



... escolhas mais eficientes

LeanServices

exemplo de acção de sensibilização

Lean Services

Porque deve realizar uma acção de sensibilização

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

A grande diferença entre a aplicação do Lean e das outras metodologias, é a forma como a melhoria é aplicada.

Não se trata de um grupo de consultores que "olham" para a sua organização e processos durante algumas horas e deixam por escrito aquilo que deve ser feito, independentemente da aplicabilidade prática das alterações, da experiência acumulada dos seus colaboradores, das dificuldades existentes dentro do seu universo organizacional e entre a sua organização e os seus fornecedores e clientes.

No terreno, estas melhorias são aplicadas durante um curto espaço de tempo, acabando por prescrever devido à dificuldade em implementá-las na prática ou à falta de crença dos seus colaboradores (eles não "compraram" a ideia – "Buy in").

Se os seus colaboradores não estiverem sensibilizados para as boas práticas, se não participarem e não compreenderem a melhoria, certamente que a resistência à mudança cresce exponencialmente.

A nossa aplicação do Lean é a pensar nas organizações e no aumento da sua capacidade de competir. Acompanhando todos os processos de implementação, desde a definição de objectivos, da análise do estado actual dos processos, da identificação de desperdícios, da análise das causas raíz, até a definição e monitorização da melhoria. No entanto, com a nossa ajuda, são os seus colaboradores as personagens principais destes processos, garantindo o "buy in", a sustentabilidade da melhoria e dando um passo em frente para a identificação de futuros constrangimentos e consequente melhoria, não permitindo estagnar no tempo.



Lean Services

Exemplo de conteúdos de uma acção de sensibilização

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

PRÉ-REQUISITOS

Não são necessários conhecimentos prévios sobre esta metodologia.

DURAÇÃO

½ dia / 1 dia / a definir

AUDIÊNCIA

Grupos de direcção;
Quadros médios e superiores;
Chefias intermédias;
Gestores de projecto;
Colaboradores em geral.

Nº DE PARTICIPANTES

6 a 10 / a definir

NÍVEL

Formação básica

METODOLOGIA

Exposição teórica em sala;
Exercícios práticos;
Simulações práticas.

MATERIAIS DIDÁTICOS

Manual do participante;
Certificado de participação.

OBJECTIVOS

Familiarizar os participantes com a metodologia do Lean;
Apreender conceitos de minimização do tempo de espera e esforço do cliente e fornecer-lhe exactamente o que pretende e quando o pretende.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O que é o Lean;
As origens do Lean;
Relevância do Lean nos serviços;
Especificar valor nos serviços;
Análise do fluxo do serviço;
Identificação e eliminação de desperdícios nos serviços;
Como fazer os serviços fluírem – eliminar os contra-fluxos;
Fornecimento de serviços com valor adicionado no momento em que o cliente os solicita;
Como procurar a perfeição nos serviços.

Referências

Experiência que permite tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Cliente	Processo
OGMA, SA – Indústria Aeronáutica de Portugal	<ul style="list-style-type: none">- Manutenção de aviação militar- Logística- Preparação de materiais- Planeamento- Processo documental- Processo de facturação
Lojas Jurídicas	<ul style="list-style-type: none">- Processo de apoio ao cliente- Processo de gestão de reclamações- Desenvolvimento de processos de avaliação do desempenho
Logifarma, SA – Logística Farmacêutica	<ul style="list-style-type: none">- Processo de tecnologias de informação- Processo de "picking" à unidade, "picking" à caixa- Processo de recepção- Processo de apoio ao cliente- Processo de qualidade e direcção técnica- Processo de etiquetagem- Processo de operações- Processo de manutenção geral- Processo de reclamações e registos de ocorrência- Processo de recolhas- Desenvolvimento de planos estratégicos- Desenvolvimento de processos de avaliação de desempenho

Referências

Experiência que permite tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Cliente	Processo
Grupo de Supermercados o SACO	<ul style="list-style-type: none">- Processo de tecnologias de informação- Processos administrativos- Processo logístico, de armazenamento e de transferência de mercadorias- Processo de apoio ao cliente- Processo de reclamações e registo de ocorrência
Sociedade de Advogados Caetano de Freitas e Associados	<ul style="list-style-type: none">- Processos administrativos
Iberfar, SA - Indústria Farmacêutica	<ul style="list-style-type: none">- Processo de gestão de documentação- Processo de análise de matérias primas e materiais de embalagem- Processo de análise de produto acabado- Processo de fabricação de sólidos e líquidos- Processo de embalagem- Processo logístico, de armazenamento e de transferência de materiais- Processo de recursos humanos- Processos de segurança e saúde no trabalhos- Processo ambientais- Processo "Change Control"- Desenvolvimento de planos estratégicos- Desenvolvimento de processos de avaliação de desempenho e participação de lucros- Processos de mudanças de formato (SMED)- Processo de devoluções- Processo de calibração- Processo administrativo e financeiro

Referências

Experiência que permite tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Cliente	Processo
Ferraz Lynce, SA	- Processo de recursos humanos - Processos administrativos e comerciais
Eventos conjuntos: <ul style="list-style-type: none">- Infarmed- Iberfar- Medinfar- Bial- Sofarimex- Blupharma- Lusomedicamenta	- Processo documental de controlo da qualidade
Eventos Conjuntos: <ul style="list-style-type: none">- Cooprofar- Bial- Infarmed- Logifarma- Lusomedicamenta- Sodilog- Dilofar- Medlog- Cofanor- José Pereira	- Processo de Logística Inversa

Referências

Experiência que permite tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Cliente	Processo
Alto das Palmeiras, SA	- Processos administrativos
QII Queluz Investimentos Imobiliários, SA	- Processos administrativos
Muita Farinha, Lda.	- Processos administrativos
Parque de Barcarena, SA	- Processos administrativos
Agrovete, SA, Agro Alimentar	- Processo contabilístico



... escolhas mais eficientes