

4/17/2012

## Fazer MAIS & MELHOR, com MENOS

Estou fã do Lean Thinking (traduzido à letra é 'pensamento magro', mas eu gosto mais de 'pensamento estrito'). Lean Thinking é uma filosofia de Gestão, nascida com este nome no final dos anos 90 do Século passado, que bebe muitos conceitos no TMS -Toyota Management System. Tem esta filosofia dois pilares – 'Eliminação do Desperdício' e 'Criação de Valor', ao qual eu acrescento o desafio da "Melhoria Contínua".

Embora estes conceitos tenham nascido na Indústria, são atualmente aplicados nos Serviços, com enorme êxito e em franca expansão. Eu acho que se aplica sobretudo à nossa vida Pessoal e Profissional, por ser um novo paradigma, uma nova atitude e visão de futuro e uma orientação para evoluir ecologicamente – utilização cuidada de recursos escassos.

E, que paradigma é este? Aumentar a eficiência da empresa, pela otimização dos processos e pela eliminação do desperdício, com foco nas expectativas do cliente – qualidade máxima, preço mínimo e entrega rápida.

"DESPERDÍCIO" é qualquer atividade Humana que não acrescenta Valor, sendo a mais grave o não aproveitamento dos talentos disponíveis nas Empresas ou das nossas capacidades pessoais enquanto Seres Humanos holísticos. É também tudo o que adiciona custo e que o Cliente não quer pagar.

"VALOR" é tudo o que o Cliente quer pagar, porque justifica a atenção, o tempo e o esforço que dedicou a esse algo. Portanto, satisfação de necessidades e utilização estrita dos recursos necessários para satisfazê-la.

"MELHORIA CONTÍNUA" não tem limites, e é o envolvimento de cada um e de todos na definição e monitorização de processos que eliminem o desperdício e criem valor. Vai da melhor utilização dos recursos – materiais e humanos – disponíveis, até à satisfação das expectativas dos clientes, com otimização do sistema integrado das áreas funcionais da empresa.

Concluindo, uma empresa LEAN tem de ter o suporte firme da Cultura Organizacional definida pelos 'Órgãos de Gestão' de topo e pensa com 3 P's: Propósito – o que o Cliente quer! Processo – como realizar o que Cliente quer! Pessoas – colaboradores que concretizam o Propósito e o Processo!

Exemplo: desperdício de 'pilaretes' nos arruamentos e praças das cidades, como forma de fazer respeitar as regras de estacionamento. Se tivéssemos Mais e Melhor educação cívica, poderíamos ter Menos gastos em materiais/equipamentos supérfluos (que me desculpem as empresas produtoras e instaladoras de pilaretes, pois esse é o seu negócio, que deve ser gerido com LEAN THINKING).

**Por:** Maria Jesus Lopes

**Fonte:**