



APOENA
educação colaborativa

Transformando
conhecimento
em **Ação**



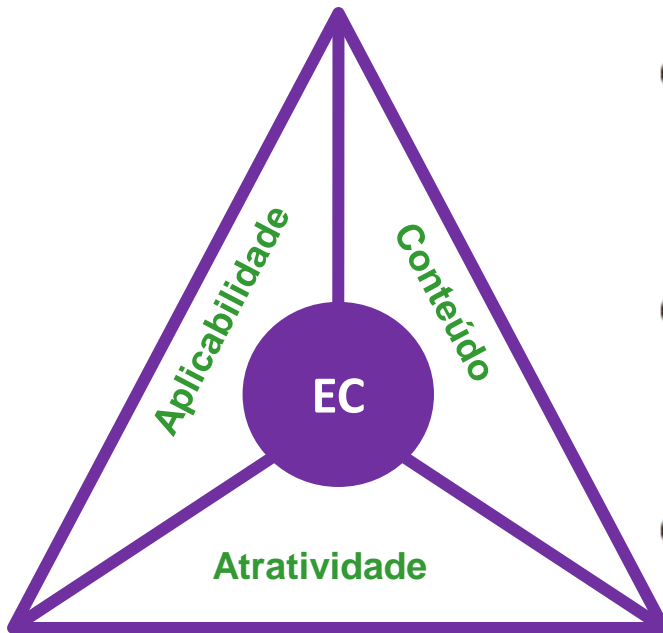
Quem Somos

A Apoena Educação Colaborativa, é uma empresa que tem o propósito de transformar conhecimento em ação.



Nosso jeito de fazer EC - Educação Colaborativa

Para a Apoena, Educação Colaborativa, ou EC, é aquela que:

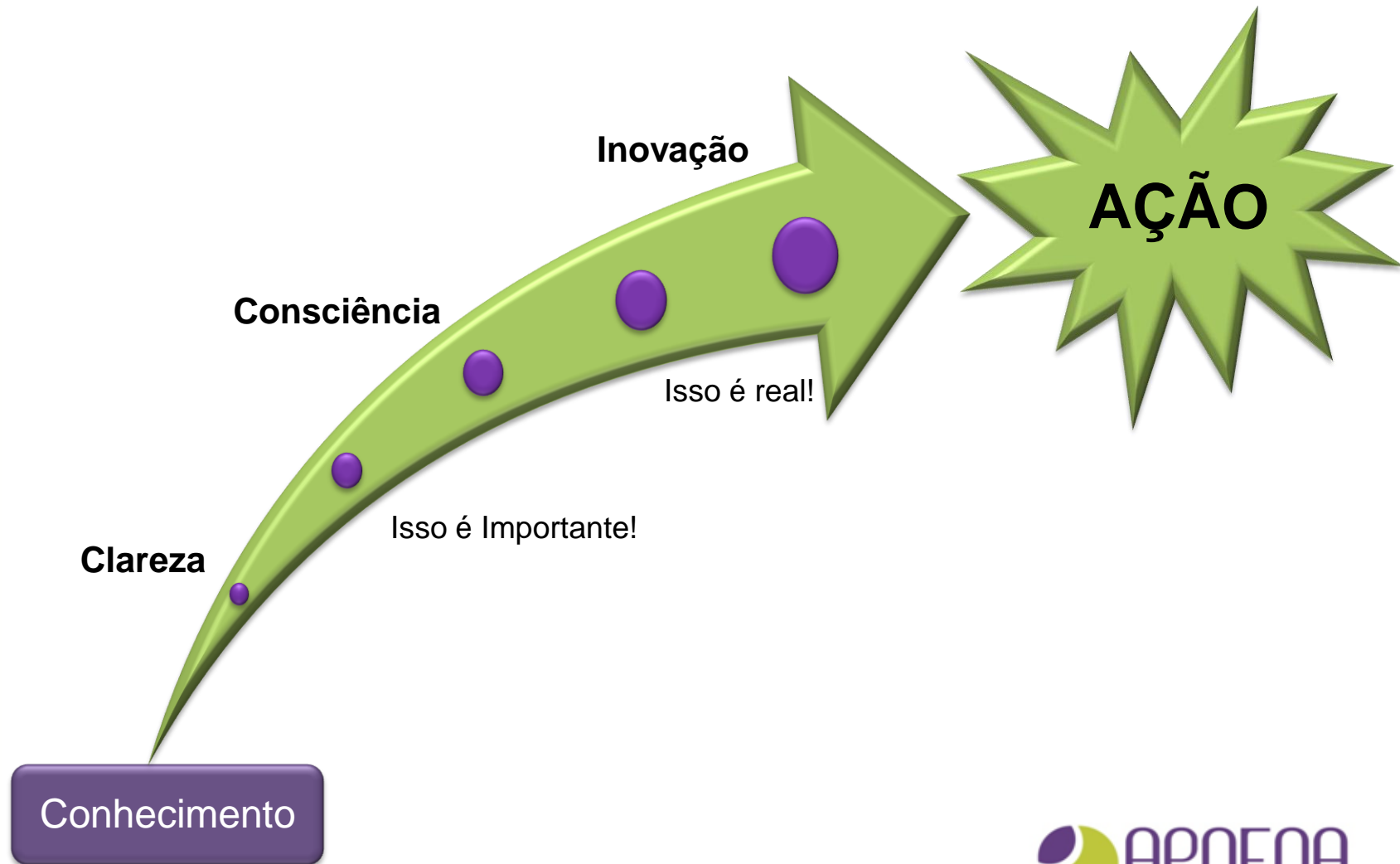


- proporciona **conteúdo** inovador, permitindo enxergarmos além de nossas fronteiras.
- apresenta **atratividade** para sentirmos vontade de multiplicar o que aprendemos.
- tem **aplicabilidade** no nosso dia-a-dia, o que dá sentido para transformar conhecimento em ação.

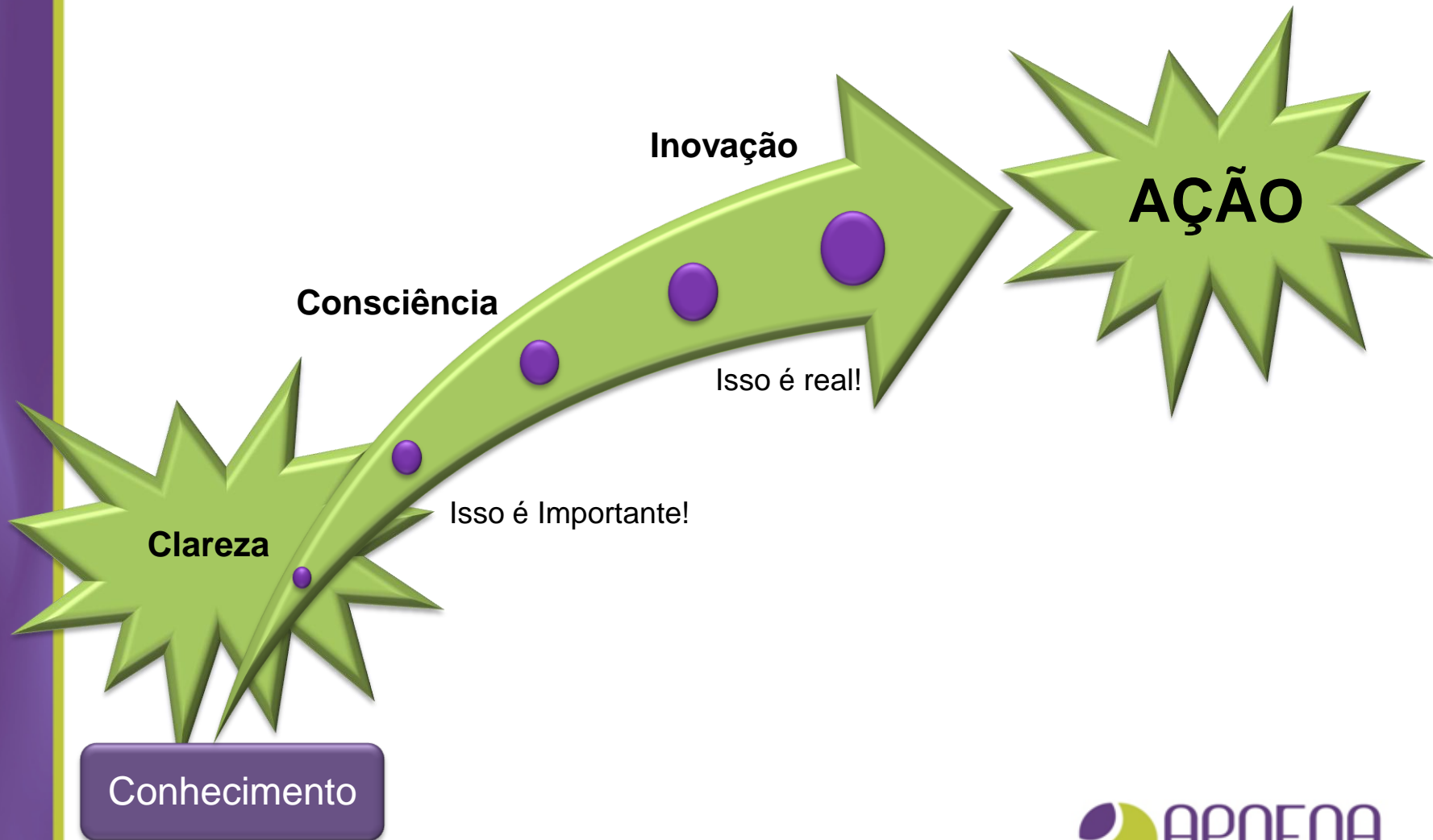
Nossos Clientes

- Avon
- Camargo Corrêa
- Cargill
- Cascaju
- Cielo
- Correios
- CSN
- EDS
- Élogos
- Embraco
- Equus Confecções
- Esmaltec
- Fosfertil
- Gerdau
- Gol – Linhas Aéreas
- Grupo Pão de Açúcar
- Iron Mountain
- Jamef
- Jansen-cilag
- Johnson & Johnson
- Kimberly Clark Brasil
- Mosaic
- Natura
- Nestlé
- O Boticário
- Parmalat
- Philips
- Propay
- Racional Engenharia
- Renault
- Sadia
- Telefônica
- Tomé Engenharia
- Unimed Fortaleza

Como garantir Educação Colaborativa



Como garantir Educação Colaborativa



Histórico IQPC

Gestão por Processos

2008

- O que muda com modelo de Gestão por Processos
- SENSIBILIZAÇÃO e IMPLANTAÇÃO

2009

2010

Histórico IQPC

Gestão por Processos

2008

- O que muda com modelo de Gestão por Processos
- SENSIBILIZAÇÃO e IMPLANTAÇÃO

2009

- Mitos e Fatos na Gestão por Processos
- RESULTADOS e ESTRATÉGIA

2010

Histórico IQPC

Gestão por Processos

2008

- O que muda com modelo de Gestão por Processos
- SENSIBILIZAÇÃO e IMPLANTAÇÃO

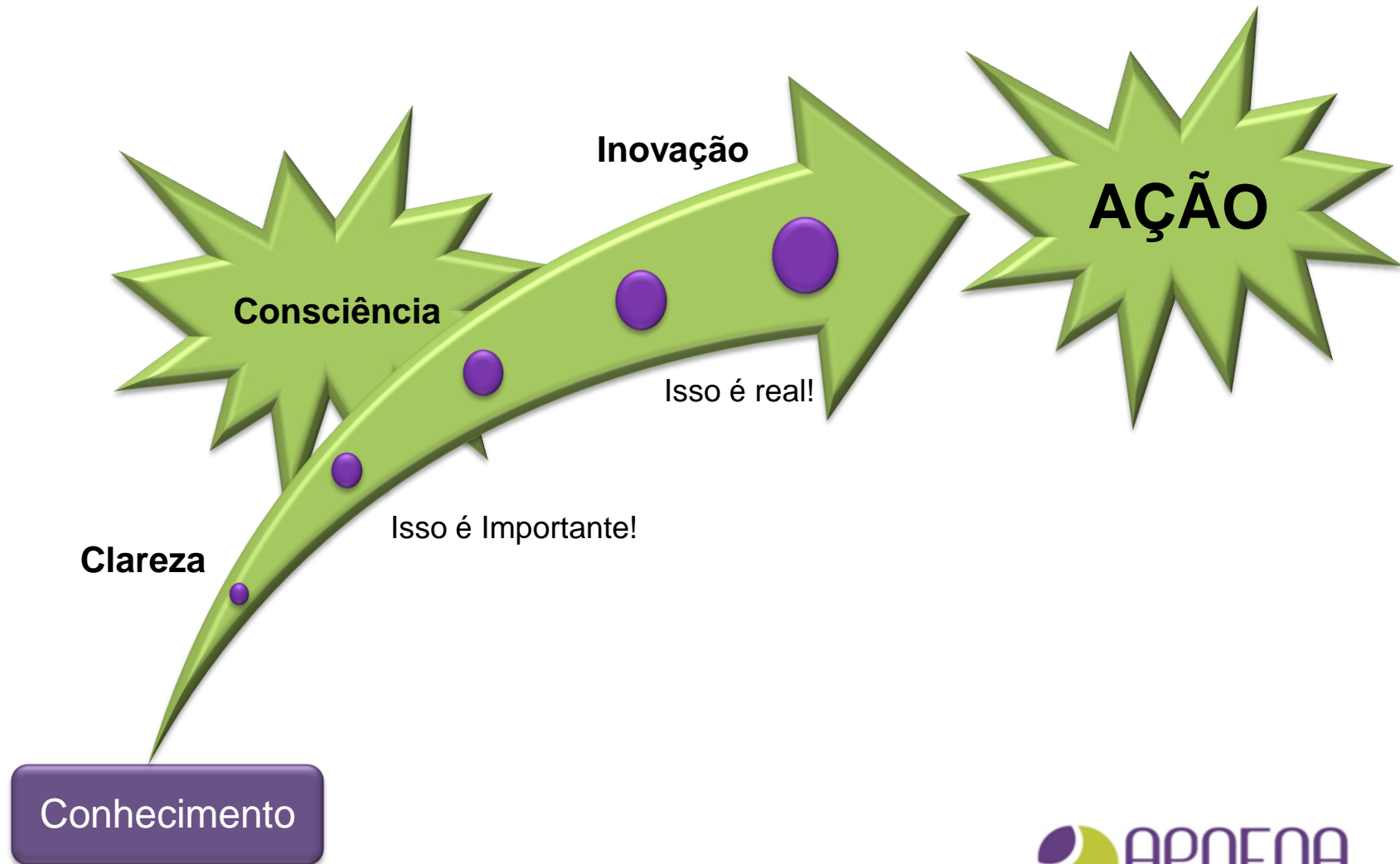
2009

- Mitos e Fatos na Gestão por Processos
- RESULTADOS e ESTRATÉGIA

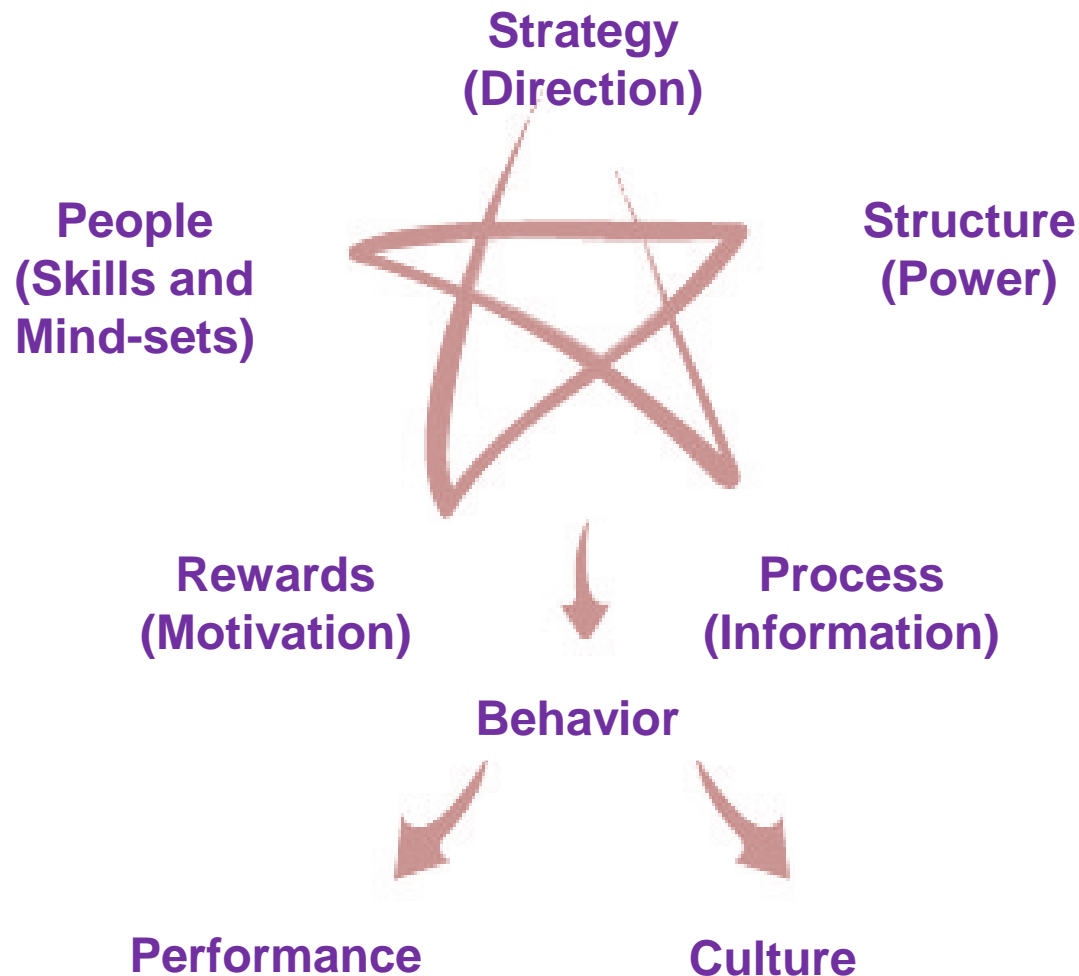
2010

- Cultura Organizacional
- SUSTENTABILIDADE E TENDÊNCIAS

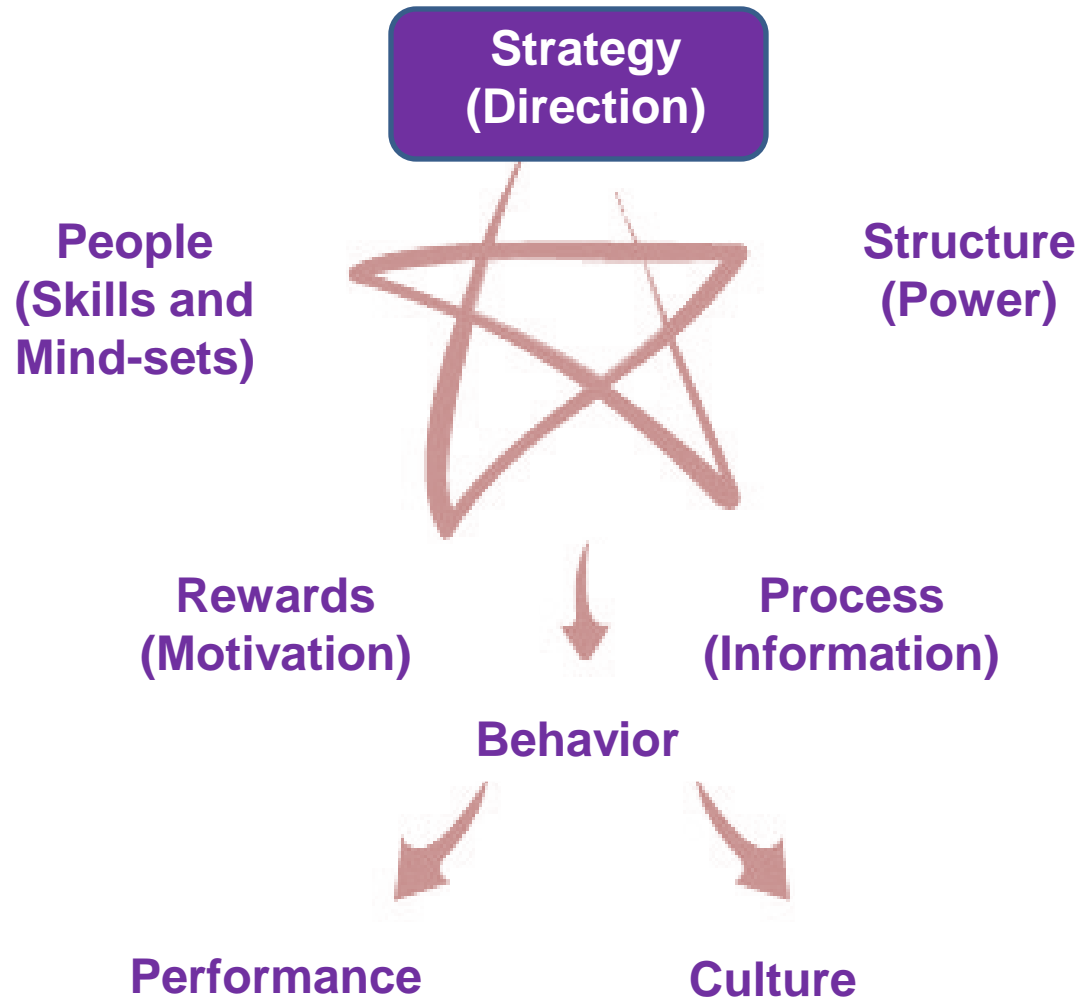
Como garantir EC - Educação Colaborativa



Organization Design – Star Model



Organization Design – Star Model

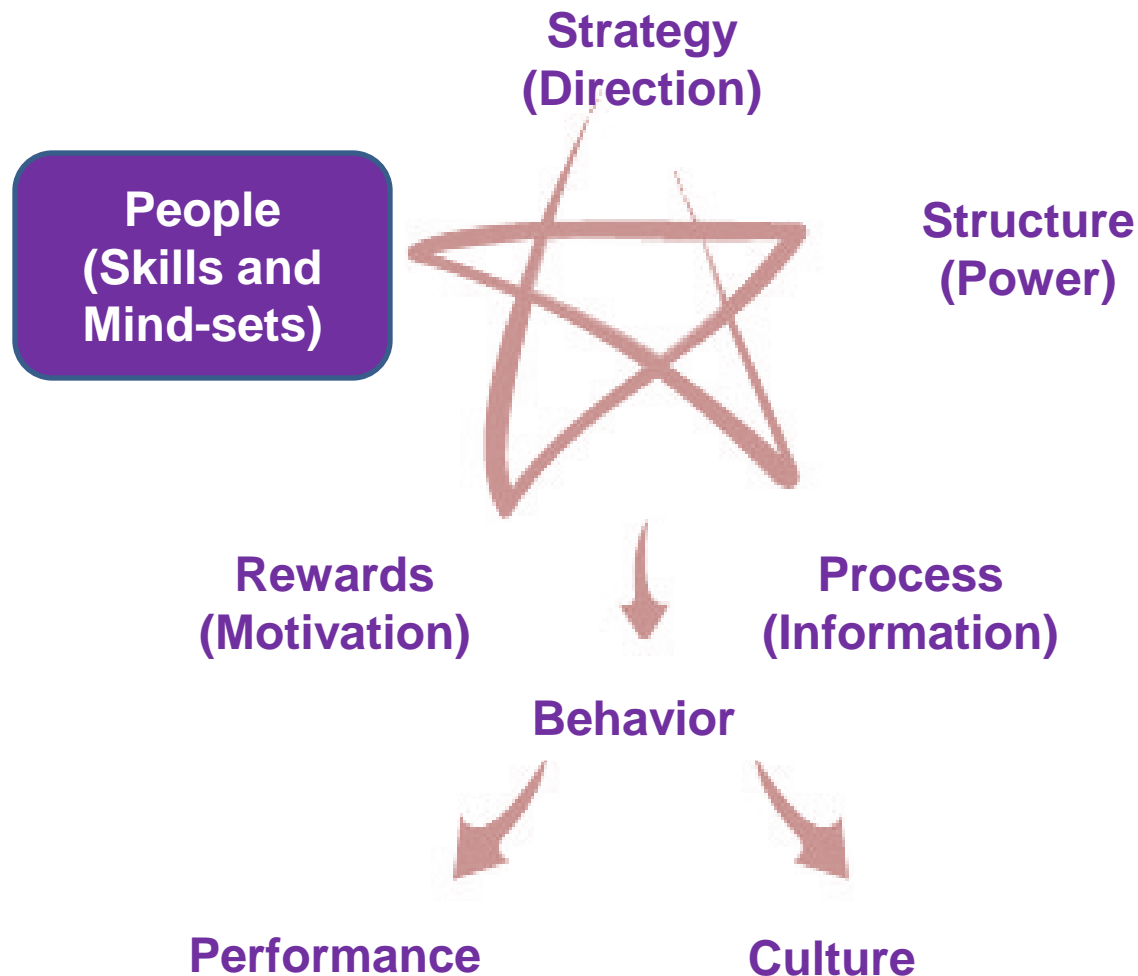


Estratégia: Definição da Proposta de Valor

Fonte: Gattorna, J. Living Supply Chains. 2009

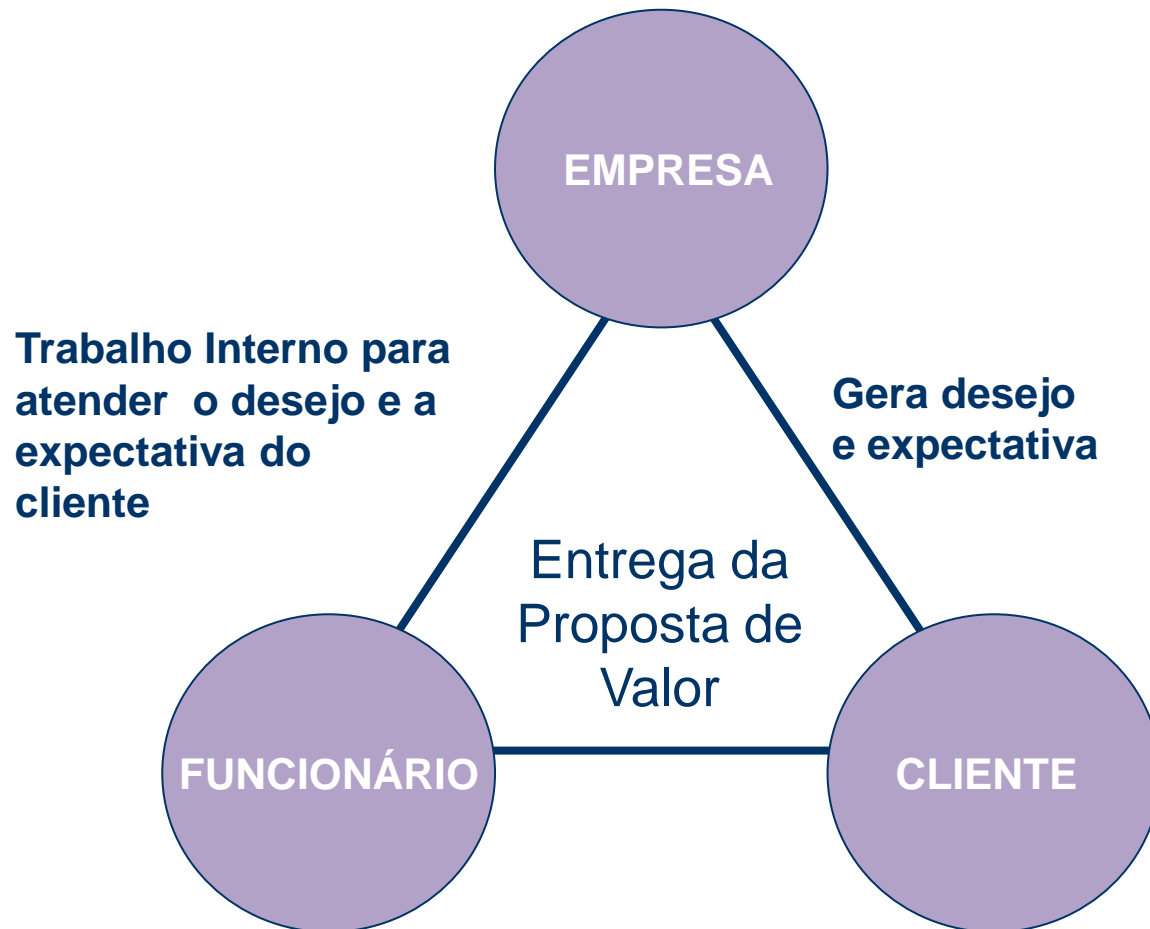


Organization Design – Star Model



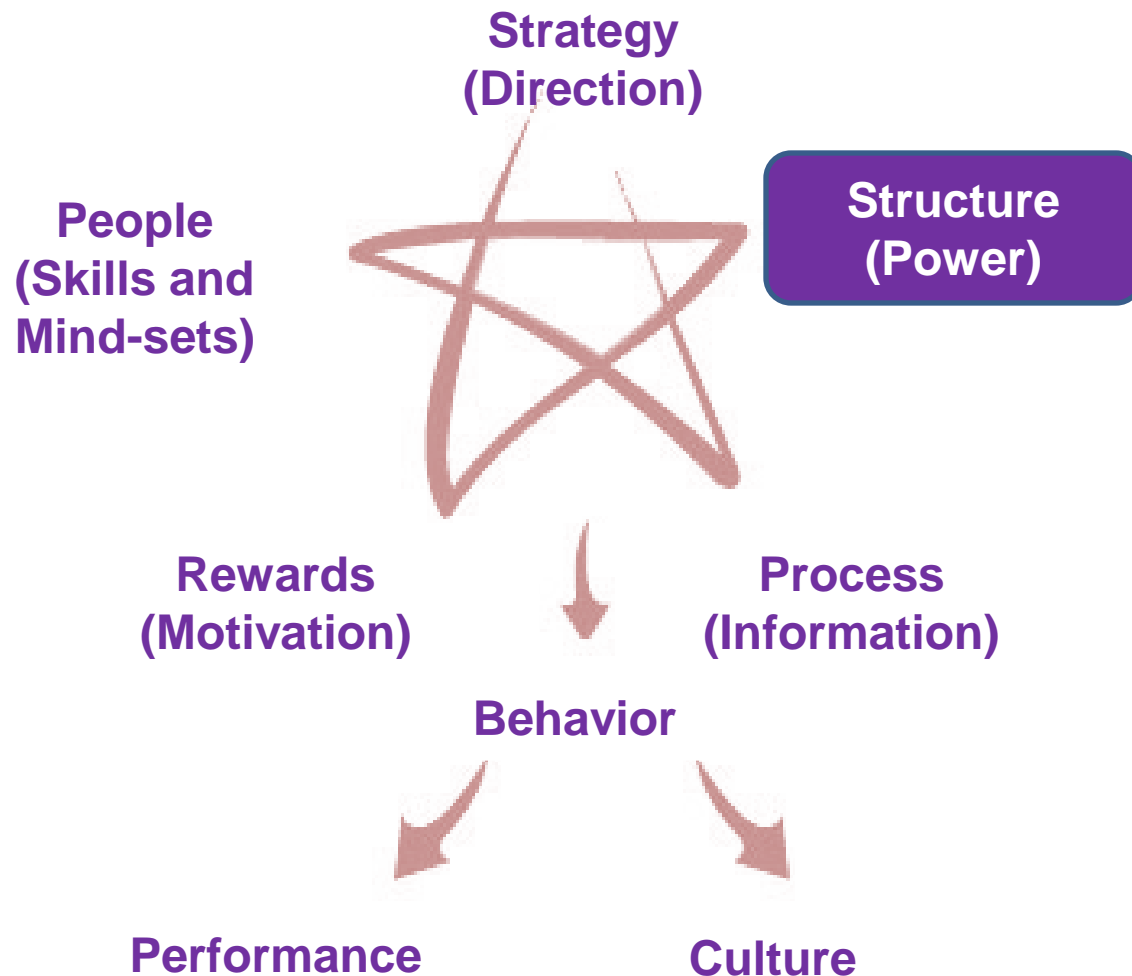
Pessoas: A Hora da Verdade

Fonte: Zeithaml e Bitner. Marketing de Serviços



HORA DA VERDADE

Organization Design – Star Model

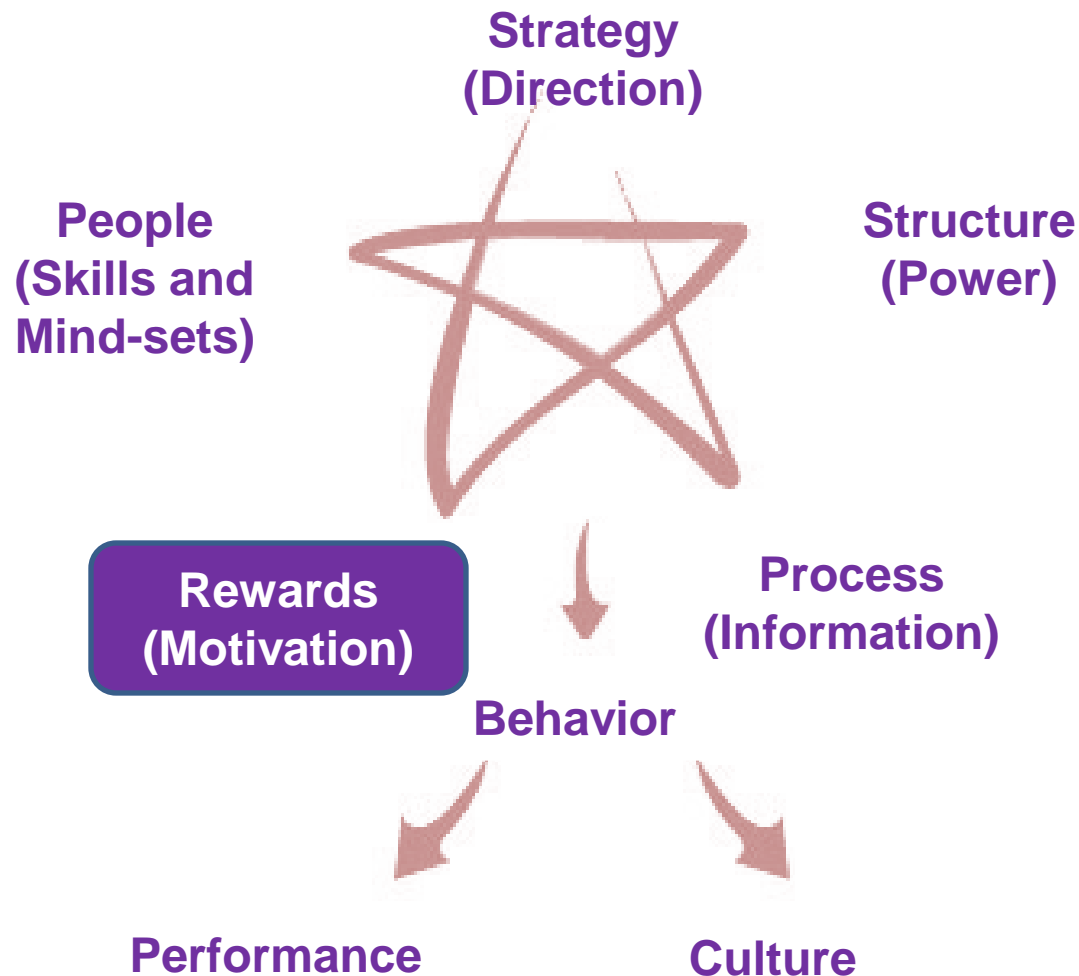


Estrutura: Distribuição do Poder – onde estão os processos críticos?



- Avaliação e Qualificação de Fornecedores
- Desenvolvimento de novos produtos
- Atendimento ao Cliente
- Gestão da Demanda e Estoque

Organization Design – Star Model



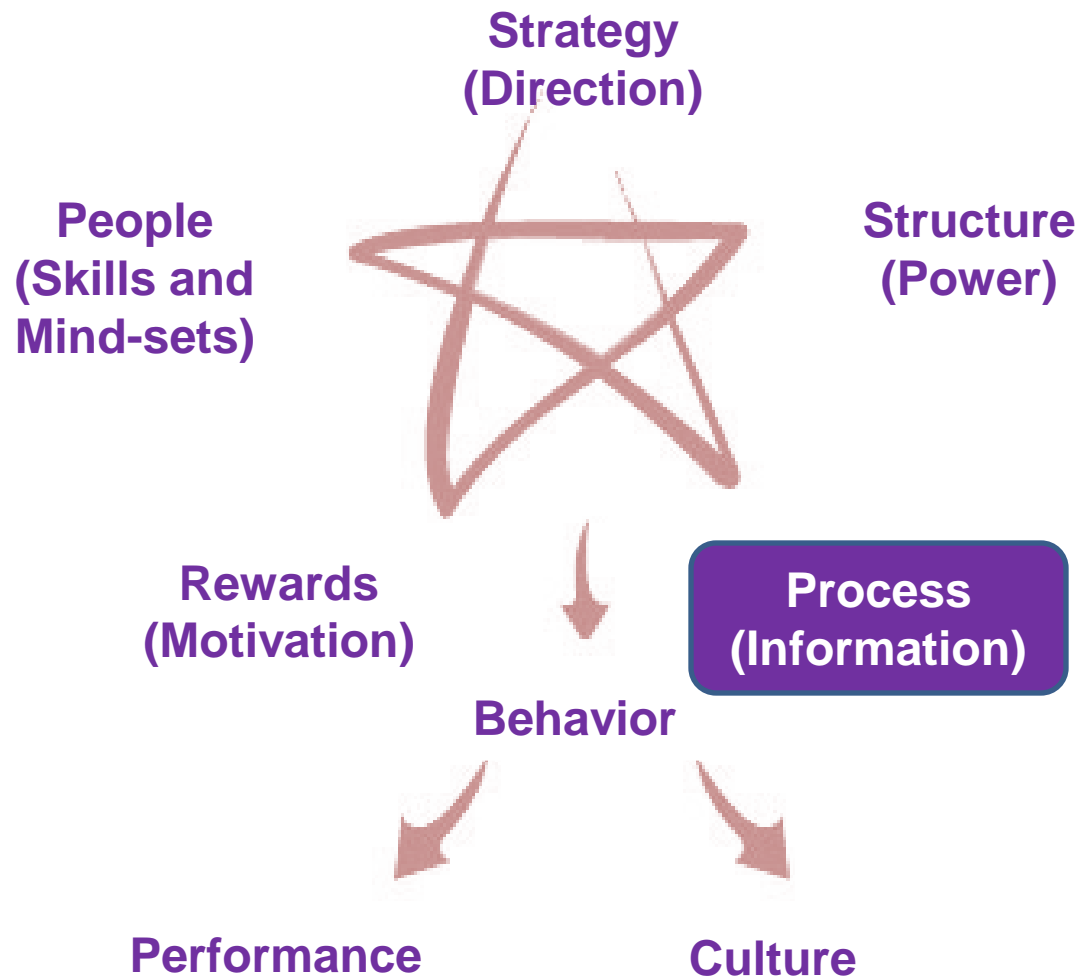
Recompensas: Coerência com a Proposta de Valor

E1: “Estou muito feliz . Alcancei as metas de vendas. Cheguei ao volume esperado. Meu bônus está garantido. Eu só não entendi quem é esse cara aí tão nervoso.”

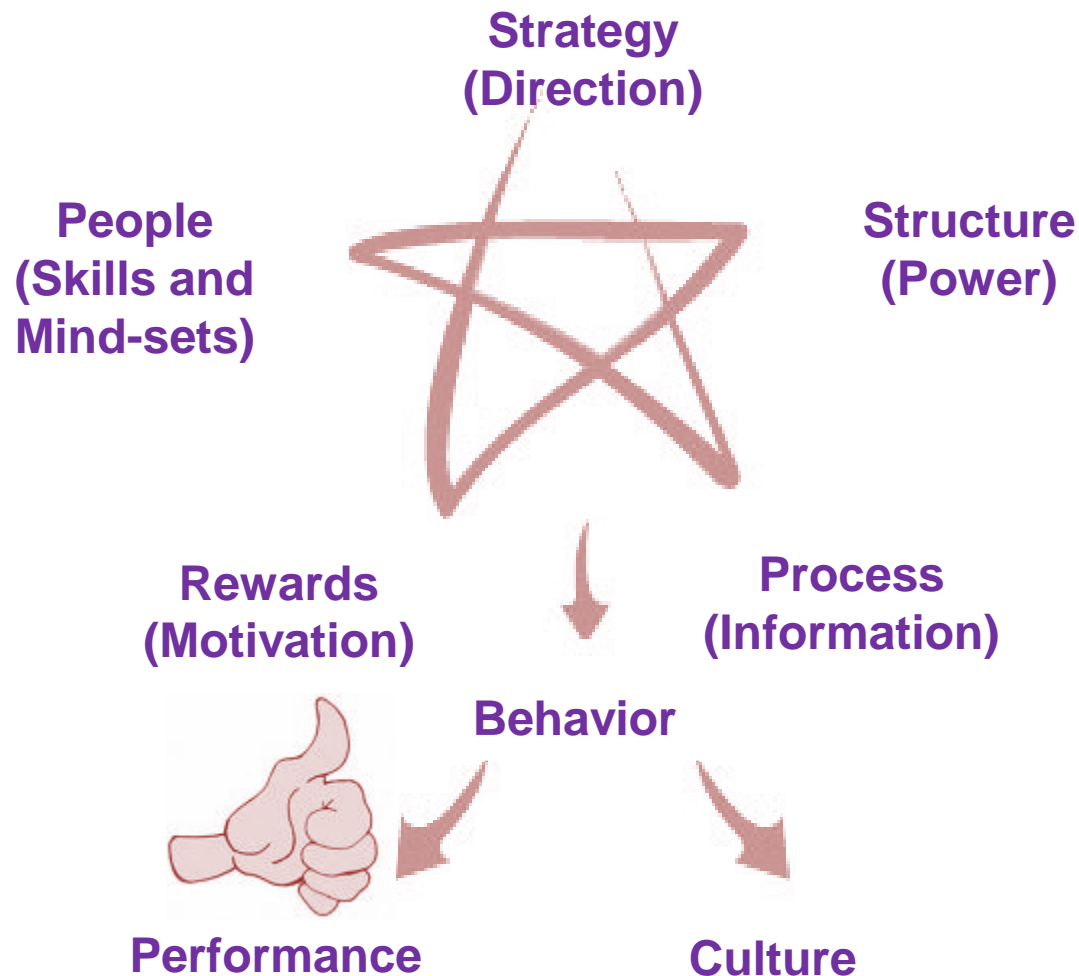
E2: “Não esquentá. É só mais um cliente reclamando que não recebeu seu produto no prazo.”



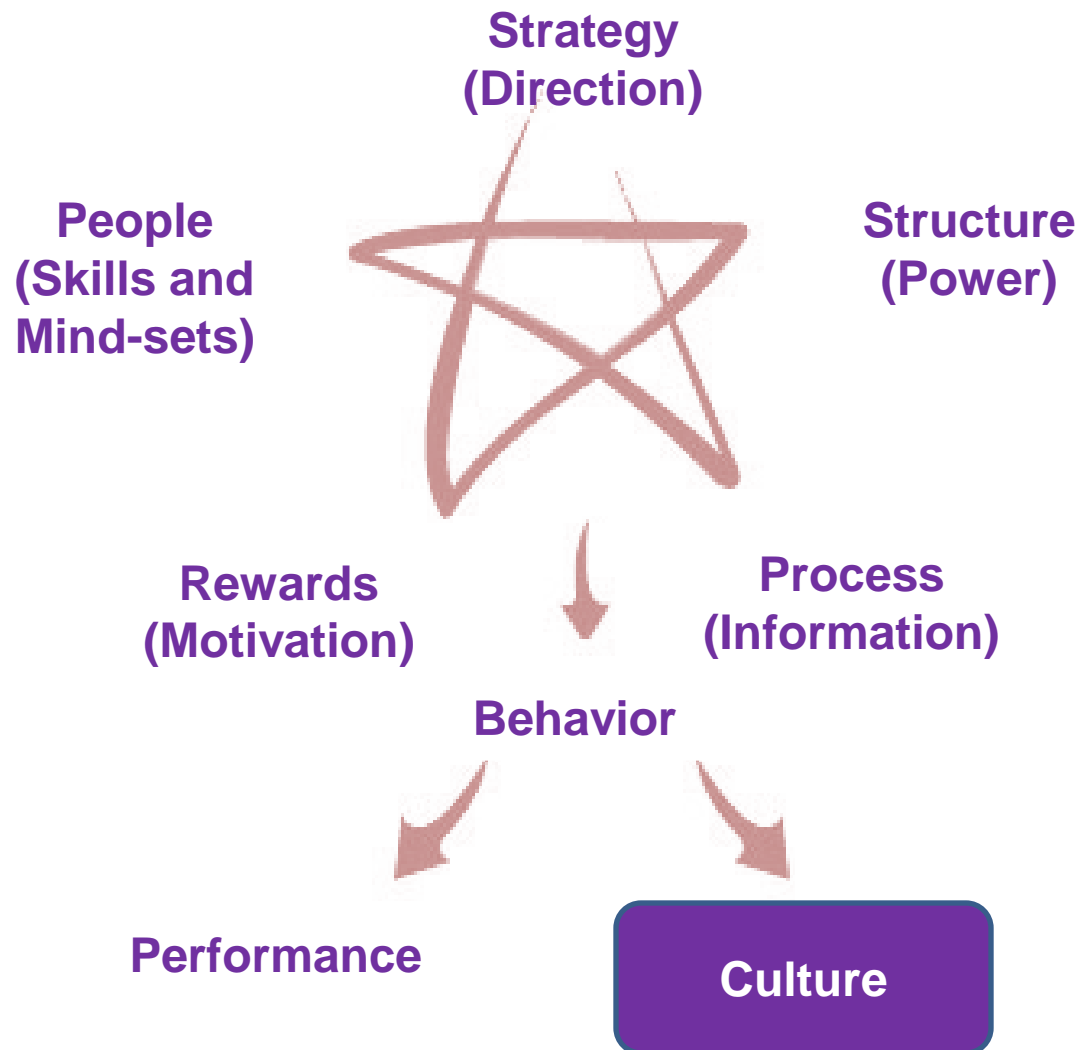
Organization Design – Star Model



Sustentabilidade da Gestão por Processos



Sustentabilidade da Gestão por Processos



O que é Cultura Organizacional?

“Uma **percepção comum** compartilhada pelos membros de uma organização; um sistema de valores compartilhado.”

Fonte: ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2002

O que é necessário?

Reforço positivo: as pessoas repetem o que funciona e abandonam o que não funciona.
(Schein)

Como?

Cultura Organizacional Dominante	Comportamento Dominante
Empreendedora Voltada para criatividade, inovação e proatividade.	Desenvolvedor
Racional Voltada para entregas, energia, ação e resultados.	Produtor
Hierárquica Voltada para análise, sistemas, controles e organização	Administrador
Grupal Voltada para coesão, cooperação, consenso e relacionamentos	Integrador

Exemplo 1

Comportamento Dominante

Desenvolvedor

Integrador

- Definição e treinamento de monitores para o desenho dos processos.
- Responsabilidade pelo acompanhamento do desempenho e melhorias atribuída.
- Criação de modelos internos.
- Alinhamento permanente com a estratégia.

Resultados:

- Influência do modelo para implantação nos processos corporativos.
- Interdependência entre áreas comercial e projetos.
- Melhor gestão dos riscos.

Exemplo 2

Comportamento Dominante

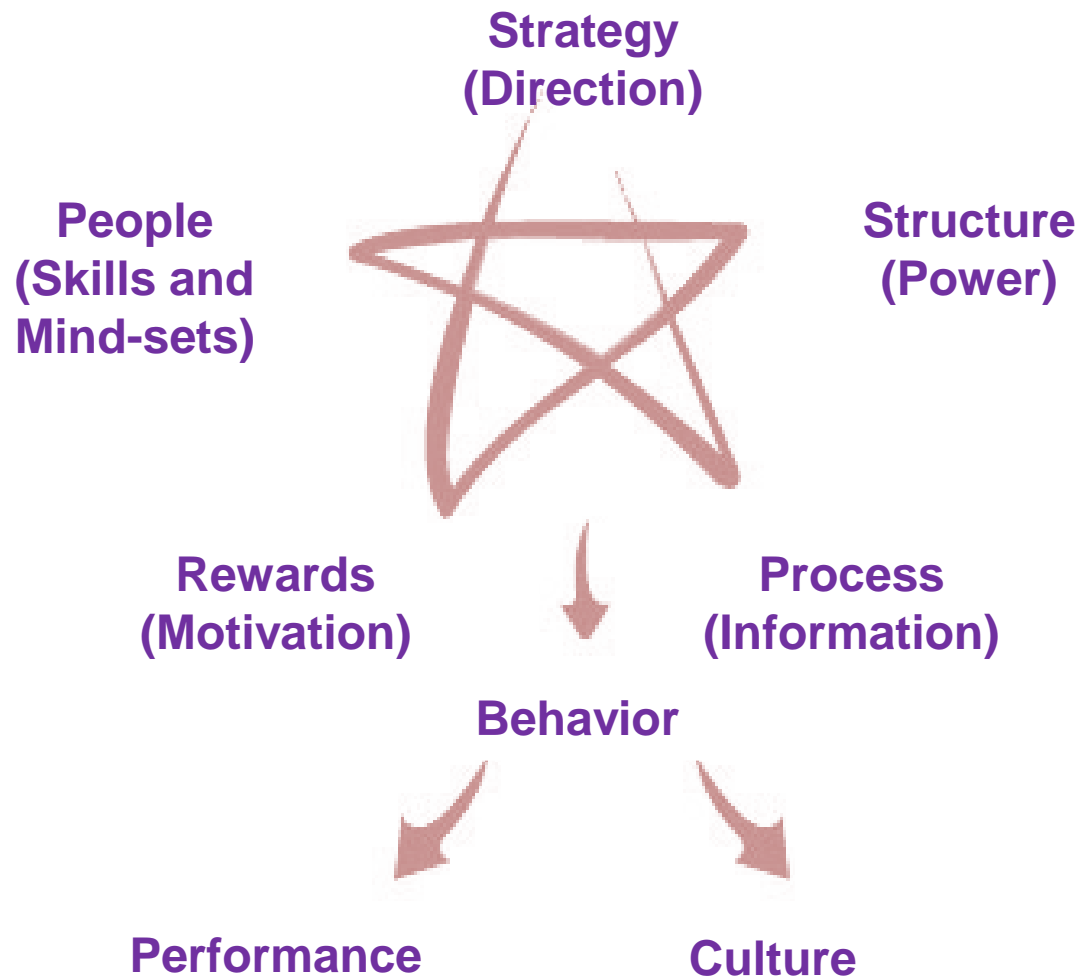
Produtor

Administrador

- Iniciado com equipe de processos, para posterior definição de ponto focal e então dono de processo.
- Intenso em treinamento e comunicação.
- Foco em sistema e gestão do conhecimento.

Resultados:

- Nivelamento prático de toda a organização – os processos estão mais importantes do que a área de processos.
- Educação interna – novos são instruídos por quem viveu.
- Melhor gestão da eficiência operacional e inovação.



Tendências

Pessoas

Integração Inter Organizacional e Parcerias Acadêmicas

Recompensas

Baseado no talento e no potencial

Processo

Modelo de gestão da rotina e dos riscos

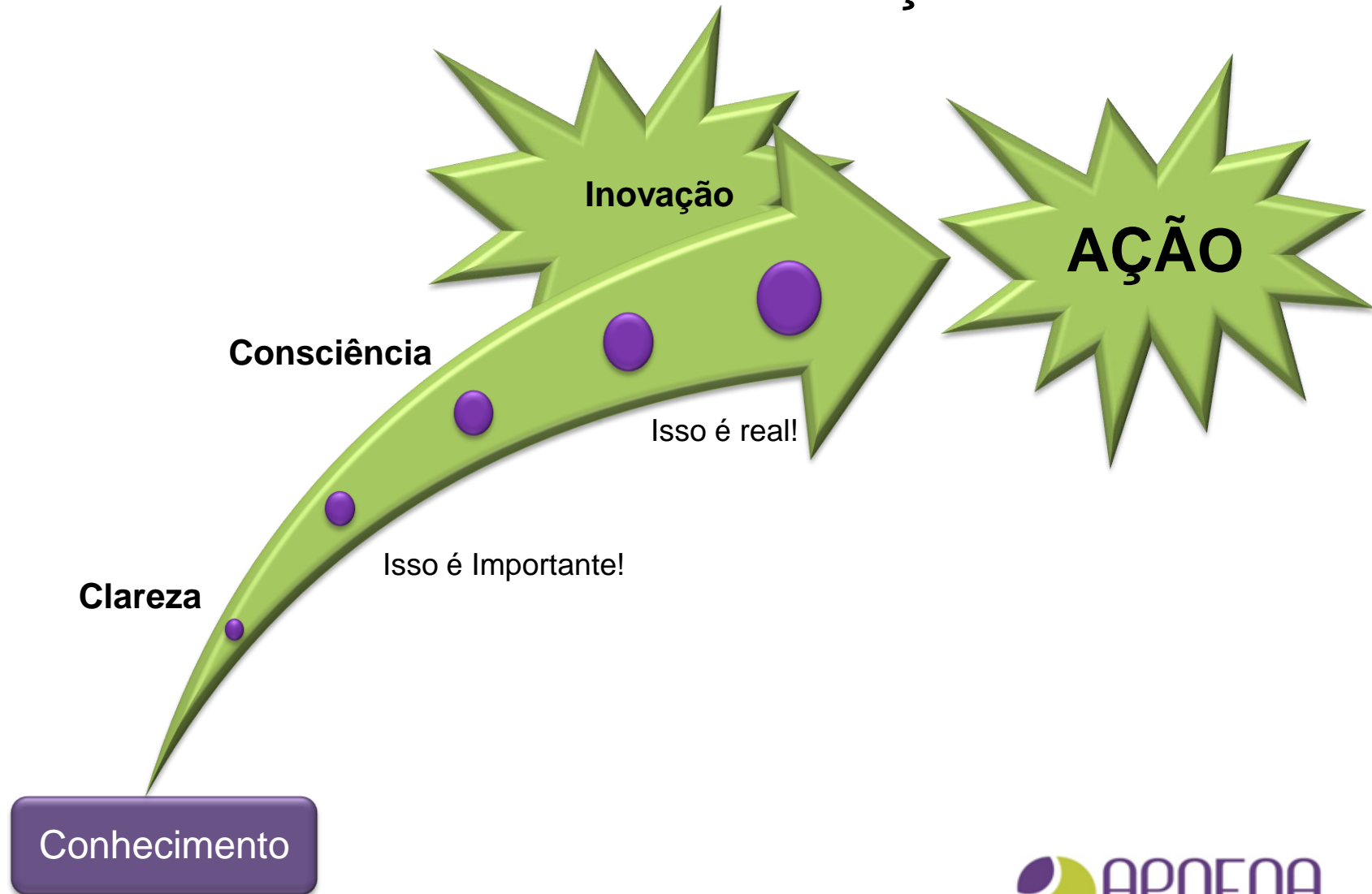
Estrutura

Menos hierarquia e mais centros de gestão com maior suporte tecnológico

Estratégia

Integração da visão de negócio com a tecnológica e pressão por coerência entre a proposta de valor e os processos

Como garantir EC - Educação Colaborativa



Cultura e Processos

Cultura Organizacional Dominante	Comportamento Dominante	Facilitadores da Gestão por Processos
Empreendedora Voltada para criatividade, inovação e proatividade.	Desenvolvedor	<ul style="list-style-type: none">● Agir com rapidez● Tolerar ambiguidades● Bom entendimento do setor para dar foco à inovação● Abertura ao risco
Racional Voltada para entregas, energia, ação e resultados.	Produtor	<ul style="list-style-type: none">● Estabelecer objetivos claros e faseados● Implementar e gerenciar com vigor● Clareza dos resultados obtidos
Hierárquica Voltada para análise, sistemas, controles e organização	Administrador	<ul style="list-style-type: none">● Elaborar uma estrutura clara para os projetos● Valorizar a capacidade analítica● Compartilhar resultados
Grupal Voltada para coesão, cooperação, consenso e relacionamentos	Integrador	<ul style="list-style-type: none">● Oferecer apoio emocional● Desafiar sem autoridade● Usufruir da boa habilidade de negociação● Primar por validações internas

Contatos

OBRIGADA

graziela@apoenarh.com.br

(11) 7876-1861

www.apoenarh.com.br

apoenarh@apoenarh.com.br

Fone: (11) 2274-0413