O significado de “Qualidade” após uma imersão na cultura japonesa

JICA, Chubu
Nagoya, Japão

Gilberto B. Wanderley
GW*Kaizen*

24º. Seminário de Competitividade & Qualidade – CIC de Caxias do Sul
09/07/2018

Apresentação

Executivo da área Industrial com atuação na América do Sul, acumulando mais de 35 anos de experiência em cargos representativos em empresa de grande porte, suportando Diretores e Plant Managers no redesenho organizacional operacional de suas plantas;

Formação:

Instrutor de “monozukuri” pela JICA (Japan International Cooperation Agency) – 2018;

Mestre em Engenharia de Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Sul – 2013;

Especializado em Lean Manufacturing pelo Lean Learning Center – 2012;

Pós graduado e Teoria e Prática do Ensino Superior pela UFRGS - 2011;

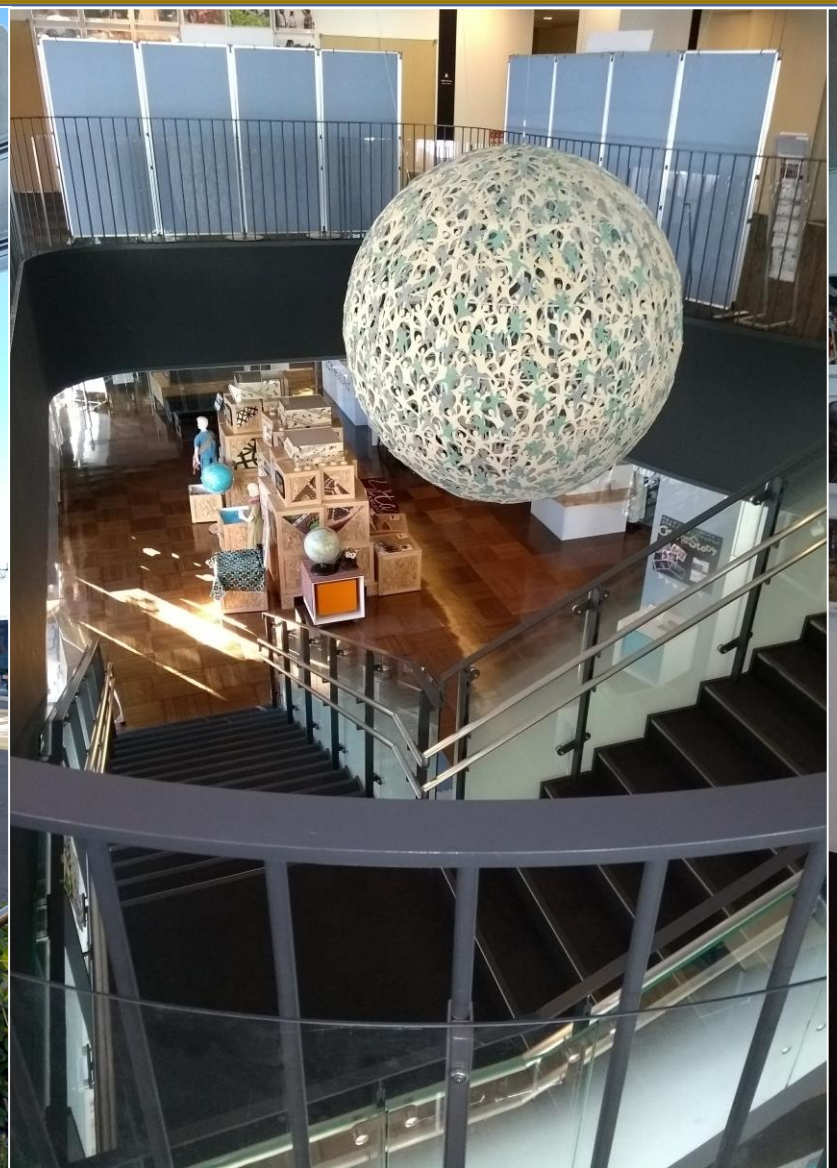
Especializado em Lean Manufacturing pela Universidade do Kentuck - 2005;

Especializado em Lean Manufacturing pela Dana University - 2003;

Pós graduado em Automação industrial para a Competitividade pela UFSC - 1994;

Graduado em Engenharia Mecânica - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – 1978.

Japan International Cooperation Association (JICA) - Nagoya



A Missão em Nagoya

- Nossa viagem de ida durou mais ou menos 50 horas sendo a metade voando.
- Viajamos numa missão de estudos ao Japão para tentar entender, profundamente, como os japoneses fazem as coisas.
- A região de Nagoya concentra muitas industrias automobilísticas e dentre elas a Toyota Takaoka em Toyota city.
- Aprendi mais caminhando pela cidade do que visitando as fábricas nos quase 30 dias de estudos, teóricos e práticos.
- A cada observação interessante nestas caminhadas e mesmo nas empresas que visitei, realizei um hansei (reflexão) associada ao *lean manufacturing.*

Nagoya - Aichi

Nome da província : Aichi
Capital: Nagoya
Localização: a província fica na região de Chubu, perto do centro da principal ilha japonesa, Honshu e à 350 km de Tokyo.
Área: 5.115 km², o que corresponde a cerca de 1,4% do total da área da superfície do Japão
Site Principal da província: www.pref.aichi.jp/global/pt/index.html

Sumário

- Contextualização;
- Pensamento coletivo e compromisso;
- Treinamento contínuo;
- Melhoria contínua;
- Cultura de comunicação visual;
- Questões de qualidade são a chave no negócio;
- O DNA japonês que identificamos.

O Japão - dados sócio econômicos

- Área : o Japão é 23 vezes menor que o Brasil, ou seja, possui 378.000 k2;
- População : Japão – 127 milhões, Brasil – 208 milhões;
- População de Nagoya : 2.3 milhões;
- Cidades mais populosas : Tóquio – 9.8 milhões, São Paulo – 12 milhões;
- Densidade demográfica : Japão - 337 hab./km2, Brasil – 24 hab./km2;
- 70% do Japão são montanhas, e muito frias;
- Renda per capta : Japão US$ 39.000,00, Brasil – US$ 8.650,00;
- Um operário de montadora no Japão ganha por volta US$ 6.250,00/mês.

Hansei : Como pode um pais tão pequeno e isolado no meio do oceano, ser tão rico?

O japonês - religiões

98% xintoístas:

- O xintoísmo é uma religião baseada no respeito e culto da natureza, sendo considerada uma grande aliada e imprescindível para a existência da vida na Terra.

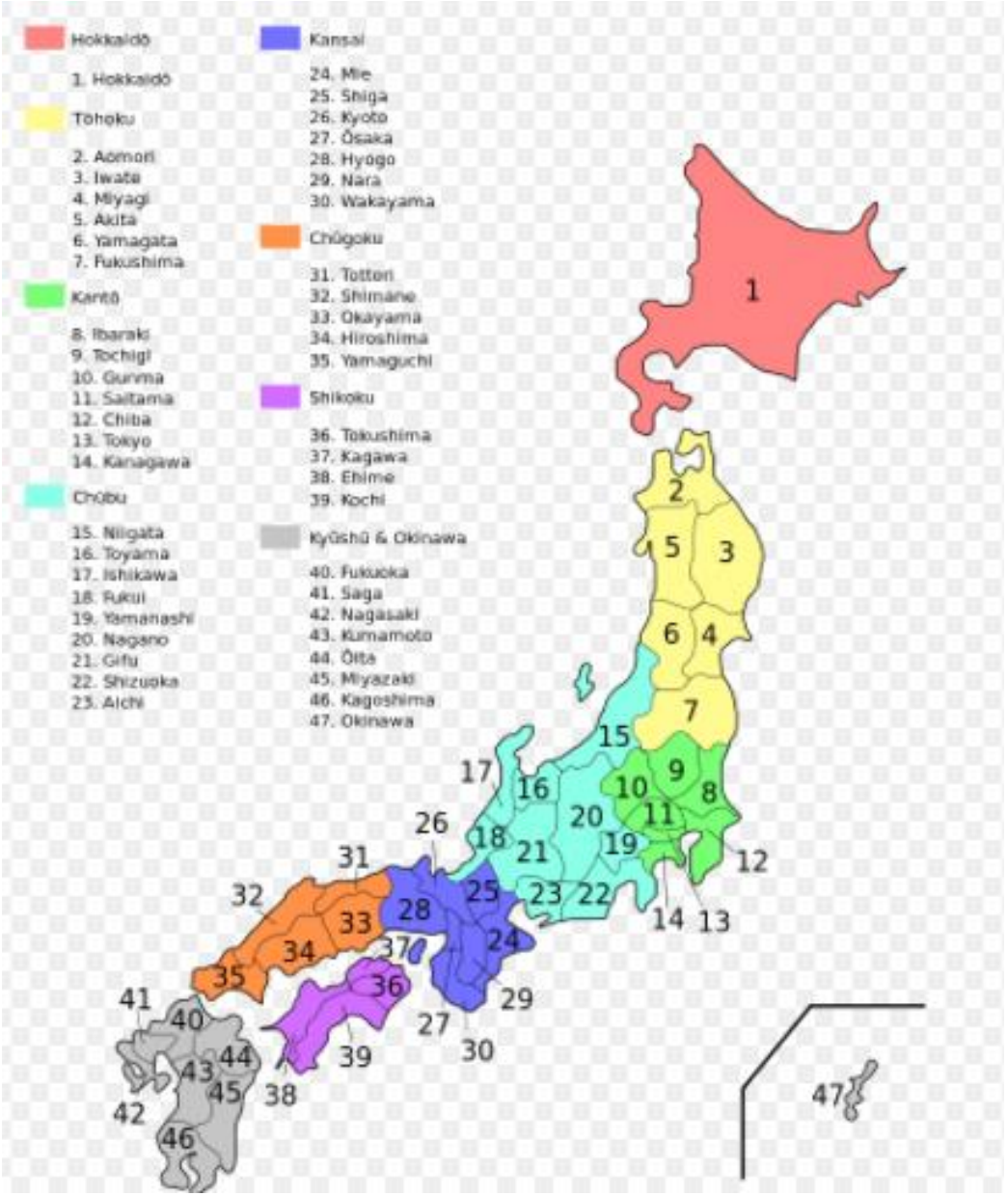
98% budistas:

- O budismo é uma doutrina religiosa, filosófica e espiritual e tem como preceito a reencarnação do ser humano de forma a prender-nos aos sofrimentos do mundo material.

O arquipélago que forma o Japão

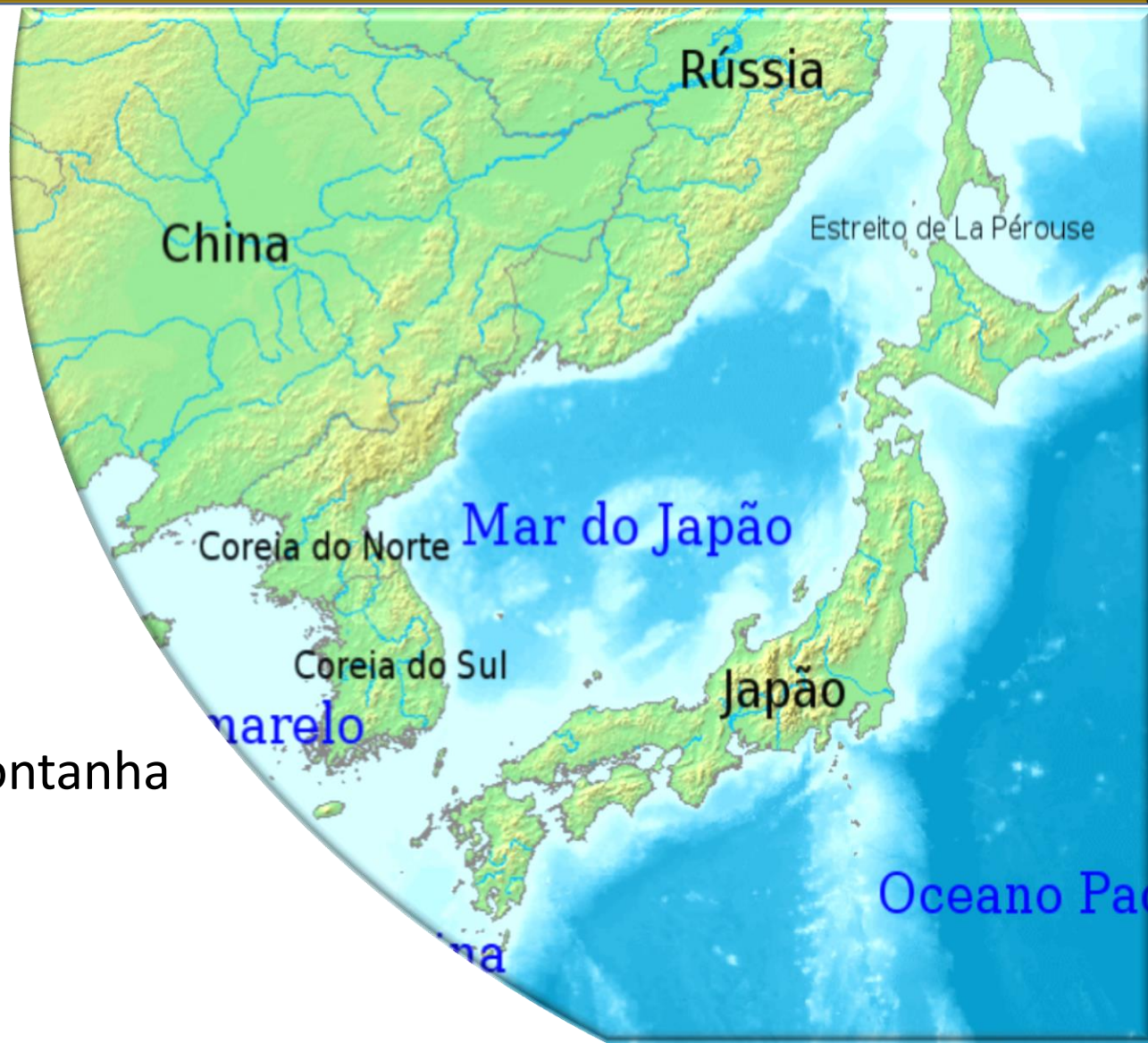
- Composto por muitas centenas de ilhas, sendo as quatro principais **:**
  - ✓Honshu;
  - ✓Shikoku;
  - ✓Kyushu;
  - ✓E Hokkaido.
- O resto do arquipélago é formado por mais de três mil ilhas;
- O Japão também é composto por 47 províncias.

As 47 províncias do Japão



As conexões do Japão com outros países

- Através dos Mares do Japão e Okhotsk, o Japão se conecta com a Rússia;
- O Estreito da Coreia, à sudoeste, fornece ligação à Coreia do Sul;
- E na extremidade sul das ilhas Ryukyu (Okinawa) aproxima-se de ilha de Taiwan;
- A maior parte das ilhas é montanhosa e com muitos vulcões;
- O Monte Fuji com 3.776 m de altitude, a montanha mais alta do Japão, é um vulcão.



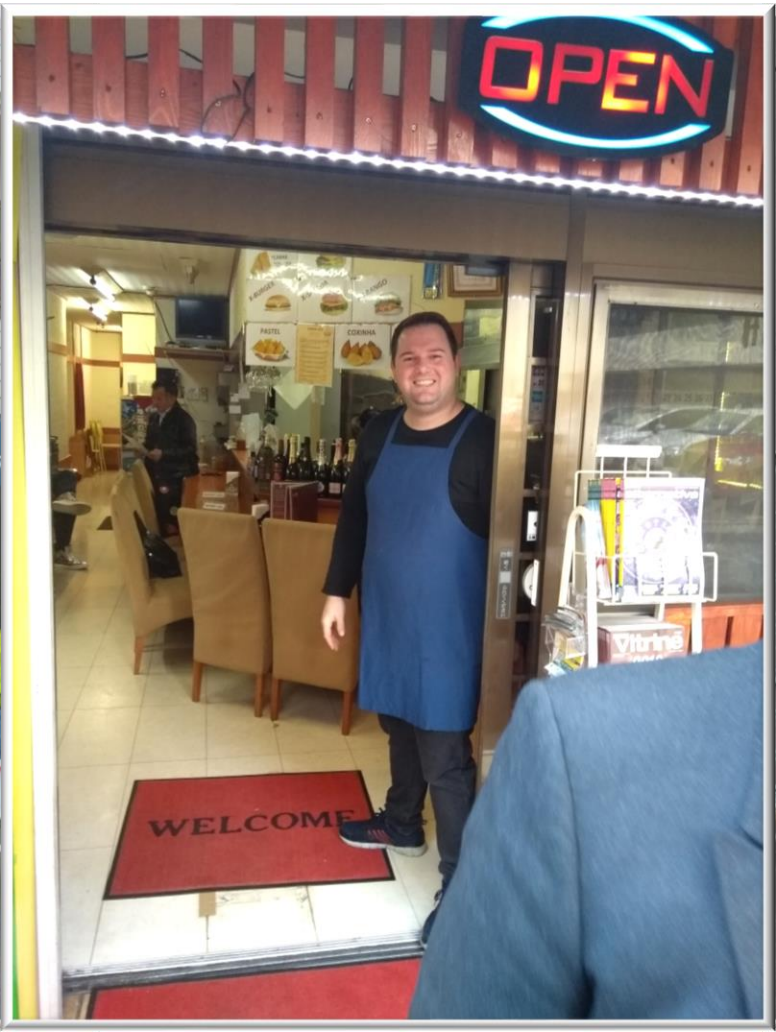
Clima muito parecido com o do sul da Argentina e Chile.

Hansei : Por que será que tantos brasileiros vão morar no Japão?

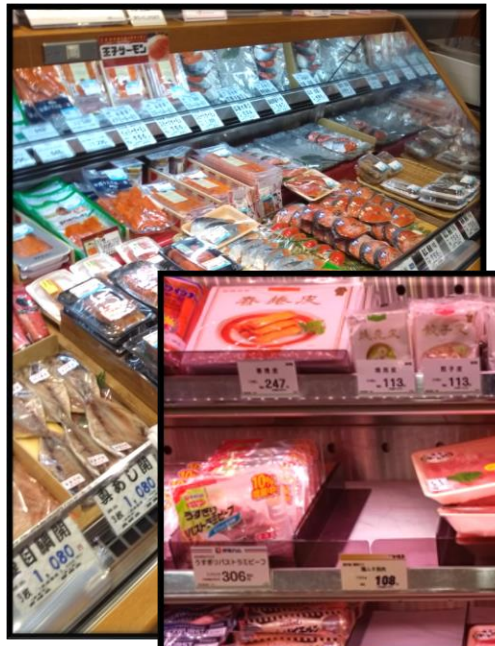
1. Em Nagoya	2. Na província de Aichi	3. No Japão
6.000 brasileiros.	25.000 brasileiros	200.000 brasileiros

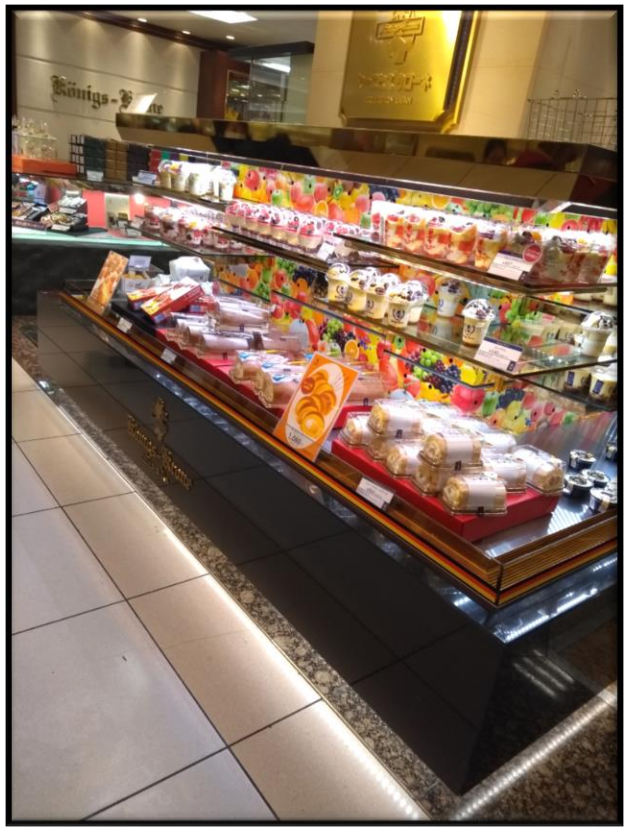
População brasileira no Japão

O Brasil está muito “presente” na vida dos japoneses!



A comida japonesa





O pensamento coletivo e compromisso

Os valores japoneses

1º - Nacionalismo;
2º - Trabalho/empresa;
3º - Família;

“O trabalho é a vida, e a forma de autodesenvolvimento do japonês.Neste campo existe um grande compromisso com o coletivo”.

O pensamento coletivo e compromisso

A colheita do arroz. Raiz da cultura do trabalho em equipe.

Hansei : Qual a relação com o que aprendemos com CCQs, Kaizens e Grupos Multifuncionais?

O japonês - cultura e crenças

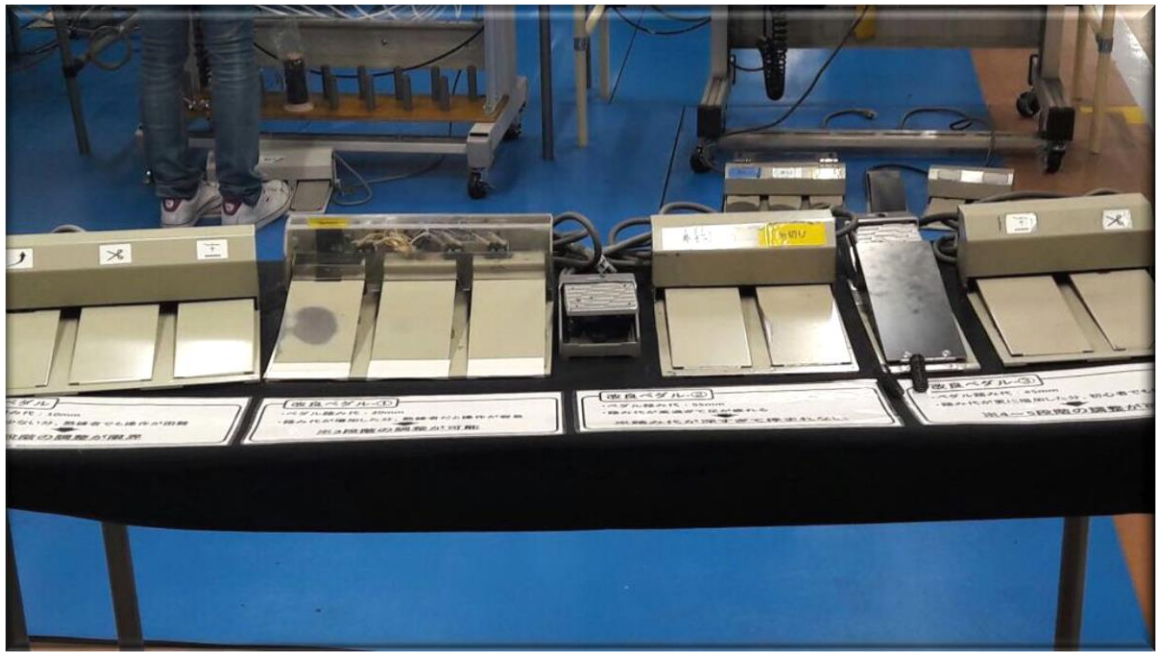
- Na cultura japonesas, cada um cuida do outro, porque sempre vai haver alguém cuidando dele;
- Ao chegar num estacionamento de trabalho, o primeiro a chegar fica o mais longe possível do portão de entrada para permitir ao retardatário ficar o mais próximo possível deste;
- A cultura japonesa, com raízes chinesas, tem a ver com a preservação do próximo, não incomodar os outros.

Vídeo – demolição de prédio – 1:26 min.

Treinamento contínuo

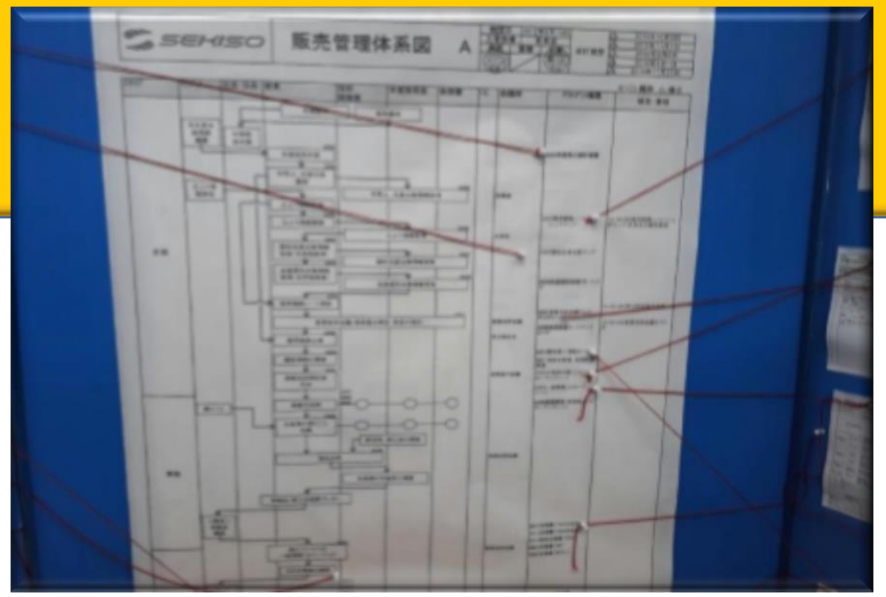
- O treinamento é sinônimo de qualidade;
- Uma das partes mais importantes é a duração do treinamento;
- Trabalhadores qualificados não poderiam ser os melhores professores;
- Para experimentar "treinamento sensitivo“, e ser eficaz;
- Educar os educadores;
- Investir no melhor para treinamento (recursos e instrutores);

A empresa é o próprio "dojo"



Um *Dojo* japonês

Um *Dojo* japonês



O círculo de Ohno é ensinado no *Dojo* e demarcado no *"genba"*

Quando estamos no "genba" observando ou fazendo uma visita diária, vários eventos ocorrem ao mesmo tempo e perdemos o foco no real motivo de estarmos lá.

Hansei : Será que vale a pena investir tantas horas em treinamento só para obter qualidade nos produtos e serviços oferecidos aos clientes?

O japonês : níveis de educação

Jardim de infância: idade 3 anos à 6 anos	Escola primaria: idade 7 anos aos 12 anos (6anos de ensino)	Ginásio (júnior high school): idade 13 à 15 anos (3 anos de ensino)	Colegial (senior high school): idade 15 à 18 anos (3 anos de ensino)
Universidade: idade 18 anos de idade, dependendo da carreira:	literatura, economia - 4 anos	medicina - 5 anos e depende da especialidade	6. Mestrado: 2 anos

7. Doutorado: 3 anos (depende da especialidade)

Grupo de alunos da Junior High School fazendo pesquisa na JICA

Hansei : Onde no Brasil é assim?

A disciplina sempre presente na educação

Questões de qualidade são chave para os negócios

As empresas japonesas consideram a "qualidade" como a chave do sucesso.

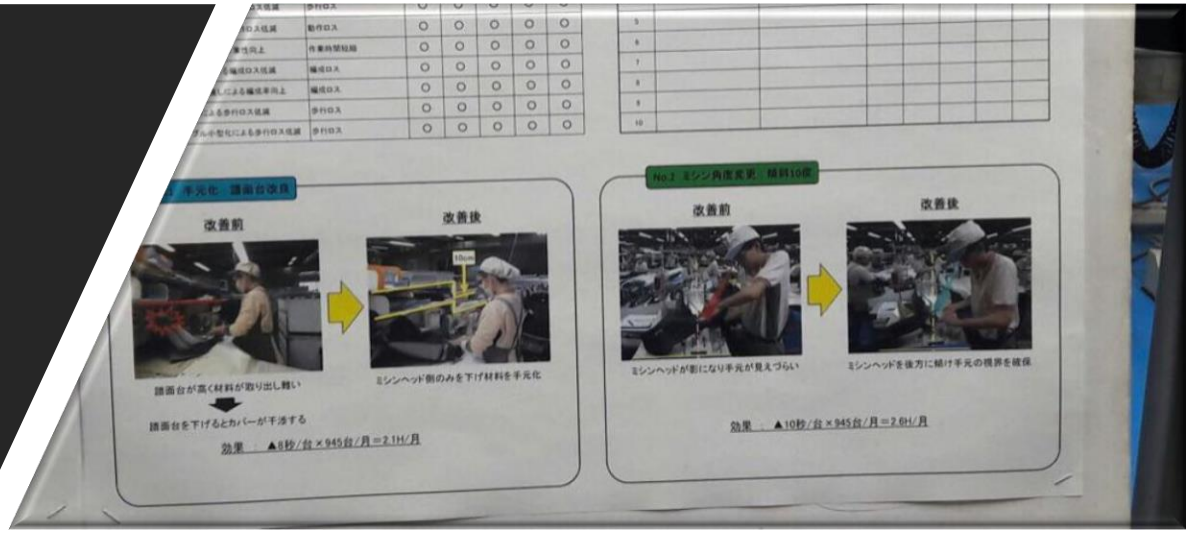
Qualidade é tudo:

a) Reduzir o tempo;

b) Aumentar a produtividade;

c) Reduzir o movimento, etc.

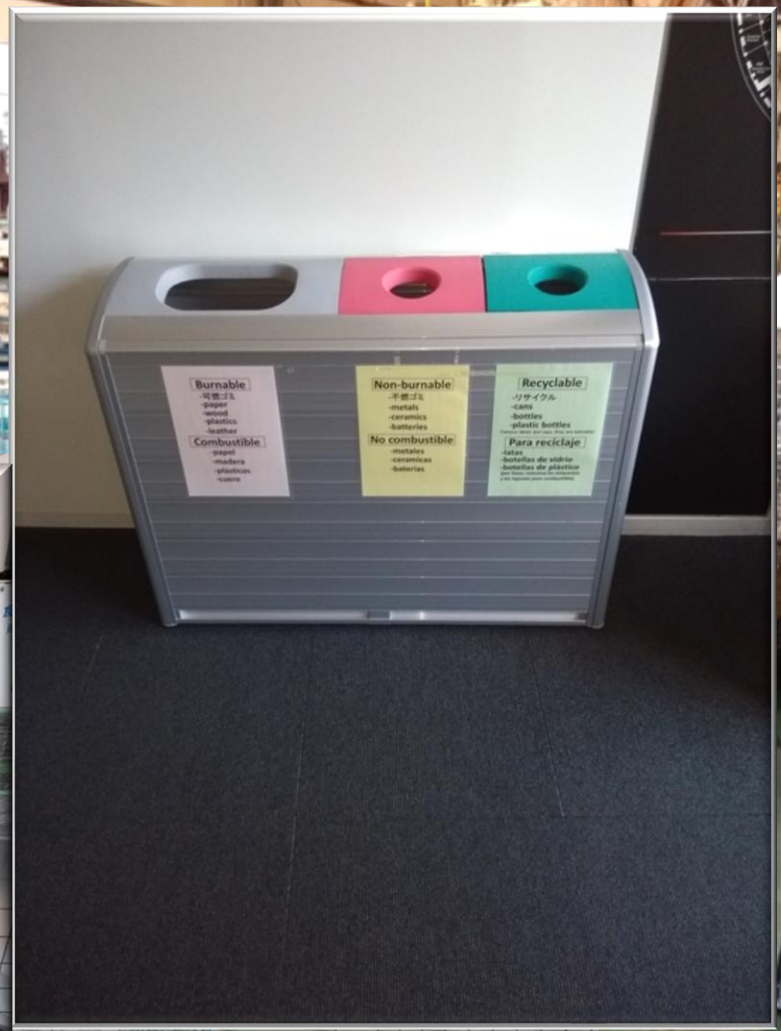
A qualidade tem dependência extrema de <u>trabalhadores muito bem treinados</u>.

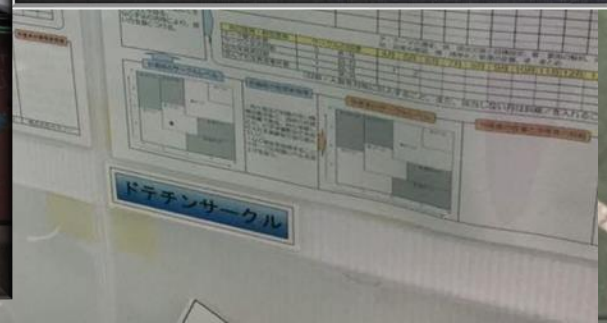


Melhoria contínua

- O 5S´s conceito (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Seitsuke);
- É no 5 S´s que começa o mindset de padronização;
- Em todo o processo é possível pensar co
  melhorar a qualidade e reduzir o desperd
- O cliente conduz a qualidade, a melhoria
  assegura ele;
- A preocupação com a economia de recur
  percebida, pois possuem práticas públic
  economizam recursos, tais como preserva
  eletricidade, água, papeis, materiais, etc.
- A regra para eliminação de desperdícios é

Reduzir, Reusar e Reciclar





Cultura de comunicação visual

- Os japoneses preferem informar-se por imagens, gráficos e exemplos;
- A comunicação visual é importante;

Cultura de comunicação visual

“Identificação de gêmeos”

Hansei : Por que tanta comunicação visual?

O DNA japonês que identificamos

O DNA japonês

Nós temos teorias e métodos (5S, Kaizen, trabalho padrão, etc.)

Hitozukuri

- Educar as pessoas
- Treinar pessoas
- Capacitar as pessoas
- Acreditar na emoção
- Confiar
- Criar auto confiança
- Criar hábitos

Kaizen

- Inspirar para ser melhor
- Inspirar para ser um modelo
- Utilizar lições de aprendizado
- Continuar crescendo como pessoa

Monozukuri

- Ser profissional
- Fazer o seu melhor
- Aprender com erros
- Pensar como o proprietário
- Confiar
- Seguir as regras

QCD

- Executar a política definida
- Melhorar a qualidade no sentido mais amplo
- Reduzir o custo
- Reduzir o tempo de entrega

Desenvolvi-mento de RH → Melhora continua → Arte de fazer coisas → Qualidade Custo Entrega

O DNA japonês

Automóvel conceito

Kaizen

Simplicidade

Conclusão :

- A conclusão que se chega é que através do aprendizado de um povo que passou fome, que sofreu várias desgraças em sua existência, na forma de guerras, terremotos, furacões, tsunami, etc., e até da possibilidade de ser atingido por misseis estrangeiros, desenvolveu-se uma cultura desenhada como forma de se proteger de todos estes riscos.
- Este aprendizado os ensinou a pensar as coisas, de forma antecipada e consensual, estudar possibilidades de perigos futuros, e com muita qualidade, pois as adversidades podem ser muito grandes e colocar em risco a existência de seu povo.
- Daí conclui-se, ser esta a fonte deste desenvolvimento, que associada a uma educação de base de adequada, que gera pessoas éticas, com cultura de trabalho como equipes e com muito planejamento em tudo que fazem, é que faz com que suas empresas sejam de qualidade, gerando produtos e serviços de qualidade, para um povo que exige qualidade.
- Esta prática de fazer qualidade é que traz produtividade, reduz custos e consegue torna-los competitivos no mercado.

Nosso grupo de estudos em Nagoya

Da direita para a esquerda vemos : Marcos, Edson, Romeu, Tiemi e Gilberto

Muito obrigado!
Arigato Gozaimassu!
Grazie!

Gilberto Braga Wanderley
GWKaizen & Consultores Associados
+5551 981316569
site: www.gwkaizen.com.br
fanpage: www.facebook.com/gwkaizen