

**5
DIAS**

Inesquecíveis para a Qualidade

Selecionamos as principais informações, acontecimentos e lições aprendidas no Grande Encontro em uma edição especial do Jornal da UBQ.

Continua na **PÁGINA 3**

PÁGINA 5

Cultura e inovação no foco do mercado

PÁGINA 6

Os desafios e características de líderes de alta performance

PÁGINA 8

Confira alguns depoimentos sobre o evento



Uma história escrita POR VÁRIAS MÃOS



Este ano escrevemos mais uma página da história da Qualidade. Reunimos, durante cinco dias, mais de mil pessoas de diversos estados para compartilhar experiências, refletir e aprender como podemos aprimorar o potencial de nossos líderes e equipes, visando um desempenho de alta performance. E é com grande alegria que compartilhamos com vocês, nesta edição, algumas lições aprendidas durante O Grande Encontro, o maior evento do setor no Brasil. Um encontro que ficará marcado em nossas memórias pela riqueza das apresentações de equipes, pela competência dos palestrantes convidados e pela participação ativa dos profissionais que estiveram presentes.

Sempre digo que a Qualidade possui múltiplas facetas e influencia na vida de cada um de nós. Quando a inserimos em nosso estilo de vida, assumimos o compromisso de pensar coletivamente e, com mudanças simples, contribuimos para a consolidação de uma economia mais sustentável. Por isso é tão importante sair da rotina por alguns dias e dedicar nosso tempo, cada vez mais escasso nos dias de hoje, para pensar Qualidade.

Reduzir desperdícios, ter flexibilidade, pensar com simplicidade, construir relacionamentos e, sobretudo, nunca deixar de buscar a melhoria contínua, são atitudes fundamentais para criarmos bases sólidas para a inovação e para o desenvolvimento global. Somente investindo no aprendizado, pautado pela coerência e harmonia dos processos, conseguiremos o tão sonhado crescimento sustentado, capaz de se perpetuar por muitas gerações.

Este Jornal da UBQ é uma edição especial sobre O Grande Encontro, mas para continuarmos fazendo um jornal cada vez mais interessante para você, contamos com sua contribuição. Dê sugestões de temas, entrevistados e conteúdos para as próximas edições. Basta enviar um e-mail para ubq@ubq.org.br ou telefonar para 31 3274-3200. Participe!

Boa leitura!

Silvana Rizzoli - Presidente da UBQ

Faça parte da UBQ
ASSOCIE-SE
www.ubq.org.br
31 3274-3200



Av. do Contorno, 4.640 - 5º andar
Funcionários - 30.110-028 - BH/MG
Fone/Fax: (31) 3274-3200

Regionais

UBQ – Zona da Mata e
Campos das Vertentes
Av. Rio Branco, 2.337 – 13º andar
Centro Industrial
Juiz de Fora – MG

UBQ Norte de Minas
Av. Deputado Esteves Rodrigues, nº 1.489
Vila Brasília - Montes Claros
Minas Gerais - BRASIL

Presidente

Silvana Arrivabeni Rizzoli

Diretoria executiva

Adriano Câmara Peçanha
Antônio Augusto Santos
Antônio Celso Freitas
Bruna Maffra
Denise Fernandes
Edgardo Caceres
Elaine Emar Ribeiro Cesar
Fábio Alexandre Sacioto
Fábio Murilo Gusmão
Flávia Napoles Fonseca
Gilberto Duarte Amaral
Gileno Antonio de Oliveira
Graziella Maso Nascimento
Gilvam Ferreira
Jorge Mizerani
José Eduardo de Lima Pereira
José da Luz de Souza
José Ribeiro de Moura
Marcio Bambirra Santos
Maria Leticia de Azeredo Roscoe
Maria Nice de Faria Fonseca
Maurício Varela
Paulo Roberto Carneiro Leite
Raffaele Peano
Renato Valle Santos
Ricardo Luiz Aves Pereira
Ricardo Perrone de Mesquita
Ronaldo Simão

Equipe Executiva

Valéria Mendes - gerente geral
Fátima Teixeira - gerente administrativo e financeiro
Cristina Cury – assessora do Prêmio Mineiro de Gestão Ambiental
Ian Lopes Neves – analista de comunicação
Rosana Ferreira – Financeiro / Administrativo
Tamara Gaiotti – coordenadora de eventos
Vanessa Andrade – Capacitação / Eventos

Estagiário

Patrick Almeida Pinto

Produção Editorial

De Fato Comunicação e Eventos
Projeto Gráfico: Jocasta Portugal
Jornalista Resp.:
Camila Catalan | 0011105/MG
Fotos: Leandro Bifano - Agência 2 por 1

Cinco dias DE QUALIDADE

Saiba como o Grande Encontro reuniu mais de mil pessoas em BH em momentos inesquecíveis de aprendizado



Heloisa Guimarães Menezes, Secretária do Desenvolvimento da Produção do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

A capital mineira foi o ponto de encontro da Qualidade no mês de setembro. Cerca de 1.200 pessoas estiveram em Belo Horizonte entre os dias 2 e 6 para aprender e compartilhar conhecimentos com profissionais de diversos segmentos da economia durante O Grande Encontro, o maior evento da Qualidade, promovido pela UBQ. Durante os cinco dias de evento, subiram ao palco do Hotel Ouro Minas líderes dos setores público e privado, consultores de relevância internacional, profissionais do meio acadêmico e equipes que alcançaram resultados impressionantes a partir dos princípios da Qualidade. Tudo isso entre momentos de diversão com as apresentações do grupo Grafitte (O Teatro Empresarial), do Mágico Renner e das equipes que usaram o teatro e o humor para apresentarem seus casos de sucesso.

O Grande Encontro deste ano recebeu cinco grandes eventos, divididos em dois eixos: Equipes de Alta Performance e Líderes de Alta Performance. A abertura aconteceu com a IV Convenção Brasileira de Lean, que trouxe toda a experiência de Marcelo Takarashi, gerente geral da Vale, sobre o tema "VPS e o Pensamento Enxuto". Ao longo do dia, equipes de diversos estados compartilharam com os participantes as lições aprendidas e os resultados da implantação da metodologia Lean, entre elas o Hospital Ibiapaba, a Samarco (ES), Paraúna Administração, BRF, Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão de Sergipe (Seplag), Vale (ES), Laboratórios B. Braun, Holcim, Centro Oncológico do Vale e TW Espumas.

Na oportunidade, a presidente da UBQ, Silvana Rizzoli, lembrou que a Qualidade não se restringe a produtos e processo, mas se estende a um estilo de vida que deve se pautar pelo comprometimento coletivo que leve a uma economia sustentável. "O aprendizado, a melhoria de processos e a busca da Qualidade estão presentes em todos os elos da cadeia de valor. Esse é o melhor caminho para que



Sílvio Meira, Cientista-chefe do C.E.S.A.R.

VOCÊ SABIA?

O Grande Encontro teve sua marca inspirada no brinquedo Genius, muito famoso na década de 80. No jogo, o participante deve repetir a sequência de cores e de sons, memorizando cada passo. Assim também acontece na busca pela Qualidade. As equipes tentam repetir o processo sem errar, superando os obstáculos numa eterna busca por melhorias.

PALESTRAS EIXO LÍDERES DE ALTA PERFORMANCE

DIA 5/9 – XXII CONGRESSO BRASILEIRO DE QUALIDADE

- Dorothea Werneck, Secretária de Estado de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais: "Lideranças de Alta Performance e o impacto no desenvolvimento nacional"
- Sílvia Meira, Cientista-chefe do Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (C.E.S.A.R): "Liderança de Mercado. Um desafio constante"
- Heloisa Menezes, Secretária do Desenvolvimento da Produção do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior: "Liderança e Inovação nas Organizações"
- Rogério Contato Guimarães, Superintendente de Processos da CBMM - Companhia Brasileira de Metalurgia e Mineração: "Liderança Inovadora – caso prático de inovação no Brasil"
- João Bosco Silva, Bridge Investimentos: "Sistemas de Gestão para Alta Performance"
- Francisco Di Biase, neurocientista: "Conexões Mentais – Liderança e a Neurociência"

DIA 6/9 - VI CONGRESSO NACIONAL PELA EXCELÊNCIA

- Enzo Baglieri, Università Bocconi, Milano (Italia): "Liderança e a Inteligência Competitiva"
- Wilson Risolia Rodrigues, Secretário de Estado de Educação do Rio de Janeiro: "Liderança e a Educação"
- João Carlos Brega, Presidente da Whirlpool (Brastemp, Consul e KitchenAid): "Liderança de Inovação Sustentável"
- Modesto Araujo, Presidente da Drogaria Araújo: "Liderança e Qualidade"
- Ozires Silva, fundador da Embraer: "Liderança Inspiradora"

nosso produtos e serviços continuem sendo competitivos no mercado nacional e internacional", ressaltou.

No dia 3, a VIII Convenção de Grupos de Melhoria Continua deu continuidade ao eixo equipes, com palestra sobre "Gerência de Alta Performance" proferida pelo consultor Eduardo Shana, da Homo Sapiens, e apresentação de grupos das empresas: Companhia Siderúrgica Nacional, Petrobras/Regap, VLI Logística, Injeplastic, Vallourec – Mineração e Vallourec – Siderurgia, Thyssenkrupp, Vale e Stola.

O XXIX Congresso Nacional de Círculos de Controle da Qualidade, realizado no dia 4, teve em sua abertura o tema "Esculpindo líderes formadores de equipes de Alta Performance", conduzido por Neuza Chaves, da Falconi Consultores de Resultado. Logo depois o talento teatral da equipe da Dana Indústrias (RS) divertiu o público presente e deu início a uma sequência de apresentações que surpreenderam, não apenas pelos resultados obtidos em Qualidade, mas também pelo carisma e talento dos participantes. Entre as empresas que subiram ao palco no dia, estão a Vale (MG e ES), Gerdau (RJ e Barão de Cocais/MG), NET (SP) e Mineração Rio do Norte (PA).

O eixo Líderes de Alta Performance foi realizado nos dias 5 e 6, com os eventos XXII Congresso Brasileiro de Qualidade e Produtividade e VI Congresso Nacional pela Excelência, respectivamente. Durante esses dois dias, o Grande Encontro recebeu palestras enriquecedoras (veja no quadro a relação de temas e palestrantes), além de um talk show com o renomado consultor de gestão Vicente Falconi, da Falconi Consultores de Resultado, conduzido pelo jornalista Paulo Leite.

A presidente da UBS reafirmou que o Grande Encontro foi um sucesso e que novos eventos desse porte ainda estão por vir. "O que vimos foi uma discussão ampla da Qualidade no sentido teórico e cases de sucessos práticos em que os conceitos implementados ajudaram a melhorar a gestão, a produtividade e o clima organizacional das grandes corporações. A ampliação desse evento é extremamente importante para que toda a sociedade fixe esse conceito em todos os processos", comentou Silvana.

Caldeirão DE IDEIAS

Palestrantes do Grande Encontro afirmam que é possível criar uma cultura de inovação



Marcelo Takarashi, gerente geral da Vale



Modesto Araujo, presidente da Drogaria Araújo

Cultura é a transmissão situada de informação entre seres humanos. Foi assim que o cientista do Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife e palestrante do Grande Encontro, Sílvia Meira, resumiu essa rede de relacionamentos tão rica e complexa, que permeia os relacionamentos nas empresas e em nossa vida social.

Segundo Meira, cultura está intimamente relacionada ao contexto e este muitas vezes representa limites ao processo de inovação. "Corporações nada mais são que contextos. Se interferirmos no método como as informações são transferidas nesses contextos, é possível mudá-los. Se existem limites, existem possibilidades", destaca.

Foi pensando em explorar as possibilidades de melhoria de processos na Vale que Marcelo Takarashi, gerente geral, implantou a padronização das atividades na empresa, inclusive na liderança, por meio do 4 S + S — programa que tem como objetivo mobilizar, motivar e conscientizar toda a organização para a Qualidade Total, por meio da organização e da disciplina no local de trabalho. Com a gestão à vista e foco no coletivo, os resultados começaram a aparecer. "Quando todos trabalham num mesmo ritmo, focados numa mesma direção, a empresa fica mais eficaz. Além disso, é fundamental que o funcionário se sinta dono

da atividade, se apropriando da mesma para participar e propor melhorias", explica Takarashi.

O caminho escolhido pela Vale foi adaptar a cultura organizacional a partir da mudança de atitude para depois mudar o pensamento, e não o contrário, como é feito tradicionalmente. "A confiança dos funcionários na implantação do conceito é o grande diferencial do sucesso do projeto", ressaltou. Um exemplo de mudança de cultura simples, com resultados significativos para a Vale, foi a alteração de uma etapa de produção que estabelecia metas por competição entre turnos. Quando essas metas foram padronizadas e o tempo de produção fixado em 1h30, a empresa conseguiu impactar na redução do stress e na melhoria de qualidade de vida dos funcionários.

De acordo com Enzo Baglieri, professor associado da SDA Bocconi School of Management, uma cultura voltada para a inovação não é requisito obrigatório para a sobrevivência de uma corporação, mas é fundamental para seu crescimento. "Ideias inovadoras precisam de estrutura e processos adequados para serem desenvolvidas. Se a empresa não der esse suporte para a realização, essas ideias se tornam apenas invenções", explica Baglieri, que completa: "Apenas trabalhando os talentos e as estruturas em conjunto, é possível criar uma empresa inovadora".

Líderes **INSPIRADORES**

Entenda como a competitividade de um mundo cada vez mais interconectado ajudou a formar um novo perfil de liderança

Um dos temas mais recorrentes do Grande Encontro, promovido pela UBQ de 2 a 6 de setembro em Belo Horizonte (MG), foi liderança. O que é preciso para formar (ou se tornar) um grande líder? Quais características são necessárias para construir e inspirar equipes de alta performance? A conclusão é que não existe uma fórmula ou receita pronta, mas é preciso pensar "fora da caixa" e refletir sobre algumas questões essenciais levantadas pelos palestrantes durante o evento.

De acordo com o consultor e autor de diversos livros sobre liderança, Vicente Falconi, da Falconi Consultores de Resultado, líder é quem bate a meta com sua equipe de forma ética. Essa descrição resumida reflete com exatidão o que é esperado pelo mercado e pode ser ampliada por um segundo conceito: "Líder é quem leva o time à luta de forma organizada", explica. Neuza Chaves, também consultora da Falconi, completa. "Líderes podem alcançar grandes resultados com suas equipes investindo pouco tempo, desde que saibam direcionar por alvos certos e orientar por método".

Ou seja, um bom líder deve, acima de tudo, saber conduzir sua equipe rumo a excelência. E para isso precisa de um bom planejamento, com metas desdobradas em todos os níveis de atuação. "Um plano de ação é uma coisa sagrada, pois contém o conhecimento necessário para atingir metas. Afinal, se o funcionário sabe com clareza como atingir a sua, pode buscar conhecimento e recursos para isso", destaca Falconi.



Ozires Silva, fundador da EMBRAER

João Bosco Silva, consultor da Bridge Investimentos, afirma que toda organização possui cerca de quatro ou cinco fatores críticos de sucesso em suas operações. Por meio do planejamento é possível identificá-los e traduzi-los em objetivos que, por sua vez, serão transformados em metas com indicadores. O próximo passo é colocar essas metas tecnicamente na empresa de forma interligada, do presidente ao chão de fábrica. "É preciso dar responsabilidade e poder para cada meta, além de oferecer recursos aos responsáveis por atingi-las. Acima de tudo, essas metas precisam ser consistentes e com prazos praticáveis", ressalta João Bosco.

A CEREJA DO BOLO

Apesar de não existir receita para a liderança, todos os palestrantes tocaram em um ponto fundamental: nos dias atuais, o líder precisa saber motivar. E para isso, os próprios líderes precisam ser movidos por desafios constantes. Segundo Neuza, cada etapa superada amplia o conhecimento do líder e de sua equipe. "E conhecimento gera liberdade", completa. Para Ozires Silva, esse é o primeiro passo para construir empresas inovadoras como a EMBRAER - Empresa Brasileira de Aeronáutica, a qual ele ajudou a fundar. "Liberdade e criatividade andam juntas. Não existem ideias inovadoras em clima de opressão".

Vale lembrar que o líder, por ser a principal fonte de informação de sua equipe, deve dominar os processos de sua atividade. "A liderança é competência e conhecimento, não apenas atitude e carisma. Um bom líder sabe profundamente do que está falando", ressalta o professor associado da SDA Bocconi School of Management, Enzo Baglieri. De acordo com Dorothea Werneck, Secretária de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais, o líder é mostruário de boa ou má conduta. "Na administração pública, esse papel é ainda



Paulo Leite entrevistou Vicente Falconi durante talk show

mais evidente. Para atuar com Qualidade, é preciso planejar e ter sempre um plano B, pois o cenário pode mudar a qualquer momento, já que lidamos com interesses antagônicos e mudanças de cenário político a cada quatro anos".

Ter uma proposta de futuro palpável, que atraia a equipe para embarcar no mesmo sonho, é fundamental para que o líder prospere. Mas para isso ele precisa acreditar no potencial de sua equipe, evitar desperdícios de tempo e de conhecimento e, acima de tudo saber dosar o desafio apenas um pouco acima das habilidades individuais, de forma a não gerar ansiedade no grupo. De acordo com o neurocientista Francisco Di Biase, a capacidade de assimilar novas informações é gradual.



Wilson Risolia, Secretário de Educação do Rio de Janeiro

Biologicamente, as pessoas precisam de 90 a 120 minutos para reprogramar as estruturas neurais em um ciclo completo de comunicação. "A cada momento que entramos em contato com uma situação nova no emprego e na vida, se memorizado, passamos por um ciclo que cria proteínas e forma novas redes neurais para usar o conhecimento adquirido", explica. Daí a importância da educação na formação de equipes, líderes e empresas de alta performance.

EDUCAR PARA CRESCER

Em sua palestra, o Secretário de Educação do Rio de Janeiro, Wilson Risolia, afirmou que o vácuo de grandes líderes no Brasil não é por acaso. "A origem é na educação", explica. "As escolas recebem recursos financeiros e precisam ser tratadas como microempresas. As práticas de gestão pública devem ser iguais às do setor privado". Atualmente a educação no estado funciona com currículo mínimo, premiações por resultados e avaliações bimestrais de diagnóstico do desempenho, tanto para os alunos, quanto para as escolas.

Ozires Silva afirma que a competitividade no mercado global torna ainda mais evidente o papel da educação "É preciso capacitar os brasileiros para a inovação, para que possamos ganhar propriedade intelectual e aumentar a rentabilidade dos nossos produtos de exportação", ressalta. A EMBRAER é um exemplo de sucesso: os aviões brasileiros hoje voam em 90 países e existem cerca de 3.500 pessoas trabalhando em projetos de desenvolvimento neste momento, uma prova de que, com ousadia e inovação, é possível abrir espaço frente à dura competição do mercado internacional.

Para começar a mudança em nosso contexto, vale seguir as dicas de gestão de tempo e inteligência emocional do especialista em gestão do tempo e qualidade total da Homo Sapiens, Eduardo Shana. Segundo ele, para pensar em Qualidade e melhoria contínua é preciso lembrar que tudo o que acontece em nossas vidas, dentro e fora das organizações, pode ser considerado um evento "Por isso é tão importante gerenciar os acontecimentos em uma relação de tempo e espaço, criando uma linha do tempo única e distribuindo as tarefas entre as diversas esferas da vida, como: família, amigos, trabalho, social e nós mesmos". Que tal começar a praticar agora mesmo?

Com a palavra, **VOCÊ**

Para que O Grande Encontro 2013 fosse um sucesso, a União Brasileira para a Qualidade (UBQ) contou com o apoio e dedicação de seus diretores e funcionários, associados, associados às UBQ's de outros estados que estiveram presentes, autoridades, representantes de empresas, voluntários e apoiadores. A todos, nosso **MUITO OBRIGADO!**

Agradecemos especialmente aos patrocinadores desta edição: **Cemig, Fiat Chrysler, Fapemig, Fiemg, Petrobras, Sebrae, Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais, Vale e Vallourec.** Essa conquista é de todos nós!

Minas sempre teve esse papel de liderança na área da gestão da qualidade aqui no Brasil. Então acho muito importante esse intercâmbio de informações, de ideias, falar de qualidade num sentido mais amplo. Esse evento tem um papel muito importante pra cumprir.

NIGEL CROFT, PRESIDENTE ISO COMITÊ TÉCNICO 176



Pra nós da Petrobrás, da Refinaria Gabriel Passos, é muito orgulho ter sido convidado para participar desse evento da UBQ. Esse reconhecimento vem pra nós como mais um incentivo pra continuarmos seguindo esse caminho, porque é o mercado reconhecendo que o nosso trabalho tem valor.

RIVAS LIMA PARREIRA, COORDENADOR DE HIGIENE OCUPACIONAL DA PETROBRÁS

É muito importante a apresentação de cases para as pessoas entenderem que o LEAN ele não é só industrial, ele pode ser aplicado em outras instituições e agrega valor em todo processo ou rotina.

MELISSA FREITAS, SECRETÁRIA EXECUTIVA E MEMBRO DO ESCRITÓRIO LEAN DO CENTRO ONCOLÓGICO DO VALE

Foram anos de ensaios, de dificuldades encontradas, mas o grupo tem uma força motriz que é a motivação. Ela é vinda dos nossos líderes que nos apoiam, então estamos aqui representando uma diretoria de aproximadamente 10 mil funcionários. O objetivo de todos é poder estar num evento como o da UBQ.

GILBERTO MARTINS, TÉCNICO ESPECIALIZADO EM PLANEJAMENTO DA VALE CARAJÁS (PA)

Esse ano está sendo um sucesso, estamos arrepiados de ver a qualidade e a inspiração dos nossos conferencistas. Sinto muita alegria de estar participando um pouquinho desse processo.

MAURÍCIO ROSCOE, DIRETOR UBQ

É muito interessante participarmos desta forma de conhecimento por debate e por troca de experiências. Esses grupos trazem das empresas o que têm de melhor.

NEUZA CHAVES, CONSULTORA LÍDER DE PROJETOS DA FALCONI CONSULTORES DE RESULTADO

ASSOCIADOS PATROCINADORES



ASSOCIADOS PARCEIROS

