

**II SIMPÓSIO INTERNACIONAL
DE GESTÃO DE PROJETOS,
PROCESSOS E INOVAÇÃO NA
ÁREA DA SAÚDE**



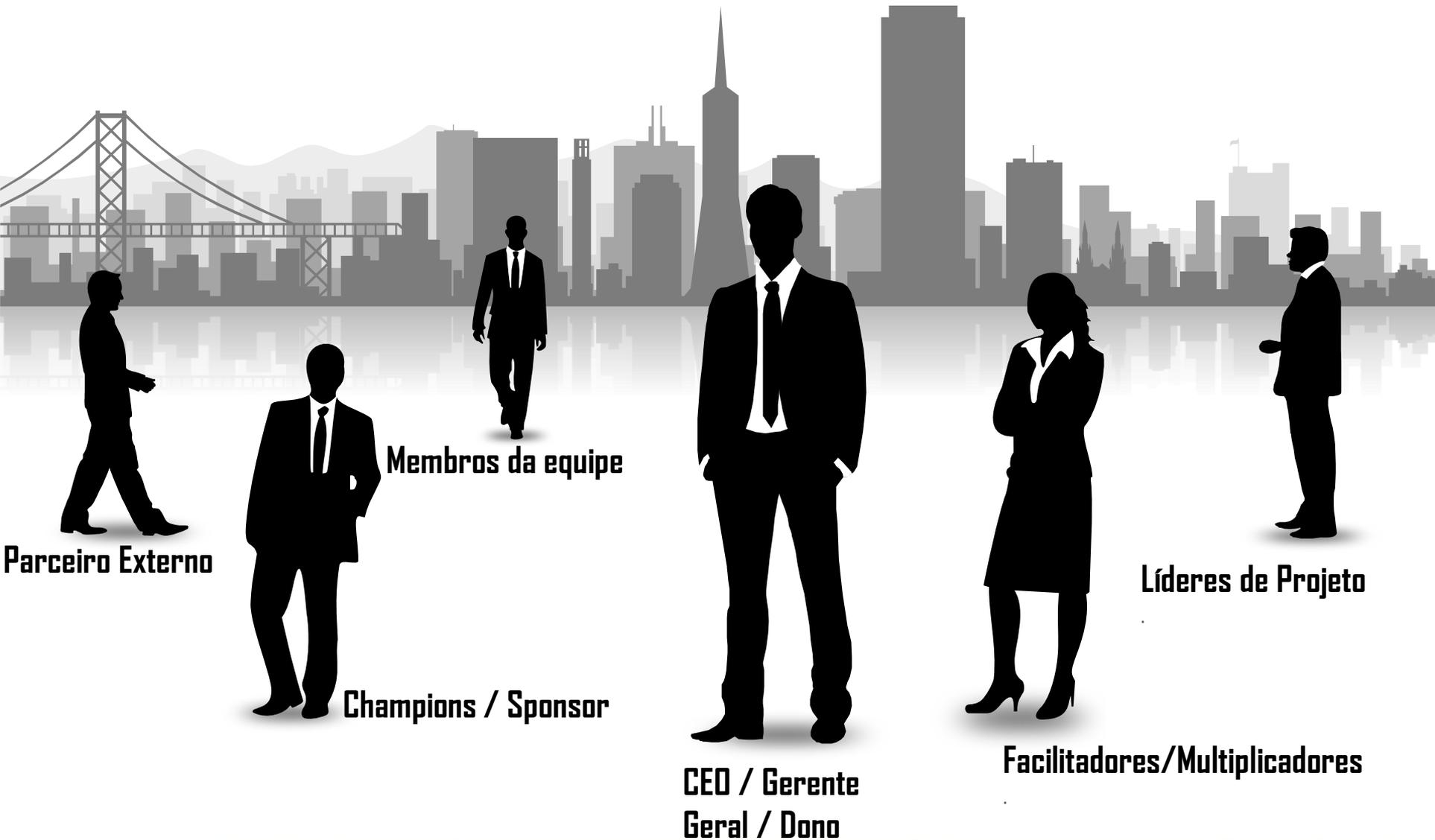
O Papel da Liderança na implementação de Programas de OPEX (Gestão)

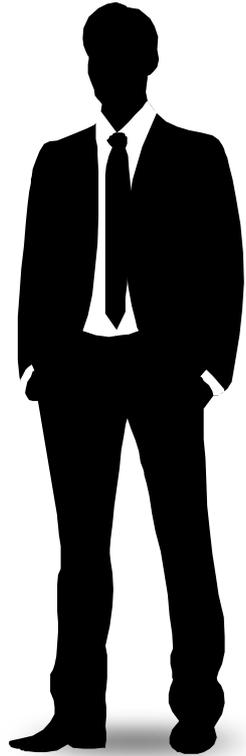
Alberto Pezeiro
pezeiro@setadg.com.br

Seta Desenvolvimento Gerencial
www.setadg.com.br



PAPEL DA LIDERANÇA EM UM PROGRAMA DE OPEX

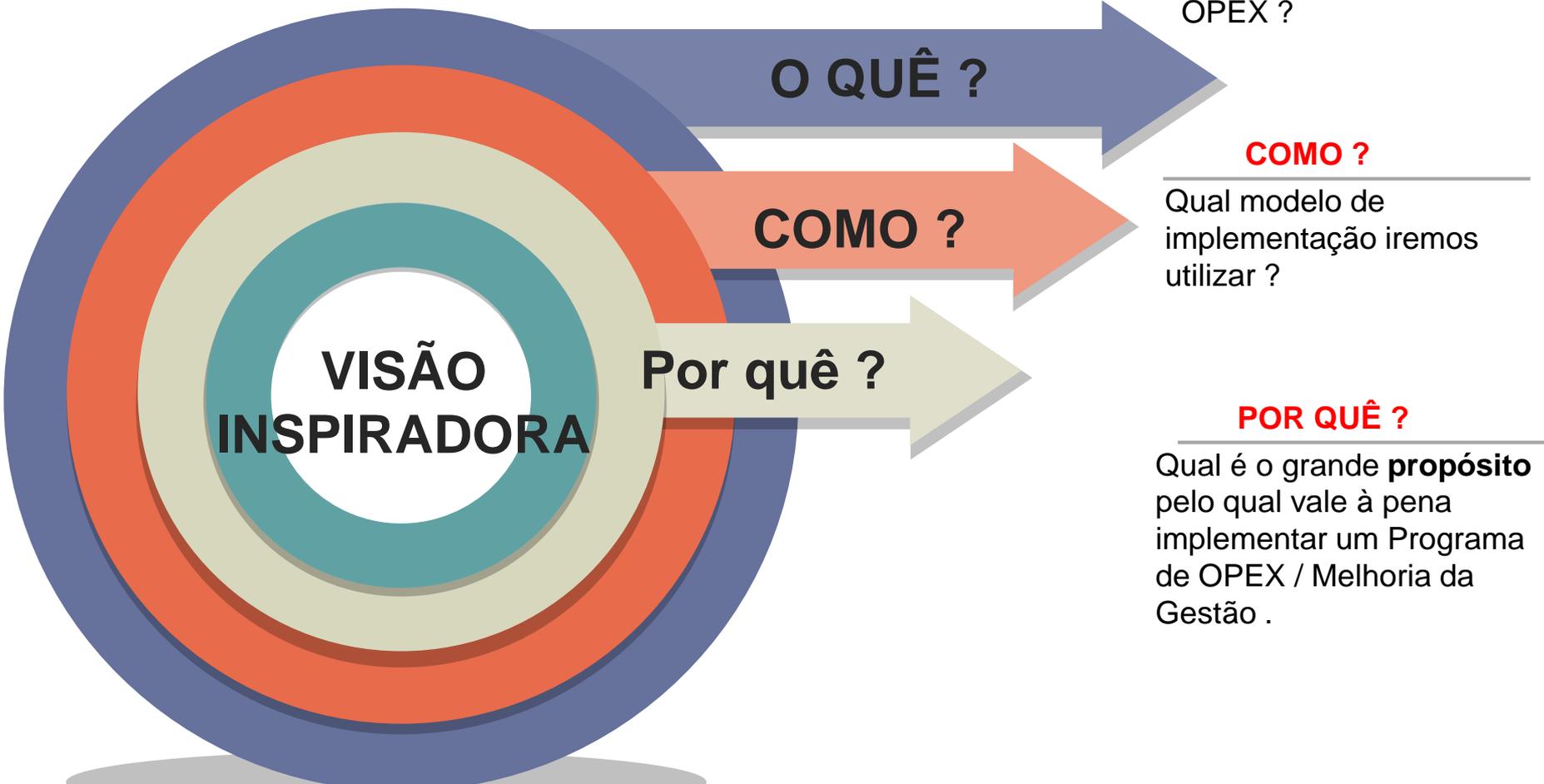




**CEO / Gerente
Geral / Dono**

- ✓ Criar uma **visão Inspiradora**
- ✓ Definir **estrutura**
- ✓ Envolver o **corpo executivo / gerencial**
- ✓ Acompanhar **resultados macros**
- ✓ Participar dos **principais eventos**

PAPEL DO LÍDER : CRIAR UMA VISÃO INSPIRADORA



**VISÃO
INSPIRADORA**

O QUÊ ?

O QUÊ ?

O que é um Programa de OPEX ?

COMO ?

COMO ?

Qual modelo de implementação iremos utilizar ?

Por quê ?

POR QUÊ ?

Qual é o grande **propósito** pelo qual vale à pena implementar um Programa de OPEX / Melhoria da Gestão .

Melhorar a segurança do paciente e satisfação do cliente

Pacientes e Familiares



NPS



Ouvidoria

Pesquisas de Satisfação



Mídias Sociais



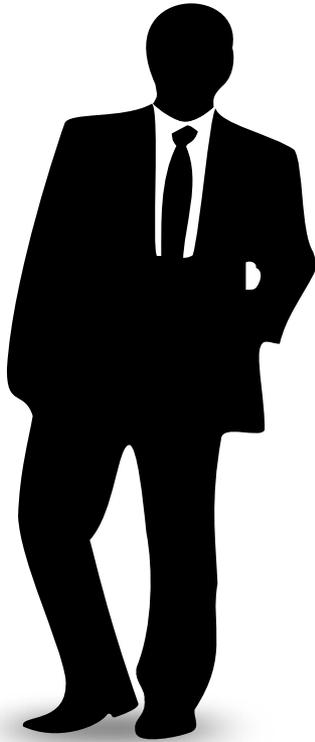
Imprensa



Ida aos postos de trabalho

Melhorar os resultados da Organização





Champions / Sponsor

- ✓ **Definir os projetos OPEX / CAPEX**
- ✓ Definir os **Líderes de Projetos**
- ✓ Acompanhar o andamento e **cobrar resultados**
- ✓ **Prover recursos**
- ✓ Participar dos principais **eventos**

Liderança – Gestão

GESTÃO DE PROJETOS

GESTÃO DA ROTINA

- Fora da rotina
- Data de início e fim

GERENCIAMENTO/
LIDERANÇA

Baixo

NÍVEL DE
COMPLEXIDADE

Alto

**GERENCIAMENTO DA
ROTINA**

- Seguir a descrição de cargo
- Solução de problemas
- (MASP)
- Seguir protocolos
- Seguir a legislação e boas práticas

NÃO

ANÁLISE DE CAUSA
RAIZ?

SIM

FAÇA !

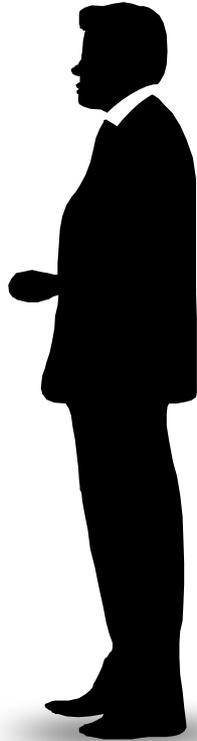
- Plano de Ação

**PROJETOS
CAPEX**

**PROJETO OPEX
EXCELÊNCIA
OPERACIONAL**

- Necessário investigação de Causa Raiz
- Sem investimento
- PDCA / Lean / Seis Sigma
- BPM

- Não é necessário análise de Causa Raiz
- Investimentos podem ser necessários
- Gerenciamento de Projeto
- Design Thinking



Líderes de Projeto

- ✓ **Disciplina** ...aplicar metodologia e ferramenta
- ✓ Dedicar **tempo** e energia
- ✓ Envolver-se no andamento do projeto
- ✓ Fazer a **comunicação** do status da iniciativa
- ✓ Trabalhar na exposição – “**PILOTO DE LIDERANÇA**”

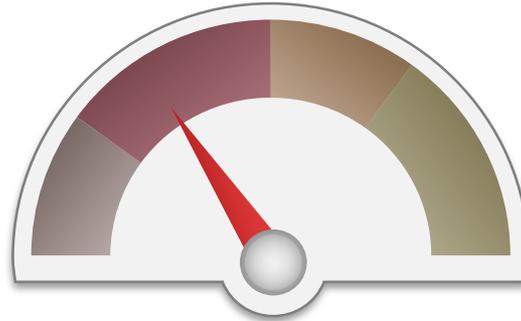
GERENCIAR O STATUS DO PROJETO

Equipe

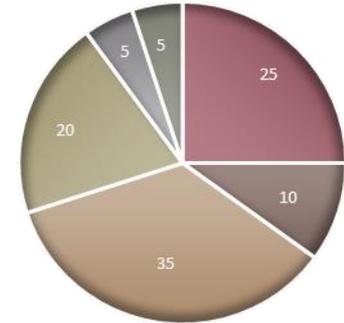
This Slide Is 100% Editable.

This Slide Is 100% Editable.

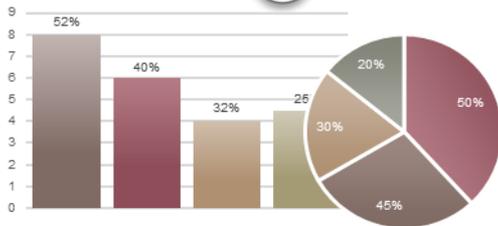
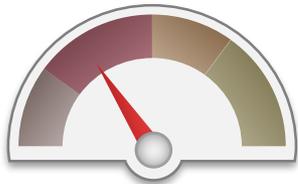
Cronograma



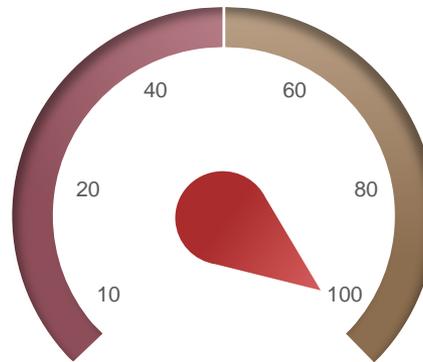
Status das tarefas



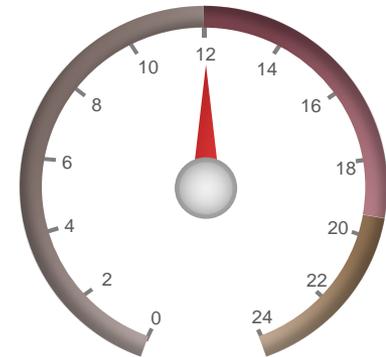
Indicadores



Tarefas completadas



Em andamento





Facilitadores/Multiplicadores

- ✓ **Governança** do Programa de Gestão
- ✓ **Mentor técnico** dos envolvidos na Organização
- ✓ Atuar como **facilitadores** nos projetos
- ✓ **Reportar** os resultados alcançados
- ✓ Ponto de contato com **parceiro externo**

Agentes de Transformação

$$Q \times A = E$$

Qualidade TÉCNICA x ACEITAÇÃO = EFICIÊNCIA



Metodologia /
Projetos de Melhoria

“Hard Skills”

+



Liderança
Líder do Projeto

“Soft Skills”



RESULTADOS
DE NEGÓCIO

Referência: “Jack Definitivo” – Jack Welch

Tao importante quanto a capacidade técnica é a **habilidade de facilitação e influência** dos Agentes de Transformação

PAPEL DO MULTIPLICADOR : FACILITAR E INFLUENCIAR (SER O PRINCIPAL AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO)

$$Q \times A = E$$

*Qualidade Técnica X
Aceitação = Resultados
Eficazes*





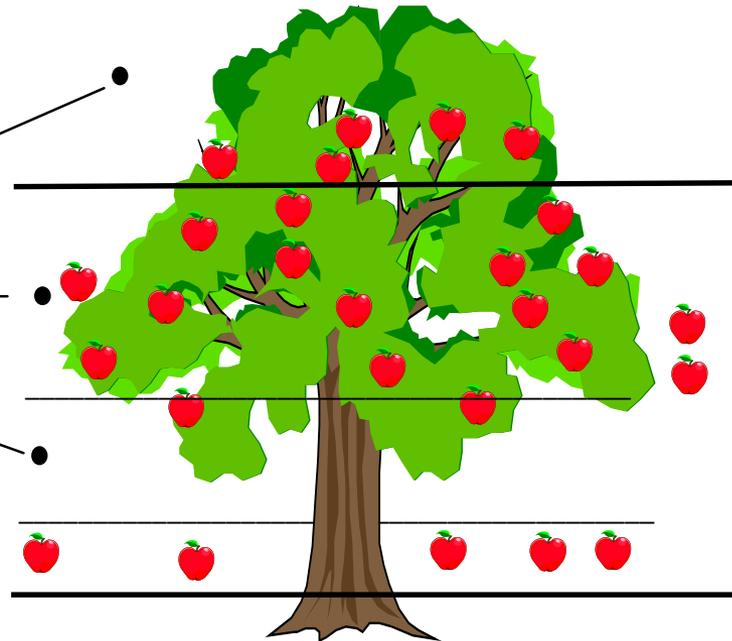
Parceiro Externo

- ✓ **Acelerar** implementação do Programa, principalmente nos primeiros anos
- ✓ Ajudar na definição da **estrutura**
- ✓ **Capacitação Técnica**
- ✓ **Benchmarking**
- ✓ Ajudar na “ Venda “ do programa para a Organização

Escolha Adequada da Estratégia de Melhoria de Processos

σ	PPM
6	3,4
5	233
4	6.210
3	66.807
2	308.537

CAPACIDADE DO PROCESSO DEFEITOS POR MILHÃO DE OPORTUNIDADES



“Frutas Selecionadas”
Project Mgt / Design Thinking

LIMITE DO PROCESSO

“Frutas Acima”
6 Sigma - DMAIC
Otimização de Processos

Métodos Simples
PDCA / Kaizen

“Frutas no Chão”
Lógica
Ver e Agir / MASP

© 1994 Dr. Mikel J. Harry - V4.0

Características do Programa Excelência Operacional em Healthcare

- ✓ Forte Cultura de Gestão da Rotina
- ✓ Foco no paciente
- ✓ Forte uso para melhorar produtividade dos ativos
- ✓ Desenvolvimento de pessoas e transformação de cultura
- ✓ Alinhamento com segurança do paciente e análise de risco
- ✓ Equilíbrio entre ser médico x gestor
- ✓ Forte interação com a área de TI e Financeiro



Quem aplica Excelência Opecional no Brasil no Segmento de Healthcare?

- ✓ GE Healthcare
- ✓ Philips Healthcare
- ✓ Hospital Israelita Albert Einstein
- ✓ Hospital Sírio Libanês
- ✓ Hospital Beneficência Portuguesa
- ✓ Fleury
- ✓ United Health
- ✓ BD
- ✓ Kimberly-Clark
- ✓ Silimed
- ✓ Eurofarma
- ✓ Aché
- ✓ Boehringer-Ingelheim
- ✓ Pfizer
- ✓ Johnson & Johnson
- ✓ Daiichi-Sankyo
- ✓ Roche
- ✓ Theraskin



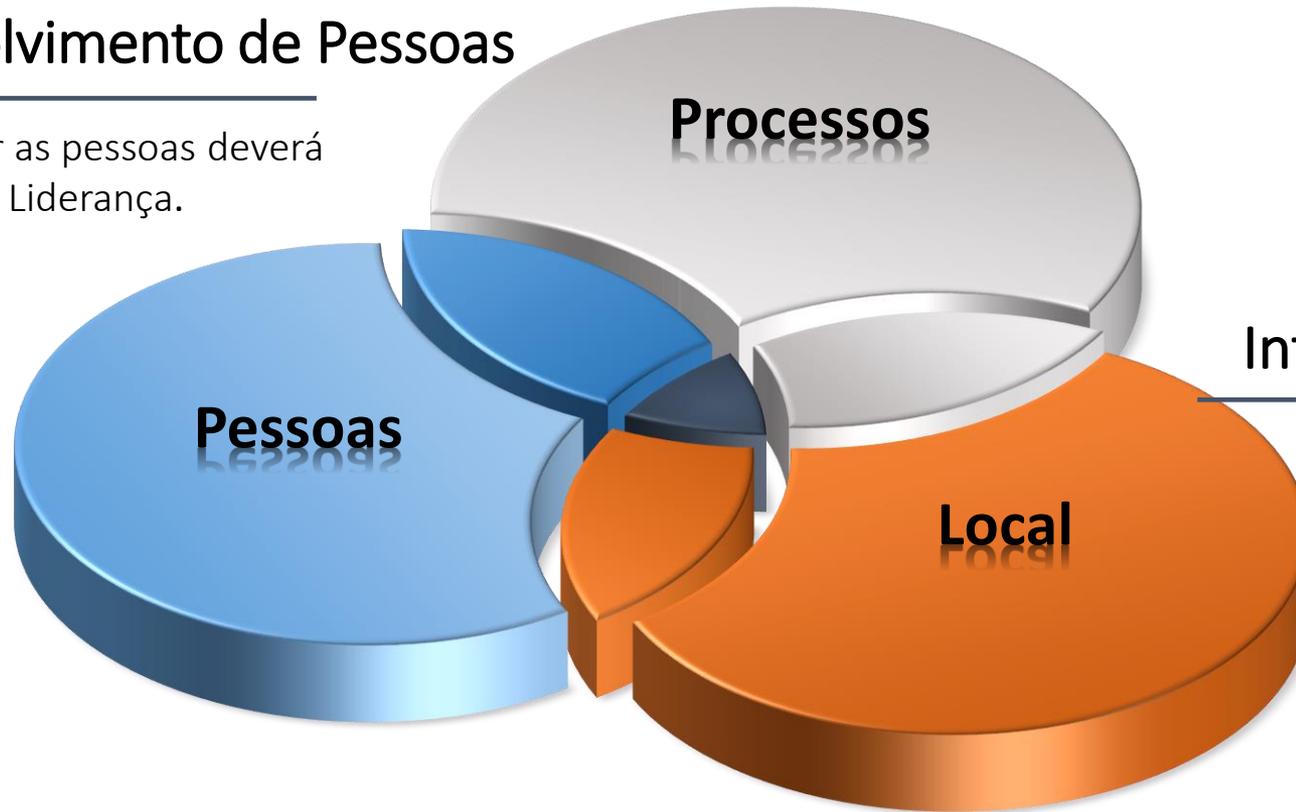
Equilíbrio entre os 3 pilares

Gestão / Excelência Operacional

Continuamente melhorar os processos e resultados do Negócio

Desenvolvimento de Pessoas

Desenvolver as pessoas deverá ser tarefa da Liderança.



Infraestrutura

Criar um ambiente que favoreça a satisfação de todos.

MUITO OBRIGADO !!!!

Alberto Pezeiro
pezeiro@setadg.com.br

Seta Desenvolvimento Gerencial
www.setadg.com.br



Quem somos?



QUEM SOMOS: EM PRINCÍPIOS...

Missão

Usar a nossa paixão por aprender e ensinar para treinar e desenvolver os profissionais e, conseqüentemente, ajudar nossos clientes a atingir melhores desempenhos e resultados.

Visão

Ser reconhecida como referência no setor em que atuamos pelos nossos clientes, fornecedores e parceiros.

Valores

VALORIZAÇÃO HUMANA

...podemos ajudar todos os que passam por nossas sessões de treinamento e consultoria...

SUPERAÇÃO DE RESULTADOS

Rastreamos todas as etapas dos nossos serviços para que sejam conduzidos com o máximo de competência ...

ÉTICA E RESPEITO

...Na dúvida se algo não é ético ou moral, simplesmente não executamos;

DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

...continuamente nos desenvolvemos para que possamos dar o melhor ..

INOVAÇÃO E SIMPLICIDADE

...novos conteúdos e formatos que superem a experiência de aprendizado sempre buscando customizar à necessidade dos nossos clientes...

Trabalhamos parceria com os clientes no desenvolvimento de soluções em educação corporativa e melhoria de performance empresarial, transferindo conhecimento, treinando e preparando os atuais e futuros líderes das organizações.



QUEM SOMOS: EM NÚMEROS...



QUEM SOMOS: EM PILARES DE ATUAÇÃO...

EXCECELÊNCIA OPERACIONAL

“Acreditamos que a melhora contínua dos processos é um dos pilares de sustentação de um bom sistema de gestão, para o cumprimento do plano estratégico e alavancagem dos resultados..”

- Lean Seis sigma (MBB, BB, GB, YB,WB)
- Champion / Gestores
- Gestão da Rotina
- PDCA
- Money Belt
- Liderança para Belts
- Estatística Aplicada a Negócios
- MASP
- Mentoring em Projetos
- Gestão por Processos
- Formação de Instrutores (TTT)
- Desenvolvimento de Novos Produtos (DFSS)
- Gestão de Projetos (Princípios)
- Value Stream Map (VSM)

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

“Nós acreditamos na capacidade de aprendizado e no interesse pelo desenvolvimento das pessoas que lideram as empresas, seja no momento atual, seja no futuro. Por isso, oferecemos experiências nestes temas aos nossos clientes.”

- Programa de Desenvolvimento de Líderes
- Inteligência Emocional
- Design Thinking
- Gestão da Mudança
- Finanças para Não Financeiros
- Técnicas de Facilitação
- Técnicas de Apresentação
- Formação de Equipes
- Feedback e coaching
- Técnicas de Comunicação e Relacionamento Interpessoal
- Gestão de Conflitos
- Técnicas de Negociação
- Habilidades de Coaching

SOLUÇÕES DE NEGÓCIOS

“Ajudamos a ampliar os horizontes das pessoas e do sistema de gestão das empresas, transferimos conhecimento de melhoria dos processos e resultados em parceria com o cliente ”

- Diagnósticos Organizacionais
- Transformação Organizacional
- Plan. Estratégico/ Desdob. Metas
- Eventos Kaizen
- Implantação de Gestão da Rotina
- Excelência em Manutenção Industrial (TPM)
- Modelagem / Suporte Estatístico
- Análise Quantitativa de Confiabilidade
- Programas de Excelência Operacional (BPM, Lean Seis Sigma)
- Governança de TI
- Preparação e melhoria de processo para ISO 9000 e ISO 14000
- Automações em VBA/Excel

Mais treinamentos e conteúdos detalhados: www.setadg.com.br

QUEM SOMOS: NA GESTÃO DOS NEGÓCIOS...

Sócios
atuantes na
organização

Flexibilidade,
autonomia e
agilidade



Alberto Pezeiro

CEO

- ✓ Sócio e Fundador da SETA
- ✓ Engenheiro pela Poli - USP
- ✓ Ex-Executivo da GE Plastics
- ✓ Ford-VW, GE
- ✓ MBB pela GE
- ✓ CQE, CQM, CQA pela ASQ
- ✓ GE Crotonville instructor para América Latina



Marcio Francato

Excelência Operacional

- ✓ Sócio da SETA
- ✓ Engenheiro pela Unifei
- ✓ Ex-Gerente Supply Chain GE Plásticos
- ✓ Delphi, Chrysler, GE
- ✓ BB pela GE e MBB pela SETA
- ✓ CQE
- ✓ GE Crotonville instructor para América Latina



Valdir Meneses

Soluções de Negócios

- ✓ Sócio da SETA
- ✓ Engenheiro pela UFPE
- ✓ Ex-gerente de cultura de Melhoria de Performance Itaú
- ✓ Braskem, Itaú-Unibanco
- ✓ BB pela Braskem e MBB pela SETA
- ✓ Professor FIAP



Leilaine Oliveira

Desenvolvimento de Pessoas

- ✓ Gerente Geral da SETA
- ✓ Estatística pela Unicamp
- ✓ Ex-gerente de cultura de Melhoria de Performance Itaú
- ✓ BB na GE, MBB pela SETA
- ✓ GE (Plastics, Appliances, Money), América Movil, Itaú Unibanco



Fabio Sacoman

BD - Inovação

- ✓ Sócio da SETA
- ✓ Engenheiro pela Unicamp
- ✓ Ex- BB na GE
- ✓ 3M, GE
- ✓ BB pela GE e MBB pela SETA
- ✓ GE Crotonville instructor para América Latina

QUEM SOMOS: MAIOR PATRIMONIO



QUEM SOMOS: MAIOR PATRIMONIO



L'ORÉAL

AVON
the company for women

oBoticário

TECNISA
Mais construtora por m²

ODEBRECHT

Braskem

BD

HOYA
Premium Optical Lenses

SILIMED

GAMBRO

Baxter

ORICA

FQM
FARMOQUÍMICA

Nitro Química

ASKCHEMICALS

AZIMUTEMED
MARKETING DE RELACIONAMENTO EM SAÚDE

Johnson

SANOFI

MERIAL
A SANOFI COMPANY

Medley

NOVARTIS
Alcon

Clopay
do Brasil

THERASKIN

achē

allis

Eurofarma

elfa

Abbott

Roche

CRISTÁLIA

BSN medical

FLEURY
Medicina e Saúde

BOEHRINGER
INGELHEIM

Daiichi-Sankyo

BAYER

EKCI
An Acelyty Company

GRUPO
BEM

brazil
pharma+

ALBERT EINSTEIN
HOSPITAL ISRAELITA

FSFX

HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Amil

Kimberly-Clark

Latapack-Ball
B

NO
Nadir

Fibria

IRANI

OJI PAPER

INTERNATIONAL PAPER

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

WestRock

Eldorado
Brasil

Mineração
Caraíba S/A

SAMARCO

Enaex
Britanite

VALE

AngloAmerican

YAMANAGOLD

SIG

MILPO

GE

Whirlpool

PHILIPS

SONY

BUNGE

ambev

POLENGHI

Copenhague

FERREIRA
INTERNATIONAL LTDA

Citrovita
Votorantim

Cargill

Nestlé

FERRERO
RÖCHER



Desenvolvendo Soluções
em Educação Gerencial

Swiss Park Office - Av. Antônio Artoli, nº 570 - Edifício Flims B1 - Sala 126
– CEP: 13049-253 - Campinas/SP

Villa Lobos Office Park - Av. Queiroz Filho, nº 1700 - Sunny Tower - Conj.
302 - Vila Leopoldina - CEP: 05319-000 - São Paulo/SP

[Tel: +55 \(19\) 3778-9735](tel:+55(19)3778-9735)

www.setadg.com.br

contato@setadg.com.br