

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

EXCELÊNCIA OPERACIONAL NA SOROCABA REFRESCOS

Organização: Sorocaba Refrescos

Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

Modalidade: Excelência Organizacional

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

ÍNDICE

1. Sinopse
2. Introdução
3. Desenvolvimento
4. Orçamento
5. Principais resultados
6. Avaliação
7. Aplicabilidade
8. Sustentabilidade
9. Conclusão
10. Breve apresentação da empresa
11. Bibliografia
12. Anexos

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

1. SINOPSE

O Programa de Excelência Operacional da Sorocaba Refrescos surgiu com o propósito de transformar a cultura de melhoria contínua por meio de metodologias como Lean Six Sigma e práticas ágeis. Desde 2016, o programa capacitou mais de 280 colaboradores e alcançou savings superiores a R\$ 69 milhões. Atuando em áreas como indústria, logística, comercial e RH, o programa consolidou-se como referência nacional, com destaque em prêmios de produtividade e inovação. Os projetos abrangem iniciativas estratégicas, táticas e operacionais, com forte governança e avaliação de maturidade. O programa é replicável, sustentável e gera valor para pessoas, organização e sociedade.

2. INTRODUÇÃO

O Programa de Excelência Operacional (OE) da Sorocaba Refrescos foi concebido com a premissa de que o desenvolvimento das pessoas é o principal motor da excelência organizacional. Com uma abordagem estruturada na capacitação e no empoderamento dos colaboradores, o programa se apoia em metodologias como Lean Six Sigma e frameworks ágeis para desenvolver habilidades críticas, promover o pensamento analítico e disseminar a cultura da melhoria contínua. Mais do que alcançar metas operacionais, o OE visa transformar colaboradores em protagonistas das mudanças, criando um ambiente onde aprender e inovar são práticas constantes.

3. DESENVOLVIMENTO

Desde seu lançamento, o OE estruturou-se como uma jornada de desenvolvimento humano e técnico, com trilhas de formação de Yellow, Green e Black Belts. A estrutura de projetos proporciona vivência prática, promovendo aprendizagem ativa e reconhecimento dos talentos internos. Mesmo durante a pandemia, o programa manteve seu foco em capacitar e motivar as equipes, adaptando-se ao contexto desafiador com criatividade e resiliência. A cultura de excelência operacional foi fortalecida na organização com o uso do Maturity Assessment que é um auto assessment que engloba 10 pilares que a Excelência Operacional pode e deve ser desenvolvida. Os pilares do Maturity Assessment são:

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

1. Liderança e cultura
2. Pessoas e habilidades
3. Processos e Estrutura
4. Conhecimento e Sistemas,
5. Sistemas de Medição
6. Resultados do programa
7. Agilidade
8. Inovação
9. Transformação digital
10. Indústria 4.0

Através da avaliação do programa incentivamos o autodesenvolvimento e a melhoria contínua em todas as áreas da empresa. Como reforça Peter Senge (1990), 'as organizações que aprendem são lugares onde as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar os resultados que realmente desejam'. O desenvolvimento humano é, portanto, um ativo estratégico, que não apenas viabiliza melhorias operacionais, mas transforma o próprio modelo mental dos colaboradores, promovendo inovação e adaptabilidade.

4. ORÇAMENTO

O Programa de Excelência Operacional contou com investimentos estratégicos destinados principalmente à capacitação de pessoas e estruturação metodológica. Em valores monetários, os recursos aplicados englobam treinamentos formais de Lean Six Sigma e métodos ágeis, consultorias especializadas, certificações e o tempo dedicado de profissionais em suas formações e condução de projetos. Estima-se que os custos de formação e execução dos projetos foram compensados com um retorno expressivo: mais de R\$ 69 milhões em savings acumulados desde 2016. O programa envolveu mais de 280 colaboradores capacitados, sendo 225 Yellow Belts, 67 Green Belts, 5 Black Belts e 1 Master Black Belt. Além disso, o envolvimento de lideranças e analistas em projetos estratégicos garantiu o engajamento institucional. A relação com parceiros como a Coca-Cola Brasil e o uso de ferramentas de avaliação, como o Maturity Assessment, foram essenciais para a sustentação e credibilidade do programa.

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

5. PRINCIPAIS RESULTADOS

Os resultados do Programa OE são notáveis não apenas pelo impacto financeiro, mas também pelo fortalecimento da cultura de aprendizagem e desenvolvimento. Em termos quantitativos, os projetos geraram um total superior a R\$ 69 milhões em savings acumulados entre 2016 e 2024, por meio de melhorias em processos, redução de desperdícios e aumento de eficiência. Esses resultados foram obtidos por meio de mais de 140 projetos, desenvolvidos com o envolvimento ativo de colaboradores de diversas áreas. Em termos qualitativos, o programa promoveu uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua e o protagonismo das pessoas. A criação de uma linguagem comum baseada em metodologias de excelência operacional e a consolidação de trilhas de formação estruturadas transformaram o ambiente corporativo em um espaço fértil para o desenvolvimento humano e inovação. Reconhecimentos nacionais, como prêmios de produtividade e destaque em fóruns de excelência, atestam a relevância e a eficácia do programa.

6. AVALIAÇÃO

A avaliação do Programa OE é realizada com base em múltiplas ferramentas e indicadores, com destaque para o Maturity Assessment, utilizado pela Coca-Cola Brasil como padrão de análise da maturidade em Excelência Operacional. Este instrumento avalia dez pilares, incluindo liderança, cultura, competências, processos, sistemas de medição, inovação e transformação digital. A evolução dos indicadores demonstra um crescimento consistente e sustentado na maturidade organizacional. Além disso, os projetos passam por avaliações individuais de resultados e impacto, considerando metas estabelecidas, savings, engajamento da equipe e aplicabilidade. As análises periódicas permitem ajustes dinâmicos no programa e garantem o alinhamento com as necessidades do negócio e com os objetivos de desenvolvimento das pessoas envolvidas.

7. APLICABILIDADE

O Programa OE demonstra alta aplicabilidade tanto dentro da organização quanto em contextos similares de empresas industriais e corporativas. A estrutura metodológica, baseada em Lean Six Sigma e práticas ágeis, é adaptável a diferentes realidades organizacionais e escalável em diversas áreas. O modelo de formação de Belts e o uso de projetos reais como base para a aprendizagem garantem transferência prática do conhecimento adquirido. Além disso, o engajamento das lideranças e a inclusão de todas as gerências no programa tornam sua implementação transversal, promovendo sinergia entre áreas e disseminação de boas práticas. O programa também é aplicável em empresas que buscam fortalecer a cultura de resultados com foco em pessoas, sendo um exemplo claro de como o RH pode ser protagonista em transformações sustentáveis.

8. SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade do Programa OE é assegurada por sua governança estruturada, pela cultura de aprendizagem contínua e pelo modelo cíclico de formação. A cada ano, novos ciclos de capacitação são iniciados, formando colaboradores em diferentes níveis de maturidade e promovendo o protagonismo interno. O alinhamento com a estratégia corporativa e o uso de indicadores robustos sustentam sua continuidade. Além disso, a formação de lideranças internas como Black Belts e Master Black Belt permite autonomia na condução e multiplicação do conhecimento. O reconhecimento do programa por entidades externas também estimula sua perenidade, consolidando-o como uma iniciativa estratégica de longo prazo voltada ao desenvolvimento das pessoas e à transformação organizacional.

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

9. CONCLUSÃO

O Programa de Excelência Operacional da Sorocaba Refrescos comprova que o investimento no desenvolvimento humano é uma das mais eficazes estratégias para alcançar resultados sustentáveis e inovadores. A construção de uma cultura voltada à melhoria contínua, o engajamento das lideranças e a valorização do protagonismo das pessoas são pilares que sustentam a evolução do programa ao longo do tempo. Com resultados expressivos em termos financeiros, culturais e de engajamento, o OE se estabelece como uma referência em gestão de pessoas aplicada à performance organizacional. Sua metodologia robusta, aliada ao compromisso com o crescimento dos colaboradores, transforma o ambiente corporativo em um espaço de aprendizado, realização e impacto positivo. A jornada até aqui reafirma que excelência se constrói com pessoas.

10. BREVE APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Sorocaba Refrescos é uma das fabricantes do Sistema Coca-Cola Brasil, atuando há 50 anos na produção, distribuição e comercialização de bebidas em 60 municípios da região de Sorocaba. Com cerca de 1.300 colaboradores, a empresa tem como propósito refrescar o mundo e fazer a diferença, promovendo bem-estar, desenvolvimento e sustentabilidade. Sua missão é atender com excelência às necessidades dos clientes e consumidores, gerando valor para a sociedade. Os valores da organização são fundamentados em integridade, respeito, colaboração e paixão pelo que faz. A Sorocaba Refrescos também é reconhecida pelo compromisso com o desenvolvimento sustentável, buscando reduzir impactos ambientais e contribuir ativamente com a comunidade local. A empresa investe continuamente em tecnologia, inovação e capacitação de seus colaboradores, construindo um ambiente de trabalho inspirador e inclusivo, alinhado aos princípios de responsabilidade social. Seu histórico de crescimento e excelência operacional reflete o alinhamento entre propósito, cultura organizacional e desempenho.

Prêmio Ser Humano – Modalidade Excelência Organizacional
Trabalho: Excelência Operacional
Organização: Sorocaba Refrescos (Coca-Cola)
Responsáveis: Felipe Daniel Romero de Souza e Samantha de Moraes
Machado Ferreira

11. BIBLIOGRAFIA

- Relatórios internos da Sorocaba Refrescos – Coca-Cola.
- Dados quantitativos do programa de Excelência Operacional

SENGE, Peter. A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. São Paulo: Best Seller, 1990.

12. ANEXOS (OPCIONAL)

Os anexos a seguir incluem imagens e gráficos que ilustram os principais marcos do Programa de Excelência Operacional, resultados dos projetos, estrutura de capacitação dos Belts, e exemplos das ferramentas de gestão utilizadas como o Maturity Assessment. Estas informações complementares servem como evidência do impacto prático da iniciativa e facilitam a visualização de sua aplicabilidade e abrangência.