

SEMINÁRIO INTERNACIONAL EM BUSCA DA EXCELÊNCIA



CONSTRUINDO A EXCELÊNCIA



A AGENDA

O Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum - PERFIL

- O Projeto da Qualidade (Onde Começou)
- As Fundações (Fundamentos)
- A Estrutura da Qualidade (A Sustentabilidade do Processo)
- A Alvenaria e os Revestimentos (Consolidação do Processo)
- Acabamentos Finais (A Busca da Excelência)
- A Entrega do Empreendimento (A Conquista da Excelência)
- A Fidelidade dos Clientes (Fatores Críticos de Sucesso)
- Mensagem Final



JOAL TEITELBAUM®
ESCRITÓRIO DE ENGENHARIA



2003



PERFIL | POLÍTICA DA QUALIDADE E MASS

NEGÓCIO

“Soluções personalizadas em ambientes para moradia e negócios no sistema de preço de custo.”

MISSÃO

“Proporcionar à sociedade construções no sistema de preço de custo com qualidade, segurança, arte e respeito ambiental, que resultem na maximização da satisfação, desenvolvimento e lucratividade de todos os participantes.”

VISÃO

“Ser uma empresa de referência internacional, atuando com excelência e multi-culturalmente na construção de empreendimentos a preço de custo.”

VALORES

- Encantar o cliente
- Avaliar o desempenho com base no aumento da lucratividade
- Desenvolver pessoas
- Estabelecer parcerias transparentes
- Atuar em conjunto com a sociedade
- Buscar a excelência em tudo o que faz
- Trabalhar com saúde, segurança e respeito ambiental
- Manter sempre os mais elevados padrões éticos



JOAL TEITELBAUM®
ESCRITÓRIO DE ENGENHARIA



2003



PERFIL

- ⊕ Fundado em 1961 pelo Eng. Joal Teitelbaum
- ⊕ 42 anos de atividades ininterruptas
- ⊕ 8 premiações nacionais e 10 estaduais nas áreas de qualidade, produtividade e meio ambiente
- ⊕ Foco: Classes A e B e Clientes Corporativos
- ⊕ Capacidade Operacional em 1961: Oitocentos metros quadrados construídos/ano
- ⊕ Capacidade Operacional em 2004: 20 mil metros quadrados construídos/ano
- ⊕ Posição consolidada: mais de 350 mil metros quadrados construídos exclusivamente no Sistema de Preço de Custo na cidade de Porto Alegre



O PROJETO DA QUALIDADE – ONDE TUDO COMEÇOU

1961

Fundação do Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum pelo Engenheiro Joal Teitelbaum, recém formado na UFRGS

1964 - 1967

Construção do Edifício San Ciro, no Bairro Moinhos de Vento, em Porto Alegre: Muitos de seus processos e inovações tecnológicas ainda não foram superados até hoje.



1972

Propõe e participa da formulação da Norma Brasileira que trata do entrosamento e responsabilidade do autor do projeto, do construtor e do interveniente de uma obra de engenharia, no GEPEC (Grupo de Entrosamento Entre Projeto e Construção), que deu origem à NBR 5671.

1985 Conclui o Edifício Chácara Mostardeiro, com apartamentos de alto padrão em frente à Caixa D'água do Bairro Moinhos de Vento



1991 - 1994

Joal Teitelbaum é coordenador por designação da Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP) sub-programa da Construção Civil.

1991

Implantação Oficial do Programa de Qualidade do Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum



AS FUNDAÇÕES – OS FUNDAMENTOS (1991-1994)

PRINCÍPIO BÁSICO:

- Aplicação dos conceitos adquiridos na Academia, Experiência Profissional e em Relações Institucionais (Sinduscon-RS, CBIC, FIIC, FIEC, CICA)

PREMISSAS:

- Verificações no Processo;
- Conceito de Não Conformidade;
- Combate ao Re-trabalho, buscando a eliminação de perdas.



FERRAMENTAS:

- Benchmarking – Brainstorming – Checklists – Fluxogramas – Análises Causa-Raiz

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Mapeamento e Padronização
- Enxugamento da Estrutura através da padronização



ESTRUTURA DA QUALIDADE – ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA (1994-1997)

PRINCÍPIO BÁSICO:

- Solidificar o processo, envolvendo terceiros e fornecedores na Melhoria Constante da Qualidade Total

PREMISSAS:

- Padronização com Análise Crítica;
- Treinamento e delegação de funções;
- Envolvimento de colaboradores diretos e terceiros, assim como de todos os intervenientes no processo;
- Gestão Ambiental dentro do Canteiro de Obras de forma preventiva e pró-ativa.



FERRAMENTAS:

- Trabalhos Técnicos de Gestão Tática e Operacional nas Áreas de Qualidade e Produtividade e Gestão Ambiental: PCD/Sistema PODER; Processo INOCON; Processo CONSERVE



ESTRUTURA DA QUALIDADE – ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA (1994-1997)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Manual de Procedimentos Operacionais (Sede e Canteiros de Obra);
- Trabalhos Técnicos – preservação do capital intelectual;
- Implantação dos 5S na Sede e em uma das obras (projeto piloto);
- Gestão a vista nos canteiros de obra: murais com resultados, indicadores, cronogramas de curto e médio prazos, avisos de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- Programa integrado de redução de perdas;
- Treinamento dos Intervenientes no processo na Metodologia de Qualidade e Produtividade;
- INGRESSO NO PROGRAMA GAÚCHO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PGQP) EM 1996





ALVENARIA E REVESTIMENTOS – CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO (1997-2001)

PRINCÍPIO BÁSICO:

- Melhoria Constante da Qualidade Total, com foco na redução de custos pela diminuição de perdas e aumento da produtividade



PREMISSAS:

- Análise Crítica de Desempenho de Processos e da Organização;
- Planejar estrategicamente – FOCO EM RESULTADOS;
- Desenvolvimento da cadeia produtiva;
- Gestão Integrada de Processos;



FERRAMENTAS:

- Gestão Estruturada nos Critérios de Avaliação do PGQP



ALVENARIA E REVESTIMENTOS – CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO (1997-2001)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Ciclos de Avaliação anuais no PGQP;
- Planejamento Estratégico de Longo Prazo;
- Consolidação do Comitê da Qualidade – Melhoria pelo Exemplo da Liderança;
- 100% dos Colaboradores treinados na metodologia do 5S (1997);
- Pesquisa de Satisfação com Clientes, Colaboradores e Fornecedores;
- Parceria com o CNTL para busca de soluções de TP+L e TL para a Construção Civil;
- Implementação do Programa de Coleta de Lixo Seletivo, Racionalização de Água e Energia na Sede e Canteiros;
- Conquista dos Troféus Bronze (1999 e 2000) e Prata (2001) no PGQP – inédito no setor;
- Implementação de Programa de Sugestões (DCA), Avaliação e Remuneração por Desempenho e PPR;
- Industrialização dos Processos dentro do Canteiro de Obras;
- Ciclos de análise crítica semestral no Manual de Procedimentos;
- Conquista do Prêmio CNI de Ecologia – Etapa Nacional (2000);
- Conquista do Prêmio Falcão Bauer (2000 e 2001);
- Revisão da Política da Qualidade – PQMASS (2001);





ACABAMENTOS FINAIS – A BUSCA DA EXCELÊNCIA (2002-2003)

PRINCÍPIO BÁSICO:

- Buscar continuamente a EXCELÊNCIA



PREMISSAS:

- Análise do Planejamento pelo Gerenciamento de Resultados;
- Uso da Tecnologia para melhoria da produtividade e redução de perdas;
- Envolvimento dos Fornecedores Premium no PGQP;



FERRAMENTAS:

- Ciclos de Avaliação e Premiação do PGQP;
- Critérios de Excelência da FPNQ;
- Gerenciamento por Processos;
- Balanced Scorecard.



ACABAMENTOS FINAIS – A BUSCA DA EXCELÊNCIA (2002-2003)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Ciclos de Avaliação anuais no PGQP;
- Planejamento Estratégico de Longo Prazo;
- Criação do Conselho de Excelência;
- Adesão Coletiva dos Fornecedores Premium ao PGQP;
- Pesquisas de Mercado para Análise Competitiva e da Marca;
- Foco do Cliente, na Marca e no Desenvolvimento Sustentável;
- Conquista dos Troféus Ouro (2002) e Diamante (2002) no PGQP – inédito no setor;
- Conquista novamente o Prêmio CNI de Ecologia (2002) e o Falcão Bauer;
- Conquista o Top Ser Humano – ABRH/RS (2002);
- Recebe Reconhecimento do MBC e SEBRAE Nacional (2002);
- Primeiro Ciclo de Avaliação no PNQ (2003);





JOAL TEITELBAUM®
ESCRITÓRIO DE ENGENHARIA



1 ACABAMENTOS FINAIS – A BUSCA DA EXCELÊNCIA (2002-2003)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Inovações tecnológicas sempre com análise de viabilidade;
- Resultados ambientais refinados;
- Implementação de rígido sistema de planejamento e controle da produção;
- Índices de Satisfação do Cliente Superiores a 97%;
- Retenção de Clientes superior a 60%;
- Crescimento Financeiro superior a 30%;
- Retrabalho tendendo a Zero;
- Eliminação de Acidentes de Trabalho com Afastamento;
- Criação pró-ativa de diversos equipamentos de controle de Produtividade, Consumo Matéria Prima, de redução de perdas de energia e melhoria do desempenho ambiental e de higiene e segurança do trabalho (D.I.P.E., D.I.C.A.S., D.I.M.E.C., D.I.S.C.O.);



JOAL TEITELBAUM®
ESCRITÓRIO DE ENGENHARIA



1 A ENTREGA DO EMPREENDIMENTO - CONQUISTA DA EXCELÊNCIA (2003)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Conquista do PNQ na Modalidade Médias Empresas no Primeiro Ciclo de Avaliação (2003), sendo a Primeira Construtora de Classe Mundial do País;
- Implementação de Sistema Personalizado de ERP;
- Análise Sistemática do Indicador de Valor do Cliente como principal Vetor da Dimensão Clientes do BSC;
- Equilíbrio e tendência positiva no Vetor Financeiro, sob a ótica do Crescimento Financeiro com aumento de Rentabilidade;
- Domínio do Segmento de Preço de Custo no Estado do RS;
- Crescimento Financeiro consolidado de 38% em 2003 (sobre a base 2002);
- Crescimento Projetado de 40% em 2004 sobre a base 2003;
- Construção do PRIMEIRO EMPREENDIMENTO DE CLASSE MUNDIAL DO BRASIL (Príncipe de Versailles) em PORTO ALEGRE;
- Análise de Parcerias com empresas de outros estados do Brasil e do Exterior;





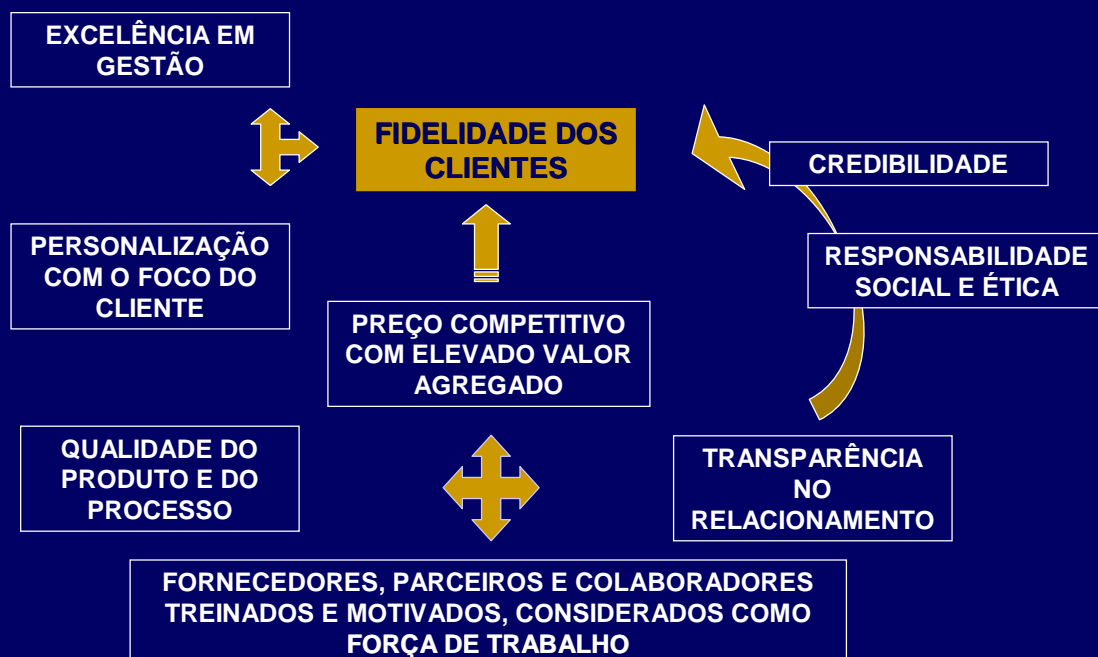
1 A ENTREGA DO EMPREENDIMENTO - CONQUISTA DA EXCELÊNCIA (2003)

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Construção em tempo recorde do Edifício Sede da AJURIS, em apenas 8 meses, com inúmeras inovações tecnológicas e elevados índices de produtividade, 100% personalizado;
- Sistematização de Construção para Terceiros no Segmento de Clientes Corporativos;
- Programa de Marketing de Relacionamento e 1 to 1, possibilitando a Fidelização de Clientes, a melhoria do relacionamento com o mercado e o atingimento de 24,26% de Velocidade de Vendas Média no ano de 2003 (o mercado teve uma média inferior a 5% no mesmo período);
- Refinamento dos Ciclos de Controle e Aprendizado, com reuniões específicas de análise das práticas e melhoria da Gestão, focada e baseada nos Critérios de Excelência da FPNQ (norteadora do PE);
- Refinamento do BSC do Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum.



1 FIDELIDADE DOS CLIENTES – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO





FIDELIDADE DOS CLIENTES – RESULTADOS

VETOR FINANCEIRO

Crescimento Financeiro: 38%

Eficiência Administrativa: 17,5%

VETOR CLIENTES

Satisfação do Cliente: 99,4%

Retenção de Clientes: 61%

Velocidade de Vendas: 24,26%

VETOR PROCESSOS INTERNOS

Rotatividade: Média inferior a 1% para todos os Empreiteiros

Satisfação do Colaborador: 98,2%

Avaliação dos Fornecedores: 96,6%

Checklist CONSERVE: 96,7%

VETOR APRENDIZADO E INOVAÇÃO

Idéias do DCA: 10,5 idéias por mês implementadas

Satisfação com o Efetivo Tratamento das Solicitações/Reclamações: 100%



MENSAGEM FINAL

“A permanente busca de melhores índices de qualidade não é uma simples estratégia. É, antes de tudo, uma forma de pensar e de agir. É um sistema de vida no qual os benefícios / objetivos conquistados devem ser repartidos entre todos os intervenientes.”

Joal Teitelbaum, Julho 1994