

THE LEAN EXPRESS

Cinco ações para construir
uma **Cultura Lean**

edição 9
novembro 2021

Panamá: Cinco Ações para Construir uma Cultura Lean

Todo mundo sabe que Lean tem tudo a ver com fortalecer a cultura, mas como fazer isso? O Panamá está tendo grande sucesso nisso e, graças à implementação da filosofia Lean, a Margem Operacional quase dobrou de 2018 até hoje.

Eles estão compartilhando ações específicas e dicas para melhorar a experiência dos nossos colegas nas filiais, o que por sua vez, fortalece a cultura. Conversamos com Meredith Waterman, Gerente de Melhoria Contínua, e Nadia Torrero, chefe de processos e qualidade, sobre como o Panamá está liderando o caminho.

1. Reconhecer que a liderança Lean começa lá em cima. "Temos apoio em todos os níveis, começando pelo Mike Beech, Priscila Mendes e Cesar Lagrava. E isso se estende aos nossos gerentes de filial", diz Meredith. "Estamos sempre falando sobre nossa cultura e formas de melhorar".

2. Ensinar aos gerentes e supervisores das filiais como ouvir, se engajar e dar treinamentos que torne aptos a resolver problemas. "No início, ninguém levantava preocupações ou falava sobre problemas - nem pedia ajuda. Mas ninguém havia perguntado o que eles pensavam", diz Meredith. "Nós os encorajamos a participar conosco, e eles se engajaram e criaram responsabilidade".

Ouvir e engajar é especialmente importante para Nadia, que começou sua carreira na Brink's como Conferente. "Aprendi que é importante conhecer as pessoas que trabalham com nossos clientes", diz ela. "Fazer isso gera resultados fortes". É ótimo ouvir um Conferente dizer: 'Eu tenho uma ideia'".

3. Treinamento para a certificação Lean. 75% dos funcionários de processamento no Panamá receberam a certificação Lean Bronze, e o país já vê fortes resultados. Em janeiro de 2020, quando o processamento era de 2,8 milheiros por hora, o Panamá começou o treinamento em Lean, especialmente com foco em Gestão Visual, com quadros para planejamento e produtividade. "Nós demos o conhecimento para usar a Gestão Visual e, como resultado, o processamento aumentou para 4,6 milheiros por hora", diz Meredith.



THE LEAN EXPRESS

Cinco ações para construir
uma **Cultura Lean**

edição 9
novembro 2021

4. Reconhecer e celebrar o sucesso. Reconhecimento e premiações são ferramentas poderosas para inspirar e envolver os funcionários. O Panamá reconhece e incentiva os A3s e as certificações Lean, com funcionários recebendo prêmios quando o país alcança economias através de inovações. Também lutam por prêmios globais e regionais. Um supervisor no Processamento foi vencedor do **Prêmio Diamante Lean 2020**, e a Equipe de Excelência Operacional do Panamá foi a vencedora do **Prêmio Pinnacle 2020** na categoria Close the Gap (Fechar as Lacunas).

5. Inspirar um senso de orgulho e pertencimento todos os dias. O Panamá realiza isto com encontros diários. O supervisor explica o que está tentando alcançar naquele dia, o pessoal tem a oportunidade de falar, e se alguém precisar de ajuda extra, pode ser discutido em particular quando o encontro terminar. A reunião termina com um grande cumprimento entre todos. "Isso cria um impacto positivo para começar o dia!"



“OUVIR, APRENDER E DESENVOLVER PESSOAS PARA CONSTRUIR A MELHOR CULTURA LEAN.”
— **MEREDITH WATERMAN**

CONTATO:

MEREDITH MEREDITH.WATERMAN@BRINKSPANAMA.COM

NADIA NADIA.TORRERO@BRINKSPANAMA.COM

THE LEAN EXPRESS

Cinco ações para construir
uma **Cultura Lean**

edição 9
novembro 2021

Problemas são Oportunidades para Melhorar Processos, não para Encontrar Culpados

Os Princípios Lean por trás da história do Panamá deviam inspirar todas as equipes.

Eles nos mostram o valor de engajar as pessoas de uma maneira muito prática. As pessoas são mais felizes e trabalham de forma mais eficaz, criativa e colaborativa quando estão conectadas ao propósito de seu trabalho. Isso cria um ambiente de trabalho melhor e impacta a qualidade do serviço, além de criar mais capacidade em nossa operação.

Isto é bom para as pessoas, para a empresa e para os clientes.

Além disso, o Panamá nos ensina como construir uma cultura na qual os problemas se tornam oportunidades.

Isto envolve criar uma atmosfera de confiança onde os problemas são tratados de forma sistemática, como uma oportunidade para melhorar os processos, e não para encontrar culpados. Este é o principal ingrediente do sucesso do Panamá, permitindo que a equipe melhore de forma consistente seu desempenho, apesar dos desafios da pandemia.

Devido à Cultura Lean, a equipe do Panamá conseguiu melhorar significativamente a margem operacional nos últimos anos, mesmo com os desafios da pandemia.

Todos os princípios e ferramentas que Meredith e sua equipe utilizam estão presentes em nosso Kit de Ferramentas Lean.

OBRIGADO, PANAMÁ, POR NOS MOSTRAR A MELHOR FORMA DE IMPLANTAR OS PRINCÍPIOS DA CULTURA LEAN!



PRISCILA PALHARES MENDES
Vice-Presidente de Excelência Operacional
Brink's LATAM
priscila.mendes@brinks.com.br