



SulAmérica participa do 2º Fórum Lean Rio

Fonte/Autoria.: CDI Comunicação Corporativa

Seguradora está entre as grandes organizações que apresentarão cases de sucesso com a implantação da metodologia Lean

A SulAmérica participará do 2º Fórum Lean Rio, realizado em 24 de junho no Centro de Convenções da Firjan do Rio de Janeiro. O evento tem como objetivo principal o compartilhamento de resultados obtidos pelas empresas participantes do Fórum após a implantação do Sistema Lean, metodologia de gestão para eliminação de problemas e aumento de produtividade nos processos, com foco no cliente.

O diretor de Sinistros de Automóvel da SulAmérica, Renato Roperto, e a superintendente de Processos, Luciana Gomes, farão apresentação da palestra “Equilibrando qualidade, eficiência e resultados”, ocasião em que será demonstrado como o metodologia Lean beneficiou processos da seguradora.

A implementação da metodologia Lean na SulAmérica teve início em março de 2014 e, desde então, vem obtendo resultados significativos em processos internos, aperfeiçoando os procedimentos e beneficiando os seus clientes.

“Para a companhia se trata de uma mudança de cultura e não apenas de uma nova metodologia de processos. Estamos investindo em treinamentos para capacitarmos nossos colaboradores para essa nova fase, afim de que nossa atuação continue sendo sustentável, eficaz e produtiva, fazendo com que a cultura de melhoria faça parte do dia a dia de nosso time, e se traduza em uma constante excelência em serviços aos nossos clientes”, afirma o diretor de Sinistros de Automóvel, Renato Roperto.

O projeto teve início no setor de Automóveis da companhia e buscou equilibrar a melhora na eficiência dos processos da área com a qualidade dos serviços entregues, comprovados pelos altos índices de satisfação dos clientes. A metodologia Lean foi aplicada nos processos de emissões de apólices, pagamento de oficinas e regulação de sinistros nos CASAs, Centro Automotivo SulAmérica. No total, o processo contemplou sete etapas: definição do problema, análise da situação atual, análise das causas, definição de objetivos específicos, estabelecimento do estado futuro, elaboração do plano de implementação e monitoramento de resultados.

O processo de Pagamentos de Oficinas foi um dos que apresentou uma melhora significativa com a implementação do Lean. Com a nova metodologia, foi possível identificar e solucionar

algumas questões que prejudicavam o processo, como por exemplo, a demora do recebimento de notas fiscais dos estabelecimentos de outras localidades e divergências de valores das faturas. A solução identificada pelos especialistas da área foi a digitalização dos documentos e a criação de canal específico para retificação em valores, que contribuiu consideravelmente para a melhora dos prazos de pagamento.

“Uma segunda frente de trabalho focalizou na implementação de um novo conceito de serviços para o Centro Automotivo SulAmérica, que tem facilitado a vida dos clientes, reduzindo os lead times para realizar orçamentos e direcioná- los para a oficina certa. Agilizar os serviços da companhia e satisfazer os clientes é o nosso objetivo nessa fase Lean”, afirma a superintendente de Processos, Luciana Gomes.

A expectativa da companhia é de realizar a implantação de mais um conceito da metodologia, o “hoshin kanri”, que promove o desdobramento estratégico para um planejamento detalhado, que garante o alinhamento das atividades da empresa com suas ações estratégicas.

Informações:

2º Fórum Lean Rio

Data: 24 de junho, quarta-feira, das 8h30 às 17h30.

Local: Centro de Convenções da Firjan (Federação das Indústrias do Rio de Janeiro). Av. Graça Aranha, 1, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.

Inscrições: <http://www.lean.org.br/forum-lean-rio.aspx>.

Telefone: (11) 5571-0804 (Lean Institute Brasil).

Realização: Lean Institute Brasil - www.lean.org.br