



I9 CONSULTORIA

NEWSLETTER

SAIBA TUDO SOBRE O PROGRAMA BRASILEIRO DE OEA

(OPERADOR ECONÔMICO AUTORIZADO)
SEGURANÇA E CONFORMIDADE NO COMÉRCIO
ADUANEIRO INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1598/2015

PRECISO IMPLANTAR A NBR 15575:2013 NA MINHA CONSTRUTORA, E AGORA?

PLVB: PROGRAMA DE TRANSPORTE SUSTENTÁVEL DE CARGAS

LEAN OFFICE: OS DESPERDÍCIOS NO SETOR ADMINISTRATIVO

**Confira também:
novos clientes, auditorias
internas e externas e
demais novidades.**

**Edição Nº 06 - Ano 2019
Trimestral**



I9 Consultoria
Assessoria e Treinamentos Empresariais

AUDITORIAS INTERNAS DE MARÇO A MAIO DE 2019

Datas	Empresas:	Normas Auditadas:
27 e 28/03	Fullport	OEA - Operador Econômico Autorizado
29 e 30/04	Multi Incorporadora	SiAC 2018 - Nível A - PBQP-h NBR ISO 9001:2015
07 e 08/05	DCI Construções	SiAC 2018 - Nível A - PBQP-h

ACOMPANHAMENTO DE AUDITORIAS EXTERNAS CLIENTE CERTIFICADOS - MARÇO A MAIO DE 2019

Datas	Empresas:	Normas Auditadas:
21 e 22/03	KRCON	SiAC 2018 - Nível A - PBQP-h NBR ISO 9001:2015

Boas vindas aos nossos novos clientes:



Four Transportes
Móveis Katzer
Granaço Fundição de Aço
Costa Brasil Logística

Treinamentos (abertos e in company) realizados de Março a Maio/2019:

GH Transportes - Formação de Brigadistas

Online Serviços de Logística Internacional - OEA, Conscientização de Ameaças à Segurança da Cadeia Logística e Conscientização de Ameaças e Identificação de Vulnerabilidades

Granaço Fundição de Aço - 8D - Oito Disciplinas para Solução de Problemas em Equipe

Usimetal - Introdução ao Lean Manufacturing

CURSO ABERTOS:

Interpretação e Formação de Auditor Interno da SiAC-2018 - PBQP-h
Interpretação e Formação de Auditor Interno da Norma ISO 9001:2015
NR 18 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção
NR 35 - Trabalho em Altura

O informativo da I9 Consultoria e Treinamentos é uma publicação trimestral, com distribuição gratuita para clientes.

Para publicação no editorial, entrar em contato pelo e-mail: marketing@i9ce.com.br.

Edição 06
002/2019
Trimestral
Ano 2019



Programa Brasileiro de OEA (Operador Econômico Autorizado) Segurança e Conformidade no Comércio Aduaneiro Instrução Normativa RFB nº 1598/2015

Como se iniciou e qual o posicionamento do Brasil com relação ao OEA?

O programa OEA teve seu pontapé inicial em 1998 na Suécia, com intuito de facilitar a conformidade aduaneira, visto a grande expansão comercial, além da dimensão dos negócios que se tornaram cada dia mais globalizados.

A partir de 2001, pós ataque as Torres Gêmeas (World Trade Center) nos EUA, esta norma tornou-se cada vez mais aprimorada, também contemplando a CTPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) no mesmo ano; a qual visa combater ações de terrorismo no território norte-americano e ampliar os critérios de segurança nas alfândegas.

O Brasil agregou o OEA a partir de 2014, quando a norma foi desenvolvida para atender aos critérios de segurança aduaneira. A mesma é gerenciada pela RFB (Receita Federal do Brasil), a qual também é responsável pela certificação de empresas e Acordos de Reconhecimento Mútuo (ARM) com outras alfândegas para facilitar o trâmite aduaneiro de agentes OEA.

Em 2017, 73 países já eram adeptos ao programa e outros 17 estavam em desenvolvimento do mesmo. Neste mesmo ano, 47 Acordos de Reconhecimento Mútuo (ARM) já haviam sido assinados no mundo e outros 46 estavam em negociação.

O Brasil possui planos de trabalho em conjunto com Estados Unidos, Argentina, Uruguai, Bolívia, México e mais recentemente em 27/02/2019, a RFB assinou este plano com a aduana da China, o que tende a facilitar ainda mais o comércio entre estes países.

O Programa Brasileiro OEA é aperfeiçoado diariamente e desenvolveu o OEA-Integrado, do qual fazem parte:

- I. Ministério da Agricultura – Portaria Conjunta RFB e DAS assinada em 13/12/2016.
- II. Exército Brasileiro – Portaria Conjunta RFB e Exército assinada em 14/03/2018.
- III. Agência Nacional de Aviação Civil – Portaria Conjunta RFB e ANAC assinada em 13/06/2019.

Para que serve o OEA?

O OEA tem como premissas:

1. **Gerenciamento de Riscos:** fazer com que as empresas analisem os riscos de seus processos e o impacto aduaneiro que os mesmos podem causar, impactos estes que tenham como consequência não somente sua empresa, mas toda cadeia logística envolvida no trâmite de mercadorias internacionalmente.
2. **Incentivar a Conformidade com Benefícios:** proporcionar benefícios a todos que efetivamente demonstrem o cumprimento da legislação aduaneira e a segurança da mesma, tanto de informações quanto de mercadorias.
3. **Compatibilização entre Gestão e Operacionalização:** visa permitir que as empresas trabalhem em cima de um planejamento de processos aduaneiros e gerenciem os mesmos, possibilitando a confiança de que todos atendem requisitos internacionais de segurança de carga.
4. **Monitoramento Contínuo de Operadores:** um dos princípios é o estímulo à todos os operadores envolvidos no comércio internacional sejam certificados e desta forma, todos controlem os demais elos da cadeia, que sejam de sua responsabilidade. Desta forma, a tendência é que em um breve período, os principais envolvidos na cadeia logística internacional sejam certificados ou pelo menos tenham seus critérios de segurança aprimorados, evitando assim, danos desnecessários aos demais envolvidos.

Vale lembrar que ser um Operador Econômico Autorizado, não significa zero risco ou totalmente seguro, mas sim que, a empresa gerencia seus riscos aduaneiros e trabalha em prol da assertividade em suas operações e relações comerciais. Significa que a empresa é comprometida com os critérios internacionais de segurança e legislações aduaneiras vigentes, porém a manutenção periódica destes controles deve ser realizada, bem como, aprimorada; para que desta forma a cada dia os riscos sejam minimizados.

Quem pode se tornar um OEA?

Alguns intervenientes que operam na cadeia logística podem se tornar OEA (Operador Econômico Autorizado).

A certificação é voluntária e cabe a empresa avaliar se tem ou não interesse na mesma.

Desta forma, podem requerer a certificação OEA os seguintes intervenientes.

A certificação é concedida para CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica)

– Matriz da empresa, sendo extensiva a todos os estabelecimentos do requerente.

- Importador.
- Exportador.
- Transportador.
- Agente de Carga.

Devido às características do interveniente, a certificação é concedida para o CNPJ do Estabelecimento para:

- Depositário de mercadoria sob controle aduaneiro.
- Operador Portuário.
- Operador Aeroportuário.
- Recinto Especial para Despacho Aduaneiro de Exportação (Redex).

As Tradings não tem permissão para certificação, visto 90% (noventa por cento) das operações de importação/exportação, terem de ser realizadas de forma direta. No entanto, se for utilizada a Declaração Única de Importação (DUIMP), pelo importador, poderá haver usufruto dos benefícios do Programa OEA.

(...) § 2º-A O interveniente referido no inciso I do caput pode atuar também como adquirente ou encomendante de bens importados por terceiros e, somente se for certificado nos termos da alínea “b” do inciso II do art. 5º, poderá usufruir dos benefícios concedidos pelo Programa OEA nas operações por conta e ordem de terceiros, quando utilizada a Declaração Única de Importação (Duimp). (Redação dada pelo(a) Instrução Normativa RFB nº 1833, de 25 de setembro de 2018).

Quem pode se tornar um OEA?

O Programa OEA possui três tipos de certificação, com níveis diferentes de controle. Segue abaixo os tipos de certificação e suas particularidades.

1. OEA – Segurança: refere-se a segurança física da cadeia logística, ou seja, segurança e controle físico de cargas.

Certificação pelo CNPJ – Matriz:	Certificação pelo CNPJ – Estabelecimento:
1. Importador.	1. Depositário Alfandegado.
2. Exportador.	2. REDEX.
3. Agente de Cargas.	3. Operador Portuário.
4. Transportador.	4. Operador Aeroportuário.

2. OEA – Conformidade: Refere-se ao nível de conformidade tributária e aduaneira da carga, ou seja, declarações aduaneiras e compatibilização da mesma com as regularidades fiscais legais.

Nível 01:

1. Importador.
2. Exportador.

Nível 02:

1. Importador.
2. Exportador.

3. OEA – Integrado: Incorporação de órgãos que exercem controle sobre o comércio exterior:

Módulos Complementares:

3. OEA-Agro.
4. OEA-Exército.

Por que me tornar um OEA? Quais os meus benefícios?

Visando o incentivo aos operadores, a RFB estruturou uma série de benefícios aos voluntários da certificação. Estes benefícios são compatíveis com o nível de certificação optada pela empresa.

Benefícios Gerais:

- I. Divulgação no Sítio da RFB.
- II. Utilização da logomarca “AEO”.
- III. Ponto de contato na RFB.
- IV. Prioridade de análise em outra modalidade.
- V. Benefícios concedidos pelas aduanas estrangeiras.
- VI. Participação do Fórum Consultivo.
- VII. Dispensa de exigências já cumpridas no OEA.
- VIII. Participação em seminários e treinamentos.

Benefícios para **OEA-Segurança:** são todos os benefícios gerais, mais:

- I. Reduzido percentual de canais de conferência na exportação.
- II. Parametrização imediata de Declarações de Exportação.
- III. Prioridade de conferência de Declarações de Exportação para inspeção.
- IV. Dispensa de garantia no Trânsito Aduaneiro.
- V. Acesso prioritário dos transportadores OEA aos Recintos Aduaneiros.

Benefícios para **OEA-Conformidade Níveis 01 e 02:** são todos os benefícios gerais, mais:

- I. Resposta à consulta de classificação fiscal em até 40 (quarenta) dias.
- II. Dispensa de garantia na Admissão Temporária para utilização econômica.
- III. Carga Pátio por 24 (vinte e quatro) horas no modal aéreo.
- IV. Retificação de Declarações de Importação em lotes reduzidos.

Benefícios para **OEA-Conformidade Nível 02:** são todos os benefícios gerais, os benefícios para OEA-Conformidade Nível 01 e 02, mais:

- I. Reduzido percentual de canais de seleção na importação.
- II. Parametrização imediata de Declarações de Importação.
- III. Prioridade de conferência das Declarações de Importação selecionadas.
- IV. Registro antecipado da declaração de importação por meio aquaviário.
- V. Canal Verde na Admissão Temporária.

A seguir, segue um resumo de benefícios por função da cadeia logística:

BENEFÍCIOS	Impo/Expo	Transp.	Agente de Carga	Depositário Alfandegário e Redex	Operador Portuário e Aeroportuário
Divulgação no sítio RFB	X	X	X	X	X
Utilização da logomarca "AEO"	X	X	X	X	X
Ponto de Contato na RFB	X	X	X	X	X
Prioridade de análise em outra modalidade	X				
Benefícios concedidos pelas Aduanas estrangeiras	X	X			
Participação do Fórum Consultivo	X	X	X	X	X
Dispensa de exigências já cumpridas no OEA	X				
Participação em seminários e treinamentos	X	X	X	X	X
Reduzido percentual de canais de conferência na exportação	X				
Parametrização imediata das DEs	X				
Prioridade de conferência das DEs selecionadas para inspeção	X				
Dispensa de garantia no Trânsito Aduaneiro		X	X	X	X
Acesso prioritário dos transportadores OEA aos Recintos Aduaneiros		X	X	X	X
Resposta à consulta de classificação fiscal em até 40 dias	X				
Dispensa de garantia na Admissão Temporária para utilização econômica	X				
Carga Pátio por 24h ao importador OEA	X				
Retificação de DIs em lotes reduzidos (ADE nº 17/16)	X				
Parametrização imediata das DIs	X				
Reduzido percentual de canais de seleção na importação	X				
Prioridade de conferência das DIs selecionadas para inspeção	X				
Registro antecipado da importação por meio aquaviário (Portaria Coana 85/17)	X				
Canal verde na Admissão Temporária ¹	X				

Ao contrário do que muitos têm cogitado, o OEA, assim como todas as normas, está em vigor para permitir uma diferenciação competitiva e de segurança, servindo como parâmetro inclusive na qualificação de fornecedores para importadores e exportadores. Assim como outras normas, por exemplo, NBR ISO 9001, 31000, 37000, 45000 são avaliadas na contratação de empresas, o OEA tende a ser um diferencial para todos que o possuem.

Existe muita desconfiança por parte das empresas para esta certificação, mas em função de paradigmas criados ao longo dos anos com diversos mecanismos de controles ineficientes e ineficazes, no entanto, o OEA vem se mostrando uma norma muito bem-conceituada no mundo.

Ao longo dos últimos meses, muitas empresas importadoras, localizadas

fora do Brasil, estão exigindo de seus exportadores brasileiros a certificação na norma OEA ou a NBR ISO 28000 (Segurança da Cadeia de Suprimentos). Esta cobrança deve-se ao fato de que os importadores, querem mais agilidade aduaneira, redução de custos com processos parados em alfandegas (brasileiras e estrangeiras), redução de multas em função da credibilidade dos operadores certificados e como consequência aumento de rentabilidade.

A Receita Federal Brasileira, possui um canal exclusivo para explanação e dúvidas com relação ao OEA. São eles:

Sítio RFB: <http://receita.economia.gov.br/orientacao/aduaneira/importacao-e-exportacao/oea>. Ou e-mail: oea.df@receita.fazenda.gov.br.

PRECISO IMPLANTAR A NBR 15575:2013 NA MINHA CONSTRUTORA, E AGORA?

Escrito por Fernanda Barros - Consultora e Engenheira Civil - CREA-SC - 146355-7

COMO ESTA NORMA SE APRESENTA?

A maioria das empresas construtoras se sentem desconfortáveis e receosas quando se trata desta norma, pois, mesmo sendo homologada em 2013, ainda há uma desconfiança na execução da mesma.

Esta norma é considerada um marco na construção civil, pois estabelece os requisitos para o desempenho de diversos sistemas que compõem os empreendimentos habitacionais. O documento é composto por 6 partes:

- Parte 1 – Requisitos gerais – ou seja, são diretrizes gerais, no qual a norma é apresentada;
- Parte 2 – Requisitos para sistemas estruturais;
- Parte 3 – Requisitos para sistemas de pisos;
- Parte 4 – Requisitos para sistemas de vedações;
- Parte 5 – Requisitos para Sistemas de cobertura;
- Parte 6 – Requisitos para sistemas hidrossanitários.

Esta norma colabora com a diferenciação do empreendimento habitacional do construtor, diminuindo o custo e ocorrência de manutenções e consequentemente diminui a incidência de reclamações do cliente final. Também influencia as atividades da empresa desde a fase de projetos (afinal, o seu empreendimento começa nesta fase), passando por todo o processo construtivo.

QUAIS OS BENEFÍCIOS DESTA NORMA?

RESPONSABILIDADE SOMENTE DO CONSTRUTOR?

Mas é apenas o construtor que tem responsabilidades com a norma de desempenho?

Não. Os fornecedores são peças-chaves no atendimento desta. No decorrer da norma há diversas solicitações de laudos de produtos, como por exemplo, de pisos, no qual é necessário a comprovação de absorção máxima de água. Este laudo deve ser emitido pelo fabricante, por isso também a importância de adquirir e construir apenas com produtos certificados pelo Programa Setorial da Qualidade (PSQ).

Os clientes também são peças-chaves no desempenho da edificação, pois fica por sua conta a realização das manutenções periódicas que compõem o manual do proprietário e síndico, então o manual do proprietário também DEVE conter os requisitos pertinentes à NBR 15575:2013.

Por que esta norma ficou mais visada no ano de 2018/2019?

Na última revisão do SIAC, realizada em junho de 2018, foi implementada a obrigatoriedade da implantação dos requisitos da norma de desempenho, portanto, sem a implementação desta norma, não será possível a conquista do selo do PBQP-h.

MAIS VISADA NO ANO DE 2018/2019

Mas meus projetos são de antes da homologação da norma (Julho de 2013), preciso fazer os laudos mesmo assim?

Não. Apenas os projetos que possuem aprovação posterior a Julho de 2013. Neste caso não tem há como realizar a adequação dos projetos, sendo que estes já estão aprovados pela prefeitura.

Ok, meu projeto inicialmente foi aprovado antes de Julho de 2013, porém houve modificações de áreas e teve que ser reprovado, e essa reaprovação foi depois da homologação da norma de desempenho. Devo implementar?

Sim, os auditores se baseiam pela data de aprovação do projeto. Portanto se foi necessário uma reaprovação na prefeitura, e esta data é após Julho de 2013, então sim, você terá que adequar o projeto.



Programa de Transporte Sustentável de cargas

Escrito por Sandro Sabino - Consultor e Auditor Líder

Registro Técnico de Segurança no MTB n. 47/01506-7 e Certificado de Auditor Líder N° 7794913-98384 e IRCA AI7862

Todas empresas no ramo de transportes que desejam contribuir para a sustentabilidade, assumindo o compromisso com sua responsabilidade socioambiental, deve buscar conhecer e se tornar membro do **Programa de Logística Verde Brasil (PLVB)**.

Este programa lançado em 2016 é uma iniciativa estratégica de um grupo de empresas privadas (denominadas Empresas Membros) que reflete o compromisso com sua responsabilidade socioambiental. O PLVB busca capturar, integrar, consolidar e aplicar conhecimentos com o objetivo de reduzir a intensidade das emissões de gases de efeito estufa, em particular o dióxido de carbono (CO₂), dos poluentes atmosféricos e também melhorar a eficiência logística e do transporte de carga no Brasil. O PLVB trabalha com o desenvolvimento progressivo de um programa nacional de sustentabilidade logística que dará autonomia e treinará embarcadores, operadores de transporte, prestadores de serviços logísticos e todos os agentes que apoiem e/ou atuem nestas atividades.

Disponível em <http://plvb.org.br/o-que-e-plvb/>. Acesso em: 24 maio, 2019.

O PLVB tem foco no controle de emissões de CO₂/CO₂e, poluentes atmosféricos (CO, SO_x, NO_x, PM, HC) e black carbono, e abrange soluções para veículos (por exemplo: biocombustíveis, “pneus verdes”, aprimoramento da aerodinâmica, telemática, veículos elétricos etc), operação de frotas (por exemplo: otimização do carregamento dos veículos, compartilhamento de veículos, ecodriving, roteirização inteligente etc), transferência modal (por exemplo: de caminhões para bicicletas, transporte intermodal etc) entre outras soluções. Disponível em <http://plvb.org.br/o-que-e-plvb/>. Acesso em: 24 maio, 2019.

Os membros do PLVB devem desenvolver planos e implementar ações com base no conhecimento adquirido e compartilhado conforme o programa

evolui, sempre com orientação da academia do PLBV.

As empresas que aderirem ao programa e cumprir com suas ações, podem usufruir dos objetivos específicos do PLBV:

- Gerando valor para o negócio das Empresas Membro;
- Aprimorando a eficiência da logística e do transporte de carga;
- Reduzindo os custos das operações logísticas;
- Reduzindo o consumo de energia fóssil;
- Difundindo o conhecimento sobre logística e sustentabilidade;
- Reduzindo as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e poluentes atmosféricos das operações logísticas;
- Influenciando o comportamento do mercado;
- Proporcionando o estabelecimento de parcerias entre as Empresas Membro Líderes do PLVB;
- Gerando valor e construindo um futuro melhor para a sociedade.

Neste contexto, consideramos importantíssimo este programa para o transporte de carga em função da sua dependência do uso de combustíveis derivados do petróleo, principal função logística, sendo um importante contribuinte da emissão mundial de dióxido de carbono (CO₂), principal gás de efeito estufa (GEE) e contribui para as mudanças climáticas decorrentes do aquecimento global.

As empresas interessadas em conhecer um pouco mais do programa, podem acessar o site do PLBV <http://plvb.org.br/o-que-e-plvb/> e/ou entrar em contato com a I9 Consultoria que já está prestando serviços na área de sustentabilidade para setores logísticos/transportes da região do vale do Itajaí em SC



Lean Office e os Desperdícios no Setor Administrativo

Escrito por Fábio Conceição - Consultor e Especialista em Engenharia da Produção

Muitos acham que a filosofia Lean se aplica apenas ao setor produtivo, através do Lean Manufacturing, ou ao setor da construção civil, através do Lean Construction.

Porém existe uma vertente da filosofia lean que se aplica ao setor administrativo, escritórios e afins, o Lean Office. Da mesma forma que o Lean Manufacturing e o Construction, o Lean Office busca eliminação de desperdícios. O que não se observa muitas vezes pelas empresas é a quantidade desses desperdícios: 8 no setor produtivo; 9 na construção civil e 30 nos escritórios.

Conhecer e eliminar esses desperdícios torna o escritório mais ágil, econômico e produtivo, aumentando assim a eficiência do mesmo.

Os desperdícios no setor administrativos são:



ALINHAMENTO DE OBJETIVOS: energia desperdiçada por pessoas que não sabem ao certo o objetivo do trabalho, o esforço necessário para consertar o problema e produzir o resultado esperado;



ATRIBUIÇÃO: desperdiçar tempo e esforço para completar uma atividade inapropriada ou desnecessária;



ESPERA: esperara por informações, reuniões, assinaturas, etc.



MOVIMENTO: perder tempo ou desperdiçar esforços com movimentações desnecessárias;



PROCESSAMENTO: não executar um trabalho da melhor forma;



CONTROLE: é a energia usada para controlar e monitorar e que não produz melhorias no desempenho;



ALTERAÇÃO: ter que mudar um processo sem conhecimento de todas as consequências e demais esforços para corrigir os seus efeitos;



VARIABILIDADE: utilizar recursos para corrigir resultados inesperados;



ESTRATÉGIA: não agregar valor aos clientes e demais partes interessadas ao implantar processos com objetivos a curto prazo;



CONFIABILIDADE: correção de efeitos imprevisíveis devido ao não conhecimento das causas



Padronização: ter que corrigir o efeito negativo de um trabalho que não foi executado da melhor forma por todos os envolvidos;



SUBOTIMIZAÇÃO: é causada pela concorrência de dois processos, no melhor caso o desperdício será o trabalho duplicado, mas pode chegar ao comprometimento de ambos os processos e na degradação do resultado final;



PROCESSOS INFORMAIS: utilizar recursos para manter processos não oficiais, que podem conflitar com outros processos.



FLUXO IRREGULAR: recursos investidos em materiais ou informações que se acumulam entre as estações de trabalho e criam o desperdício de fluxo irregular;



AGENDA: não utilizar de forma otimizada os horários de agendas.



CHECAGENS DESNECESSÁRIAS: ter que checar resultados devido à falta de qualidade na fonte ou desconhecimento dos padrões de qualidade da empresa, ou ainda ter que checar resultados de retrabalhos;



ERROS: desperdiçar tempo, dinheiro, etc. com trabalhos que não podem ser utilizados;



TRADUÇÃO: esforço para alterar relatórios, formatos, dados, etc.



INFORMAÇÃO PERDIDA: reparar ou compensar os resultados da falta de informação;



FALTA DE INTEGRAÇÃO: transferir informações entre departamentos que não estão completamente integrados ao fluxo de processos utilizados;



IRRELEVÂNCIA: esforços empregados para lidar com informações desnecessárias ou esforços para fixar problemas que isso causa;



INEXATIDÃO: criar informações incorretas ou ainda ter que tratar suas consequências;



INVENTÁRIO: utilizar recursos antes do serviço ser requerido;



PROCESSOS SECUNDÁRIOS: utilizar recursos em processos secundários que não podem ser utilizados pelos passos seguintes do processo;



ATIVOS SUBUTILIZADOS: não utilizar de forma otimizada os ativos da empresa;



TRANSPORTE: desperdício com transporte de materiais e informações;



FALTA DE FOCO: desperdício gerado pela falta de atenção, engajamento de um colaborador com os objetivos da empresa;



ESTRUTURA: comportamentos, expectativas, regulamentos, etc. que não estejam reforçando e orientando o melhor comportamento para a eliminação de desperdícios;



DISCIPLINA: negligência, falta de responsabilidade, etc. por parte dos colaboradores;



DOMÍNIO: não utilizar o domínio do empregado sobre a sua área de atuação.

O colaborador de um escritório, diferente de um colaborador de uma fábrica, muitas vezes não observa que seu trabalho faz parte de uma rotina diária, não observando que seu resultado faz parte de um fluxo de entregas e resultados.

Mapear esse fluxo é importante para obtenção de um melhor diagnóstico e posterior melhoramento nesses setores administrativos.



CONTROLE: é a energia usada para controlar e monitorar e que não produz melhorias no desempenho;



Alguns treinamentos realizados:



Turma do curso de NR18, com os funcionários do cliente Edificart Construtora e Incorporadora, realizado em Maio/2019.



Turma do curso de NR35, com os funcionários do cliente Edificart Construtora e Incorporadora, realizado em Maio/2019.



Curso de Interpretação e Formação de Auditor Interno da Norma NBR ISO 9001:2015, realizado em Maio/2019, com a instrutora Cristiane Loureiro.



Treinamento da nossa equipe, no sistema de Gerenciamento de Projetos.



Treinamento da NBR 15.575, com José Antonio Poli, Julho/2019.



Treinamento in company de Atendimento ao cliente, com Fábio Conceição, no cliente Transit BR.



www.i9ce.com.br



Instagram:
i9consultoria



Fan Page:
i9consultoriaetreinamentos