

Artigo - Respeito às pessoas

O “Lean” se fundamenta em análise de valor, eliminação de desperdícios, melhoria contínua e respeito às pessoas. Este último fator não está presente na abordagem apenas por ser “bonitinho”, mas sim é representado por técnicas muito sérias, como as de “autonomação” (“jidoka”) que literalmente salvam vidas ao evitar falhas perigosas, além de tirar do trabalho humano tarefas menos nobres.

Em certa empresa multinacional, para conseguir reembolso de estacionamento, pedágio etc. era necessário fazer o seguinte: preencher uma planilha, imprimir, assinar e colocar em anexos folhas com os recibos colados lado a lado. Este pequeno calhamaço ia então parar na mesa do gestor, que deveria verificar e aprovar, via um sistema na intranet corporativa, remetendo então o material para o setor financeiro, que checava as aprovações no sistema, conferia tudo e colocava no SAP o comando para o pagamento do reembolso.

Todavia, apesar de toda a prescrição deste procedimento, não havia datas definidas para o trâmite. Então, não raro, o senhor gestor deixava o pedido de reembolso “esquecido” na mesa, para incômodo do funcionário, que já havia pago antecipadamente, é claro, as despesas, além de ter tido todo o trabalho de registro, colagem etc.

Outra empresa, mais “lean”, teve uma ideia diferente para o tema: ela fornecia cartões (com limites) para os funcionários usarem no pagamento das despesas. Com isto, não era preciso colocar a mão no bolso e receber de volta o dinheiro gasto só dias ou semanas depois e, vejam só, o relatório acabava sendo preenchido automaticamente pela própria administradora do cartão, via aquela fatura analítica que todo cartão apresenta. As faturas já iam direto para o financeiro, que simplesmente conferia as notas e pagava o cartão, simplificando o processo de reembolso e poupando o tempo (e a paciência) das pessoas.

Outra, mais “lean” ainda, tinha um “caixinha” no setor financeiro e bastava o funcionário apresentar os comprovantes no balcão, que eram conferidos na hora, realizando-se então o reembolso no ato, em dinheiro vivo na mão do requisitante [Aplausos! Aplausos!].

A vida já anda complicada demais e qualquer simplificação constitui um verdadeiro presente às pessoas (o aclamado “maior patrimônio das organizações”), além de economizar um precioso tempo. Não se trata de liberalidade, mas sim de racionalidade.