

PROMOÇÃO DA QUALIDADE COM FOCO NA VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS¹

Rosane Aparecida Vasques²

Resumo

A COSIPA desenvolve programas de integração entre clientes e colaboradores, seguindo estratégias, planos e práticas de gestão organizacional. A valorização das pessoas por meio destes programas promove o desenvolvimento, bem estar e satisfação da força de trabalho, contribuindo para a retenção de talentos e formação de um clima organizacional participativo e agradável. A integração com os clientes, por sua vez, contribui para a melhoria contínua dos resultados de desempenho dos nossos produtos e serviços, bem como o crescimento dos nossos colaboradores. A gestão eficaz destes Programas possibilita a integração do conhecimento gerado, de forma rápida e direta, nos processos da Empresa.

Palavras-chave: Motivação; Clientes; Gestão do conhecimento.

¹ 60º Congresso Anual da ABM, 25 a 28 de julho de 2005, Belo Horizonte – MG

² Assistente de Produto - COSIPA

1 INTRODUÇÃO

A Promoção da Qualidade foi criada em 1998, dentro da Gerência de Garantia da Qualidade, com o objetivo de integrar clientes e empregados COSIPA, fortalecendo o relacionamento e motivando-os a fomentar novas idéias para a melhoria contínua da Qualidade, com dois segmentos de atuação:

- Relacionamento com clientes
- Programas Motivacionais

2 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

De acordo com o Planejamento Estratégico da COSIPA elaborado em 1998, foram estabelecidos planos de ação com a participação das áreas comercial e industrial, destacando-se entre eles “transformar o serviço de atendimento a clientes em um diferencial competitivo da Empresa”.

A Promoção da Qualidade definiu um Procedimento Interno para a visita de clientes na Usina e, em paralelo, implementou as visitas de empregados nos clientes para conhecerem a aplicação do produto.

2.1 “Conhecendo os Caminhos do Aço”

Este programa tem como objetivo promover a visita de clientes na Usina, visando difundir o conhecimento do processo de fabricação do aço, divulgar avanços tecnológicos da COSIPA, planejados e conquistados, bem como proporcionar maior integração entre nossos Clientes e Colaboradores.

Estas visitas são solicitadas pelos clientes através da área comercial que, de acordo com o Procedimento Interno, encaminha à Promoção da Qualidade para a coordenação.

O atendimento básico inclui apresentação de vídeos institucional e de segurança, recepção na Superintendência de Qualidade e Assistência Técnica, apresentação do “Fluxo do Aço”, visita às fábricas, almoço e entrega de lembranças.

A equipe de apoio às visitas é composta por representantes das áreas de Vendas, Assistência Técnica, Operação e Relações Públicas.

Desde 1998, recebemos a visita de 285 (duzentos e oitenta e cinco) clientes - mercado interno e externo, envolvendo a participação de 1.716 (hum mil, setecentos e dezesseis) pessoas.

Implantamos também, um Sistema de Avaliação do Programa, que é feito através de pesquisa junto aos clientes, a fim de avaliar opiniões e sugestões quanto ao atendimento durante a visita, nível de informação COSIPA, pontos fortes valorizados e oportunidades de melhoria.

2.2 “Conhecendo o Meu Cliente”

Promove mensalmente, visita nos clientes de empregados reconhecidos como Destaques, para que haja a interação destes com a aplicação final do produto e seus principais problemas.

Os empregados participam de Integração na Usina (dois dias), para que possam conhecer o processo de fabricação do aço e seus produtos finais (negócio COSIPA), através da apresentação técnica do “Fluxo do Aço” e visita às fábricas.

Os dados mercadológicos sobre o cliente são levantados pela área de Marketing e disponibilizados aos participantes (destaques do mês, representantes das áreas de Vendas, Assistência Técnica, Segurança do Trabalho e Comunicação).

Desde 1998, visitamos 84 (oitenta e quatro) clientes com a participação de 791 (setecentos e noventa um) colaboradores.

3 PROGRAMAS MOTIVACIONAIS

Promove o envolvimento e a integração de todos os empregados na busca da melhoria contínua da Qualidade, estimulando a criatividade e motivando-os ao desenvolvimento profissional.

3.1 “Células Motivacionais”

Nos últimos anos a COSIPA tem procurado, sistematicamente, disseminar o conhecimento implícito entre seus colaboradores, através de programas que priorizem a criatividade, trabalho em equipe e comprometimento, buscando sempre a resolução de problemas.

Desta forma, foram criadas as Células Motivacionais (Células da Qualidade- CQ, Grupos Voluntários de Segurança - GVS e Células Verdes - CV) para a solução dos problemas que afetam o dia a dia, dentro da filosofia de que “**TODOS OS PROBLEMAS SÃO PROBLEMAS DE TODOS... BUSQUEMOS JUNTOS A SOLUÇÃO**”.

A participação é voluntária e as Células são formadas por grupos de diversas áreas de atuação (operação, manutenção, apoio, contratadas); todo projeto desenvolvido é registrado em um sistema informativo próprio, sendo que cada trabalho pode contar, no máximo, com 8 (oito) colaboradores.

Este Programa objetiva, também, a melhoria contínua dos resultados de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança, sem investimentos, e de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Empresa, relacionadas a seguir:

- Redução de custo
- Aumento de produtividade
- Excelência no atendimento aos clientes (internos e externos)

- Otimização do uso de recursos energéticos e naturais
- Melhoria das condições ambientais
- Melhoria das condições de saúde e segurança do trabalho

Os resultados positivos deste Programa têm como fatores predominantes o trabalho em equipe, criatividade, metodologia, comprometimento e participação de todos.

Durante os meses de Junho e Novembro, quando da realização da Semana Integrada de Meio Ambiente, Saúde e Segurança e do Mês da Qualidade, respectivamente, acontecem as Plenárias das Células Motivacionais. Nestes eventos são apresentados trabalhos selecionados pelas áreas, em duas categorias:

- QUALIDADE / PRODUTIVIDADE / CUSTO
- MEIO AMBIENTE / SAÚDE / SEGURANÇA

Como premiação e reconhecimento, são entregues diplomas para as equipes que apresentaram trabalhos. As vencedoras recebem troféus e o registro é feito no prontuário dos integrantes destes projetos, que usufruem com a família a estadia de uma semana no Porto Paúba Resort (com ajuda de custo e transporte), situado no litoral norte de São Paulo. O encerramento do evento acontece na Associação dos Funcionários com churrasco, confraternizando participantes e seus familiares.

Atualmente, contamos com 151 (cento e cinquenta e uma) células, envolvendo a participação de 2.258 (dois mil, duzentos e cinquenta e oito) empregados, representando 39% do efetivo da Empresa. Em 2004, 706 (setecentos e seis) projetos foram concluídos e 895 (oitocentos e noventa e cinco) encontram-se em andamento.

3.2 “Destaques COSIPA”

No período de 1994 a 1998, durante as comemorações da Semana da Qualidade realizadas no mês de Outubro, eram homenageados os colaboradores que mais se destacavam em suas unidades e entre eles elegia-se o "Operário Qualidade COSIPA". A partir de 1999, a homenagem passou a ser corporativa e denominada "Destaque COSIPA".

No mês de janeiro de 2000 iniciamos o reconhecimento mensal, em consonância com as políticas da qualidade, segurança e meio ambiente. Esta escolha tem caráter essencialmente educativo e promocional, visando homenagear e premiar aqueles que, pelo comprometimento com a Empresa, tornaram-se merecedores deste reconhecimento.

O programa objetiva selecionar dentre os colaboradores da COSIPA, aqueles que melhor representam a filosofia e método de atuação da empresa nos critérios de segurança, qualidade, meio ambiente, qualificação, relacionamento, envolvimento, criatividade, participação comunitária, conduta e comunicação.

Promove o envolvimento e integração de todos os empregados e, através do reconhecimento, estimula a criatividade e o desenvolvimento profissional.

O cronograma de indicações, estabelecido de acordo com o efetivo de cada área, acontece de Janeiro a Outubro; no mês de Novembro é escolhido o Destaque do ano representativo de cada Unidade e que concorre a DESTAQUE COSIPA.

Etapas:

Reconhecimento mensal:

- Registro em prontuário;
- Integração na usina de dois dias, com apresentação do “Fluxo do Aço” e visitas às fábricas;
- Participação no programa "Conhecendo o meu cliente", com o objetivo de conhecer a aplicação do produto no cliente;
- Almoço com Diretor, Superintendentes, Gerentes e entrega de diploma;
- Visita dos familiares na Usina;
- Visita à sede da COSIPA no Centro Empresarial do Aço – CEA / SP, com palestra sobre Aplicação do Aço na Construção Civil, promovida pela Superintendência de Marketing – Núcleo de Construção Civil;
- Churrasco de Confraternização com todos os Destaques indicados no decorrer do ano e seus familiares.

Reconhecimento do ano:

- Registro em prontuário;
- Visita a clientes mais distantes, com hospedagem em hotel;
- Estadia de uma semana com a família no Porto Paúba Resort, com ajuda de custo e transporte;
- Participação no baile de aniversário COSIPA / AFC;
- Participação na comissão julgadora da Plenária das Células Motivacionais;
- Participação no vídeo Destaques COSIPA;
- Encontro com o Presidente;
- Participação no almoço de aniversário da Empresa onde é feita a divulgação, pelo Presidente, do “DESTAQUE COSIPA DO ANO”.

Premiação “DESTAQUE COSIPA DO ANO”:

- Viagem ao exterior, acompanhando a área comercial e de assistência técnica para visitar clientes;
- Representar a COSIPA em eventos internos e externos.

4 CONCLUSÃO

Os programas voltados às visitas nos clientes proporcionam a integração das pessoas, contribuindo para a melhoria dos resultados e fortalecendo o relacionamento com a área comercial e assistência técnica.

Os programas motivacionais promovem o desenvolvimento, bem estar e satisfação, contribuindo com um clima organizacional participativo e agradável, estimulando o desenvolvimento profissional.

As Células Motivacionais propiciam a disseminação do conhecimento, um dos fatores críticos para a organização gerar e manter vantagens competitivas decisivas.

A integração entre clientes e colaboradores e a disseminação do conhecimento é a essência da Promoção da Qualidade. A implementação destes Programas criou mecanismos de valorização e motivação das pessoas, incentivando a busca da melhoria contínua dos nossos processos, produtos e serviços.

QUALITY PROMOTION FOCUSING ON PERSONEL VALUE¹

Rosane Aparecida Vasques²

Abstract

COSIPA develops Motivational Programs integrating customers and employees, according to organization management practices, plans and strategies. Personal value promotes development, welfare and satisfaction upon workers, contributing for the maintenance of talents and also for the rising of a sharing and pleasant organizational environment. Relationship with customers, in the same way, contributes to the constant improvement on results, concerning the performance of our products and services, as well as the evolution of our employees. Effective management of these programs make possible integration of the generated knowledge, in a fast and straight way, into organization process.

Key-words: Motivation; Customers; Knowledge management.

¹ 60th ABM Annual Congress, July 25th to 28th, 2005, Belo Horizonte – MG

² Product Assistant - COSIPA