



SulAmérica participa do 2º Fórum Lean Rio

A SulAmérica participará do 2º Fórum Lean Rio, que será realizado amanhã (24) no 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 companhia, Renato Roperto, e a superintendente de Processos, Luciana Gomes, apresentarão a palestra “Equilibrando qualidade, eficiência e resultados”, ocasião em que será demonstrado como a metodologia Lean beneficiou processos da seguradora desde que foi implantada na empresa, em março de 2014.

“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 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. A metodologia 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”, diz Luciana.