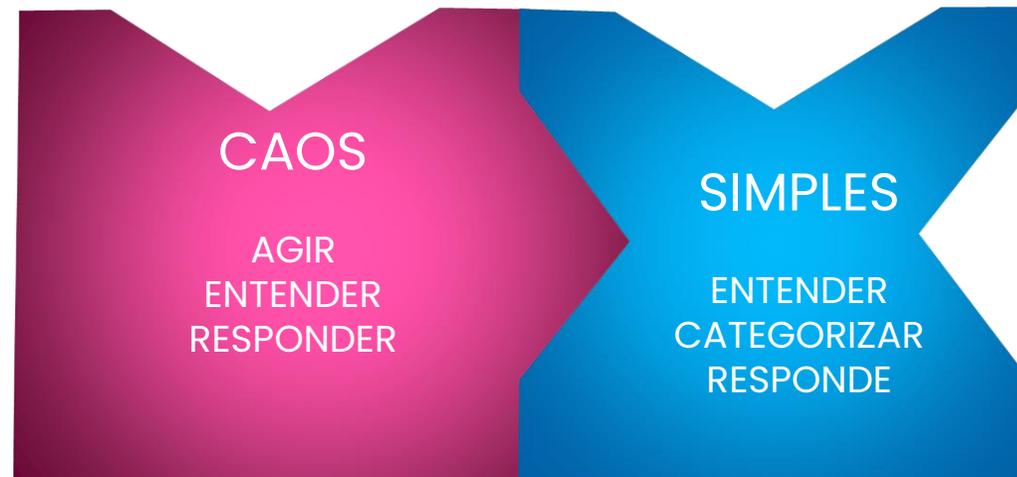




**SISTEMA II**  
**MAIS CADENCIADO /**  
**GASTA MAIS ENERGIA**



**SISTEMA I**  
**RÁPIDO / INTUITIVO**  
**OPERAÇÃO**  
**AUTOMÁTICA E**  
**RÁPIDA**



# O LADO HUMANO DA GESTÃO DA MUDANÇA

## ADKAR MODEL

**K knowledge** – conhecimento sobre  
como mudar

**A Ability** – habilidade para implementar  
comportamentos necessários

**R Reinforcement** – reforço /  
sustentabilidade para sustentar a  
mudança



# ***A Química do Cérebro e a Mudança***

***Ameaça***



***Distress***



# ***A Química do Cérebro e a Mudança***

***Desafio***



***Eustress***



# A Química do Cérebro e a Mudança

*Fixed Mindset*

**Ameaça**



**Distress**

*Growth Mindset*

**Desafio**



**Eustress**





**PARABÉNS!**

*“A SETA Desenvolvimento Gerencial, em nome dos Líderes de OPEX, Transformação Digital, Ágil e Inovação aqui presentes, presta sua homenagem à empresa **ALPARGATAS**, pelas boas práticas do seu **Programa ALPA BELT EXPERIENCE** que foram apresentadas no SETA Conecta 2023.”*



AREA67  
A VIDA É UM JOGO

 serasa  
experian™

# PARABÉNS!

*“A SETA Desenvolvimento Gerencial, em nome dos Líderes de OPEX, Transformação Digital, Ágil e Inovação aqui presentes, presta sua homenagem à empresa **SERASA EXPERIAN**, pelas boas práticas do seu **Programa Global de Excelência Operacional EmPower**, que foram apresentadas no SETA Conecta 2023.”*



puravida 

**PARABÉNS!**

*“A SETA Desenvolvimento Gerencial, em nome dos Líderes de OPEX, Transformação Digital, Ágil e Inovação aqui presentes, presta sua homenagem à empresa **PURAVIDA**, pelas boas práticas do seu **de agilidade aplicadas ao crescimento do negócio**, que foram apresentadas no SETA Conecta 2023.”*

# ***Momento Conecta!***

- Você será enviado para uma “Breakout room”.
- Se prepare para interagir com os outros participantes.
- Ligue a sua camera e seu microfone.

# Minitab <sup>®</sup>



# Unipar

## PARABÉNS!

*“A SETA Desenvolvimento Gerencial, em nome dos Líderes de OPEX, Transformação Digital, Ágil e Inovação aqui presentes, presta sua homenagem à empresa **UNIPAR**, pelas boas práticas do seu **Programa de Melhoria Contínua (Brasil / Argentina)**, que foram apresentadas no SETA Conecta 2023.”*



# PARABÉNS!

*“A SETA Desenvolvimento Gerencial, em nome dos Líderes de OPEX, Transformação Digital, Ágil e Inovação aqui presentes, presta sua homenagem à empresa **TIM**, pelas boas práticas dos **Programas Business Processes Redesign & Kaizen**, que foram apresentadas no SETA Conecta 2023.”*



# ***Neuroplasticidade.***



# **Temas que podem ajudá-lo(a) na Transformação das **pe**soas**

- Team building
- Equipes de alta performance
- Gestão da mudança / transformação
- Mentalidade de crescimento
- Segurança psicológica
- Vieses inconscientes
- Inclusão e diversidade
- Storytelling
- Liderança autêntica



# Sugestões de leitura

# ADKAR

AWARENESS DESIRE KNOWLEDGE ABILITY REINFORCEMENT

**A MODEL FOR CHANGE IN BUSINESS,  
GOVERNMENT AND OUR COMMUNITY**

*How to Implement  
Successful Change  
in  
Our Personal Lives  
and  
Professional Careers*

**JEFFREY M. HIATT**

THINKING,  
FAST AND SLOW



DANIEL  
KAHNEMAN

WINNER OF THE NOBEL PRIZE IN ECONOMICS

Um clássico da psicologia  
em versão revista e atualizada

**Carol S. Dweck, ph.D.**

# MINDSET

A nova psicologia do sucesso



Publicado anteriormente como  
Por que algumas pessoas fazem sucesso e outras não



# PRÓXIMOS CURSOS MULTIEMPRESAS DA SETA



**Início em 11/09**



**Início em 18/09**  
(sem pré-requisitos)

**Início em 14/09**  
(para GBs treinados)



**Início em 18/09**

## SETEMBRO



**Início em 18/09**



**Início em 20/09**

## OUTUBRO



*Início em 02/10*



*Início em 23/10*



*Início em 16/10*

## NOVEMBRO



**Início em 06/11**  
(para GBs treinados)

## DEZEMBRO



**Início em 05/12**



**Início em 07/12**



# *CERTIFICAÇÃO LSS WHITE BELT*

*Português, Inglês e Espanhol.*



*Nosso propósito é impactar cada vez mais os processos e resultados de nossos alunos e empresas parceiras.*

**ACESSE  
GRATUITAMENTE**



Uma plataforma gamificada para os participantes testarem os seus conhecimentos!

# GAME LEAN SIX SIGMA

**FILIPE CARVALHO**



Moedas 1.800    Pontos 100

**CLASSIFICAÇÃO**

4º	João Palma	400
5º	Filipe Carvalho	100
6º	Carlos Rama	0

**NÍVEL**

Nível 1



BADGES CONQUISTADOS

**DADOS INICIAIS**



Olá, como está?

Muito prazer, eu sou o Tom Bert, o analista recém promovido para te ajudar nesse projeto. Até o mês passado eu era um dos atendentes do call center. Espero poder te ajudar na sua missão de reduzir o tempo médio de atendimento e o % de rechamada. Assim que iniciar em minha nova posição, solidrei a área de TI da empresa que fosse restrito um relatório com dados aleatórios de chamadas recebidas ao longo dos últimos meses.

**2) NÍVEIS SIGMA**

Vamos escolher agora a nossa equipe. Selecione aqueles que você acredita que seja importante estar na equipe do projeto.

- Edir atendente com pouco tempo de experiência, mas ótima capacidade analítica
- Priscila atendente mais experiente e que já participou de outras iniciativas para melhorar os processos de atendimento
- Tom Bert analista e Green Belt , cujo gerente tem muito interesse que o projeto seja um sucesso
- Raquel Gonzalez gerente de RH , que já adiantou que tem pouco tempo para participar do projeto
- Leo Clark diretor de supply chain. Pouco envolvido com o assunto
- Igor Dimitri diretor de Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Black Belt, com ótimo histórico de execução de projetos
- Rita Schultz , diretora de engenharia. Sua área tem pouco a contribuir com o assunto
- Joana Santos , analista de marketing, que tem muito conhecimento sobre os processos a serem melhorados

[← VOLTAR](#)    [→ PRÓXIMO](#)

**CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS NA EQUIPE:**

POS	AVATAR	NOME	PONTO
1		RICARDO DAMIANI SCHVARTZ AID	960
2		Dionísio Abreu	810
3		Renato Abe	810
4		João Palma	400
5		Filipe Carvalho	100
6		Carlos Rama	0

**DESAFIOS**

1) DMAIC	100pts / 100pts	<a href="#">Ver respostas</a>
2) Níveis Sigma		<a href="#">Acessar</a>
3) 8 Desperdícios do Lean		<a href="#">Acessar</a>
4) DEFINIÇÃO		<a href="#">Acessar</a>
5) Indicador, Meta e Histórico		<a href="#">Acessar</a>
6) Meta Smart		<a href="#">Acessar</a>
7) SIPOC		<a href="#">Acessar</a>
8) Matriz Dentro e Fora		<a href="#">Acessar</a>
9) Contrato de Projeto		<a href="#">Acessar</a>
10) MEDIÇÃO		<a href="#">Acessar</a>
11) Mapa de Processo		<a href="#">Acessar</a>
12) Diagrama Ishikawa & Matriz Causa e Efeito		<a href="#">Acessar</a>
13) Matriz Esforço e Impacto		<a href="#">Acessar</a>
14) Estatística Descritiva - Medidas De Centro		<a href="#">Acessar</a>
15) Estatística Descritiva - Medidas De Dispersão		<a href="#">Acessar</a>
16) Teste De Normalidade		<a href="#">Acessar</a>
17) Capabilidade (Cálculo Do Nível Sigma)		<a href="#">Acessar</a>
18) Pareto		<a href="#">Acessar</a>

# **LSS Green Belt**

## **REFRESH**

Deseja renovar os conhecimentos dos membros da sua equipe já certificados nos conteúdos do Lean Six Sigma Green Belt?  
Pensando nisso a Seta preparou um conteúdo exclusivo totalmente assíncrono para você: LSS GB REFRESH



CONTEÚDO NA  
PLATAFORMA

+



LSS  
GAME

+



PROVA  
FINAL

*Totalmente  
assíncrono:  
Faça no seu ritmo!*

# ***FECHAMENTO***



**seta  
conecta**

*Bolsas de estudos para viabilizar a capacitação de pessoas que não possuem condições de arcar com o investimento integral.*



**BOLSAS DE  
ESTUDOS PARA  
CAPACITAÇÃO  
PROFISSIONAL**  
**SETA SOCIAL**

***Não se esqueça  
de ativar seu  
badge:***



***MUITO OBRIGADO!***

Nos vemos em 2024...