



... escolhas mais eficientes

Escolhas Passadas

Diagnóstico e melhoria das escolhas passadas.

Avaliação da necessidade de fazer escolhas futuras.



Escolhas Presentes

Gestão do processo de implementação das escolhas presentes.

Análise do impacto da utilização das escolhas presentes.



Escolhas Futuras

Definição dos objectivos e desenho da matriz de requisitos das escolhas futuras.

Pesquisa, selecção e avaliação das escolhas futuras.



PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Ao recorrer aos nossos serviços tem a possibilidade de tornar as suas escolhas mais eficientes mediante a:

- Identificação de pontos críticos e implementação de modelos de melhoria contínua e de boas práticas.

- Optimização do modo de funcionamento da sua organização, com o objectivo de garantir níveis crescentes de eficiência.

- Redução de custos e fomento da desburocratização.

- Estimulação do desenvolvimento de novos métodos de trabalho, mais simples e eventualmente mais automatizados, mediante a possível eliminação de actividades redundantes e fluxos que não acrescentam valor ao negócio.

- Simplificação de procedimentos e agilização de fluxos de informação, com ganhos em tempos de resposta.

- Implementação de modelos organizativos e de gestão orientados ao serviço e ao cliente.

- Introdução de mecanismos de controlo/monitorização de padrões de qualidade, de avaliação dos resultados, e ainda, da gestão da informação e da comunicação, de forma transparente e participada.

- Obtenção de sugestões de melhoria e apoio logístico em processos de selecção de fornecedores e avaliação de soluções de suporte à decisão, com base na análise detalhada das suas necessidades e processos de negócio.

Se tivesse direito a
5 DESEJOS
para o seu negócio
QUAIS SERIAM?



PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Foco
no
Cliente

Redução
de
Defeitos

Eliminação
do
Desperdício

Melhor
Performance

Redução
da
Complexidade

O QUE O IMPEDE?

Disponibilidade?
Envolvimento?
Conhecimento?
Capital?



PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Na PremierPartner
DEDICAMO-NOS
à realização dos seus
DESEJOS



Colocando em prática
OS 5 PRINCÍPIOS
ferramentas e metodologias

...

LeanSix
sigma



Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes.

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Propomo-nos a entregar resultados que assegurem um melhor desempenho, eficácia e satisfação global

Como?

Com base na experiência, qualificações, e competências técnicas dos nossos colaboradores na implementação dos princípios...

...Lean Six Sigma

O Lean Six Sigma é, precisamente, a combinação de duas metodologias ou abordagens centradas na melhoria dos processos, essenciais ao sucesso de qualquer organização.

Fazer melhor

...com ganhos de eficácia, através da redução da variabilidade e aumento de produtividade, com o mínimo de recursos afectos, usando o Six Sigma, e fazer melhor com ganhos de eficiência, usando os princípios Lean, com aplicação directa aos métodos e fluxos na área dos serviços.

O termo "Lean Six Sigma" refere-se a uma filosofia, objectivo e metodologia utilizadas no sentido de eliminar o desperdício e melhorar os níveis de qualidade, custo e tempo de uma qualquer actividade.

Six Sigma

Método que visa a eliminação de defeitos, a melhoria da qualidade e a redução da variação.

Lean

Método que visa a melhoria dos tempos de ciclo e a eliminação do desperdício.

A metodologia Six Sigma proporcionará uma melhoria do desempenho, com ênfase nos aspectos críticos para a qualidade, do ponto de vista do cliente (interno ou externo), reduzindo drasticamente a variação num dado processo.

Por outro lado, o Lean remeterá os aspectos relacionados com o tempo necessário à execução de dada tarefa, eliminando o desperdício e as actividades que não acrescentem valor.

Estes métodos proporcionam a uma organização todo um conjunto de metodologias e ferramentas estatísticas que levam a uma evolução radical em termos de lucro e ganhos de qualidade.

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes.

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

O Lean Six Sigma funciona como um regime de emagrecimento e fortalecimento para a organização.

Tal como um regime ou programa alimentar, que combina uma dieta rigorosa com exercício físico, e se aplica ao corpo humano que quer emagrecer e ficar fisicamente mais apto, ágil e forte, o Lean utiliza a mesma lógica nas empresas, focalizando as acções nos clientes - internos e externos - através da implementação de novas práticas de negócio e o compromisso da melhoria contínua.

É, ainda mais no contexto actual, um elemento crítico para a estratégia de negócio, onde o tempo é um vector importante, sendo a metodologia que mais facilmente, e rapidamente, permite alcançar a excelência operacional.

sejam, administrativas, logísticas, produtivas, etc., sem valor acrescentado, procurando eliminar o desperdício e melhorar o fluxo dos processos.

O Lean Six Sigma combina dois conjuntos de práticas, cada um com a sua metodologia e ferramentas:

Lean

- Orientado para a eliminação do desperdício, visando o aumento de produtividade e eficiência.
- Orientado para as pessoas que são as principais facilitadoras e impulsionadoras.

Six Sigma

- Orientado para o aumento da precisão e eliminação dos defeitos e variabilidade dos produtos / serviços.
- Orientado para o aumento da qualidade dos produtos / serviços e processos.
- Orientado para os resultados finais.

- Reconhecer que o objectivo é conseguir ganhos e/ou reduzir custos.
- Resultados imediatos.

Benefícios da sua implementação?

- Diminuição de custos organizacionais - administrativos, operacionais, transaccionais, etc.
- Eliminação de tarefas sem valor acrescentado / desperdício.
- Mudança cultural benéfica.
- Aumento significativo da qualidade e produtividade de produtos e serviços.

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes.

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Um pouco de história.

Lean

O Lean é uma evolução do Toyota Production System –TPS, que começou a ser divulgado a partir dos anos 90.

Tinha como filosofia principal “aumentar o valor com menos trabalho - custo”, centrando-se na análise dos 7 desperdícios concebida pela Toyota que tinha como objectivo aumentar o valor disponibilizado ao cliente, embora haja diferentes perspectivas em relação à forma como esse objectivo deva ser alcançado.

O crescimento sustentado da Toyota, ao longo de diversas décadas, de uma pequena empresa até se tornar o maior produtor automóvel do mundo chamou a atenção de todos sobre como tal feito foi conseguido.

Six Sigma

O Six Sigma foi originalmente concebido na Motorola com o objectivo de melhorar sistematicamente os processos, eliminando os defeitos e a variabilidade.

Tem como objectivo principal o aumento da qualidade dos produtos / serviços e processos, funcionando, também, como uma estratégia de gestão no sentido de promover mudanças nas organizações que conduzam ao aumento da satisfação dos clientes internos e externos.

Está orientado para a obtenção de resultados de forma planeada e mensurável, sejam eles qualitativos e/ou financeiros.



PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

WeActlean

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Faça mais com menos. Crie.

Ao identificar e quantificar todas as formas de desperdício (Muda em Japonês – Consumo de tempo e recursos desnecessários), está simultaneamente a revelar e a criar um mundo de oportunidades.

Exemplificando, metaforicamente, se à palavra “crise” retirarmos a letra “s”, que equivale à gordura ou desperdício da sua organização, esta deixa de ser uma ameaça, para se tornar numa oportunidade... de mudar...de criar.

As metodologias e as práticas de diagnóstico que utilizamos para mapeamento e optimização contínua da cadeia de valor permitem-lhe identificar, classificar, quantificar e eliminar o desperdício gerado pela sua organização.

Mediante a conjugação dos 3 factores que mais valorizamos...

- Atenção ao seu negócio.
- Disponibilidade para o ouvir.
- Esforço para satisfação das suas necessidades.

...colocamos a sua disposição o antídoto que lhe permite:

- Eliminar a “gordura”.
- Aumentar a eficiência operacional.
- Colocar a sua organização no caminho certo, rumo à excelência e ao desempenho extraordinário.

É sempre possível mudar e melhorar porque se não o fizermos alguém o fará, ultrapassando-nos.

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Aceite o desafio da PremierPartner.

Parta à conquista do seu tipo de desperdício e desenvolva as capacidades que lhe permitirão...

...reconhecer e identificar desperdício. Ter coragem de lhe chamar desperdício. Ter o desejo de eliminá-lo. Efectivamente agir no sentido de eliminar o desperdício e entender que este simplesmente...

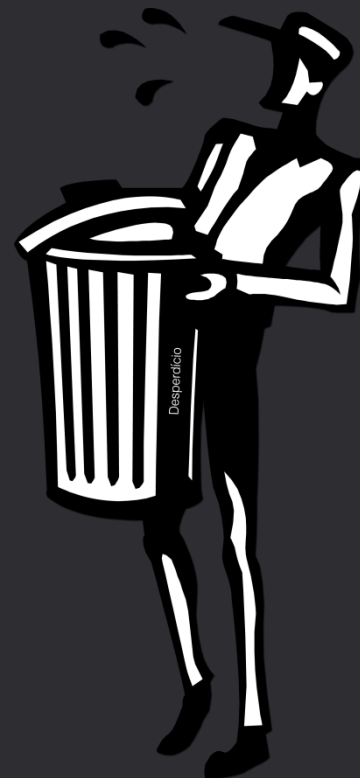
- Aumenta custos.
- Não traz quaisquer benefícios e não produz valor.
- Coloca em causa todos os postos de trabalho e a continuidade do seu projecto.

Revele o seu tipo de desperdício, elimine actividades sem valor acrescentado e optimize os fluxos dos seus processos.

Produza o que é necessário, quando necessário, exactamente nas quantidades necessárias, com o mínimo de esforço.

Lean não é mais que uma forma de tornar o trabalho mais fácil e menos frustrante, de forma que o tempo dispendido no local de trabalho seja utilizado no que interessa, servindo o cliente e desenvolvendo as pessoas.

Se agir desta forma a redução de custos surgirá naturalmente!



Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

A metodologia Lean considera que a utilização de recursos, qualquer que seja a sua finalidade, deve ser racional, não podendo ter outro propósito que não seja a criação de valor para o cliente, caso contrário, tratando-se de desperdício, deve ser eliminada.

Cerca de 40% dos custos de qualquer negócio resultam da manutenção do desperdício.



Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Áreas em que podemos colaborar – Algumas formas de desperdício a evitar

Operacional	Desperdício	Administrativo/ Transaccional
Colocar máquinas em funcionamento e fabricar produtos só para manter as pessoas ocupadas.	Produção excessiva	Muitos relatórios, revisões, aprovações, fotocópias, transcrições , etc.
Espera por ciclos de máquina, espera de materiais e ferramentas.	Espera	Espera para início de reuniões, espera por informação, espera de papeis ou documentos, espera de aprovações, espera de acerto de inventário, etc.
Grandes deslocações de matérias primas ou produto em processo – WIP – entre fases de trabalho.	Transporte	Informação baseada em papel transferida fisicamente, sem uso de meios electrónicos, sistemas de correio interno, transporte de papel para aprovações ou processamentos desnecessários.
Máquinas incapazes, equipamentos com fluxos de trabalho e capacidades instáveis.	Excesso de processamento	Falta de processos padronizados, expectativas pouco claras, passos desnecessários.

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Áreas em que podemos colaborar – Algumas formas de desperdício a evitar

Operacional	Desperdício	Administrativo/ Transaccional
Fazer o que nós conseguimos e não aquilo que o cliente quer. Muito re-trabalho e obsolescência.	Inventário	Registos excessivos em logbooks, etc. demasiado papel para ser manuseado, processado e preenchido.
Movimentação repetida de pessoas, derivado de uma configuração física deficiente.	Movimentação	Deslocações para entregar, preencher papel, espaço de trabalho pouco ergonómico, procura de informação necessária.
Sucata, re-trabalho, perda de capacidade devido a erros, falta de procedimentos padronizados.	Defeitos	Falta de informação, re-trabalho, perda de tempo, erros e trabalhos que não estão de acordo com os requisitos dos clientes.
Utilização incorrecta de máquinas, procedimentos de segurança incorrectos ou não cumpridos, etc.	Acidentes	Posturas incorrectas, quedas devido ao transporte de papel entre áreas da empresa., etc.
Inércia para melhorar e corrigir os problemas conhecidos	Criatividade	Inércia para melhorar e corrigir os problemas conhecidos.

Excelência Operacional

Ferramentas e metodologias para tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

Áreas em que podemos colaborar – Algumas formas de desperdício a evitar

Operacional	Desperdício	Administrativo/ Transaccional
Máquinas e inventário em excesso. Fluxo de trabalho ineficiente. Armazenamento de máquinas, peças e materiais não usados.	Espaço	Gabinets cheios de papeis e arquivos.
Energia necessária para operar máquinas e luzes em espaços desnecessários.	Energia	Luzes de escritórios, WCs, corredores desnecessariamente iluminados, computadores ligados sem operadores, máquinas ligadas sem operarem.
Sistemas muito complicados para desempenhar determinadas funções.	Sistemas	Sistemas muito complicados para desempenhar determinadas funções.
Através da comparação do custo da mudança de um fornecedor com o custo de manter um fornecedor que não cumpre os seus requisitos e expectativas.	Perda de clientes	Através da comparação do custo da mudança de um fornecedor com o custo de manter um fornecedor que não cumpre os seus requisitos e expectativas.

LeanServices

exemplo de acção de sensibilização

Lean Services

Exemplo de 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

1 dia

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.

PremierPartner®
... escolhas mais eficientes

The Best

Certifications

As Melhores Qualificações

Competências e certificações que permitem tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

A nossa ambição?

A PremierPartner considera que, para além da experiência de negócio, as qualificações e competências técnicas dos seus consultores são de crucial importância para a prestação de serviços de qualidade.

Com base neste pressuposto...

...apostamos fortemente na formação e certificação dos nossos colaboradores no sentido de garantir os mais altos níveis de “saber” que, assente nas melhores metodologias, tem como corolário um desempenho muito acima da média e que gera um elevado grau de satisfação junto dos nossos clientes.

De entre as diversas certificações que possuímos, destacamos as seguintes:

PMP - Project Management Professional do PMI - Project Management Institute

A certificação PMP, concebida pelo PMI - Project Management Institute, é a certificação líder mundial para os profissionais de gestão de projectos, qualquer que seja a sua natureza.

Esta certificação baseia-se no livro PMBOK – Project Management Body of Knowledge, que é a “bíblia” da gestão de projectos e que apresenta as melhores práticas nas seguintes áreas: Processos da gestão de projectos; Gestão da integração; Gestão do âmbito; Gestão do tempo; Gestão de custos; Gestão da qualidade; Gestão de recursos humanos; Gestão da comunicação; Gestão de riscos; Gestão das compras; Responsabilidade profissional e social.

<http://www.pmi.org>

ITIL® v3- Information Technology Infrastructure Library

A certificação ITIL é importante para os profissionais de tecnologias de informação poderem demonstrar que atingiram níveis de conhecimento superiores na gestão de serviços tecnológicos.

A gestão dos serviços associados às Tecnologia de Informação –TI - tornou-se fundamental para as empresas que nunca estiveram tão dependentes da informatização dos seus processos de negócio. Essa dependência é tão grande que a maioria das empresas nem sequer consegue funcionar, já para não falar de sustentar e desenvolver as suas vantagens competitivas, se falharem os serviços de TI. Pelo exposto, gerir estes serviços de TI passou a ser uma actividade crítica para a grande maioria das empresas.

O ITIL é a abordagem à Gestão de Serviços em Tecnologias de informação mais utilizada globalmente, utilizando as (Cont.)

As Melhores Qualificações

Competências e certificações que permitem tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

(Cont.) melhores práticas existentes a nível mundial e fornecendo um enquadramento adaptável e flexível para gestão dos Serviços de TI.

O ITIL potencia a articulação entre os elementos das equipas técnicas da empresa e os seus utilizadores, fornecedores, subcontratados e parceiros, facilitando o entendimento e a definição de abordagens comuns.

A utilização das recomendações do ITIL pode permitir a obtenção de reduções substanciais de custos, através da optimização da utilização:

- Das capacidades e conhecimentos pessoais.
- Dos processos mais adequados.
- Da tecnologia existente.

A gestão proactiva e a contínua melhoria de serviços preconizada no ITIL contribuem para o aumento da qualidade em simultâneo com a contenção dos custos globais.

O ITIL esteve na origem da publicação que constituiu o standard ISO 20000, para a qualidade na gestão de Sistemas de Informação.

<http://www.ital-officialsite.com/home/home.aspx>

<http://www.ital.org/en/vomkennen/ital/index.php>

Lean Six Sigma

A utilização do sistema Lean Six Sigma tem como objectivo principal, eliminar as actividades, quaisquer que elas sejam - administrativas, logísticas, produtivas, etc., sem valor acrescentado, eliminar o desperdício e melhorar o fluxo dos processos. A redução de custos surgirá naturalmente!

Os consultores certificados Master Black Belt e Black Belt da PremierPartner têm uma vasta experiência em projectos nesta vertente, em diversos sectores de actividade - industria, logística, serviços, automóvel, aeronáutica, química, etc., incluindo todas as principais áreas dentro das organizações - administrativa e financeira, comercial, produção, compras, armazéns, marketing, etc.

A metodologia Lean considera que a utilização de recursos, qualquer que seja a sua finalidade, deve ser racional, não podendo ter outro propósito que não seja a criação de valor para o cliente, caso contrário, tratando-se de desperdício, deve ser eliminada. Trabalhando a partir da perspectiva do cliente que consome o produto / serviço, valor é definido como qualquer acção ou processo que o mesmo estará disposto a pagar.

http://en.wikipedia.org/wiki/Lean_services

http://en.wikipedia.org/wiki/Six_Sigma

CDIA+ - Certified Document Imaging Architect™ da CompTIA

A CDIA+ é uma certificação internacional que atesta a competência dos seus possuidores para gerir e liderar, em cada uma das fases do seu ciclo de vida, projectos de Gestão Documental / Workflow-BPM / Gestão de Conteúdos / Captura-Digitalização, começando pelo conhecimento dos requisitos da organização, até à implementação e arranque em produção.

<http://certification.comptia.org/getCertified/certifications/cdia.aspx>

As Melhores Qualificações

Competências e certificações que permitem tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

Project+ - Certified Document Imaging Architect™ da CompTIA

A Project+ é uma certificação internacional que atesta a competência dos seus possuidores para gerir e liderar projectos, em cada uma das fases do seu ciclo de vida - planeamento, arranque, execução e conclusão - e quaisquer que sejam as suas naturezas.

<http://certification.comptia.org/getCertified/certifications/project.aspx>

ISO 20000

ISO 20000 é um conjunto que define as melhores práticas na gestão de serviços. O seu desenvolvimento foi baseado na BS 15000 - British Standard - e tem a intenção de ser completamente compatível com o ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

http://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000

CobiT

Especialistas em gestão e institutos independentes recomendam o uso do CobiT como meio para otimizar os investimentos de TI, melhorando o retorno sobre o investimento (ROI) percebido, fornecendo métricas para avaliação dos resultados - Key Performance Indicators KPI, Key Goal Indicators KGI e Critical Success Factors CSF.

O CobiT é independente das plataformas de TI adoptadas nas empresas, tal como é independente do tipo de negócio e do valor e participação que a tecnologia da informação tem na cadeia produtiva da empresa.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/CobiT>



As Melhores Qualificações

Competências e certificações que permitem tornar as suas escolhas mais eficientes

PremierPartner®

... escolhas mais eficientes

A PremierPartner é uma consultora nacional e independente, criada para apoiar, aconselhar e formar organizações, privadas ou públicas, na vertente tecnológica e de gestão.

A PremierPartner concebeu uma oferta consultiva e formativa para diagnóstico processual, identificação de desperdícios nas operações, desenvolvimento de métodos de trabalho e melhoria contínua de processos, com ou sem suporte tecnológico.

As capacidades de avaliação de necessidades, experiência de terreno e as certificações dos consultores da PremierPartner possibilitarão a obtenção de poupanças assinaláveis, com investimentos mínimos.





... escolhas mais eficientes