

Editorial

Embora seja evidente que as necessidades e problemas do setor dos Serviços requeiram abordagens e técnicas diferentes, os resultados conseguidos com a implementação lean nos serviços é encorajadora com muitas empresas a reportarem ganhos impressionantes.

Os ganhos não se referem à redução de stocks, mas sim a redução de tempos e de erros, redução de custos, aumentos de produtividade, maior envolvimento das pessoas, maior satisfação dos clientes e demais stakeholders e crescente eficiência global do negócio.

Lean Office não é arrumar o economato. É uma maneira de ser, é olhar ao fluxo do processo, perceber que o desperdício está em todo o lado, que seja no envio de um email, imprimir uma folha, ou até assinar um documento.

Os Grupos Lean Lisboa surgiram de uma necessidade de algumas empresas em mostrar que já se fazem boas implementações lean e no sentido e partilhar as suas dificuldades e conquistas.

No escritório muitos acreditam que não é possível implementar Lean e que estas metodologias só “servem para a indústria”.

Mas na LeanOp provamos o contrário, ao longo do tempo fizemos vários workshops em empresas de Serviços com bastante sucesso.

Nuno Silva
 (Diretor LeanOp)

Grupos Lean Serviços agora em Lisboa

A LeanOp tem como objetivo em 2014 criar um grupo de partilha de Lean nos Serviços com empresas associadas ao sector. Os eventos anteriores dos grupos Lean realizados no norte do País tem tido imenso sucesso e excelentes feedbacks. Desta vez a primeira sessão deste novo grupo decorreu em Lisboa. A sala, situada no centro de Lisboa esteve cheia e a participação desta primeira edição não poderia ter corrido melhor.



Os princípios essenciais da filosofia lean tanto se aplicam numa produção de bens materiais em larga escala, como na realização de um atendimento a um cliente num banco, hospital, seguros, etc. O Lean transforma as organizações em ambientes onde se desenvolvem as habilidades para resolução de problemas e implementação de melhorias a todos os níveis.

Como já vem sendo habitual, em todas as sessões, ouvimos os feedbacks dos participantes e tentamos melhorar de sessão para sessão.

Os moldes continuam os mesmos. Nesta sessão o caso de estudo apresentado teve o tema “Quadro Branco”.



Seguiu-se o grupo de partilha sobre o tema, Mini Company e as principais vantagens e dificuldades em estruturar uma organização em pequenas Mini Companies.



Empresas como EDP, Frulact, Caixa Geral de Depósitos, BPI, Kelly Services, Copidata, Kemet, CTT, Centrar, Sonae e EDP, participaram e aprovaram este modelo de grupos de partilha.

A próxima sessão já está marcada para dia 23 de Abril em Lisboa com o tema “5S”.



Notícias

Realização de Train the Trainer em Fevereiro e Março

O objetivo desta formação é dotar os formandos de conhecimentos de gestão de um workshop: como lançar um workshop, como envolver os stakeholders, como criar uma dinâmica positiva, realizar briefings, etc.



Trata-se de uma formação orientada para profissionais que já tem um algum conhecimento de metodologias Lean e em que podem colocar “mãos à obra”.

O próximo Train the Trainer é já em Maio.



Esta próxima formação vai ser orientada para o Lean Office: Planeamento, Customer Service, Compras.

Conceitos

Mini Company no Escritório- Gestão Visual



A gestão dos processos de forma visual permite melhorar o fluxo de informação, perceber a carga de trabalho de cada colaborador ou departamento. Planear as tarefas realizadas no escritório
Agilizar recursos humanos e materiais
Ter a noção das necessidades e problemas das outras secções e promover uma melhor comunicação interdepartamental.
Permitir ao gestores ser proactivo s no sentido de promover ações para cada problema.

Como fazer as revisões diárias?

O local aonde se fazem as reuniões deve conter:

Os participantes, frequência, duração e agenda da reunião. Deverá ter identificados os indicadores atualizados e o plano de ações.

Academy

Train the Trainer Leanoffice – 19 de Maio

Curso Lean Facilitator Office (no Office)
IEC, dia 19, 20 e 21 de Maio

Dificuldade em standardizar e implementar Lean no escritório? Aprenda a envolver as pessoas na melhoria contínua em ambiente real. Aprenda como melhorar o fluxo num ambiente de escritório, levando a melhorias substanciais no nível de serviço e balanceamento dos processos. Desde o início do processo comercial até à entrega do produto ao cliente.

Conteúdos:

- Melhoria do fluxo de informação
- Gestão visual e transparente dos processos
- Redução dos tempos de resposta

Formação	Análise	Workshop
Paradigmas, TQM, 5S, Autocuidado, 5W e 5H, Desperdícios (sem desperdício)	Análise de desperdícios, Mapeamento de fluxo de informação (no escritório)	Planeamento, Plano de melhoria, Mini-company
Duração: 0,5 Dia	Duração: 0,5 Dia	Duração: 2 Dias

A quem se destina:
Diretores, quadros na área de Customer Service, Vendas, Marketing, Qualidade, Operações, logística, Planeamento, Pessoal na área de centros de distribuição.

Inscrições e mais informação acerca da próxima visita em www.leanexcellencecenter.com
tel: 256080600
inscricoes@leanop@leanop.com

recuperação
Preço: 375 € (I.V.A.)
Desconto todos IEC: 20%
limite de inscrição: 5 participantes
Preço inclui coffee break e almoço

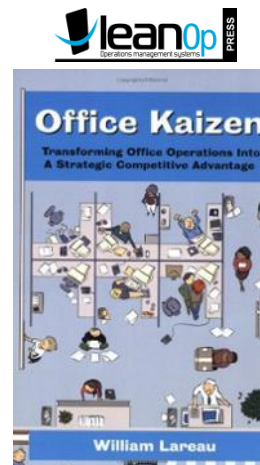
Local: Instalações IEC, Santa Maria da Feira

Membros:

Venha conhecer mais sobre as nossas formações, Visitas e os Grupos Lean em:

academy@leanop.com
www.leanexcellencecenter.com

Livro Recomendado



Muitas funções empresariais foram melhoradas significativamente com o uso de uma variedade de técnicas de melhoria, mas a maioria das funções de escritório e parte administrativa não mantiveram o ritmo. Este livro apresenta uma abordagem unificada e consistente que permite às empresas estabelecer uma vantagem competitiva estratégica, melhorando significativamente a eficiência, a qualidade e a produtividade dos processos administrativos.