

## ONLINE I Atuar Lean no Escritório e Serviços



### DATAS

21, 23, 28, 30 de março e 04 abril

### HORÁRIO

21, 23, 28/03 : 14:00 - 17:00  
30/03 e 04/04: 14:00 - 17:30

### PREÇO

Associado AEP: **162€**  
Outros: **180€**

### LOCAL

Online

### DURAÇÃO

16 horas

## ENQUADRAMENTO

O elevado grau de exigência, fruto das muitas e diferentes solicitações do dia a dia, podem levar a uma baixa ou ineficiente produtividade dos serviços. Para agravar tudo isto, as empresas são feitas de pessoas com diferentes backgrounds, e com diferentes perceções sobre organização, prioridade e valor. O mercado opera numa dinâmica de mudança permanente e a uma velocidade nunca antes visto.

Este contexto, exige que as empresas olhem para os seus processos de uma forma sistematizada e possam identificar oportunidades de melhoria, assim como desenvolver competências que lhe permitam fazer essa avaliação e mudança.

## OBJETIVOS

No final da formação os formandos deverão ser capazes de:

- Compreender os princípios do pensamento Lean, como base estruturante de toda a ação na gestão
- Aplicar as ferramentas propostas à gestão do posto de trabalho e gestão de funções, em diferentes equipas de trabalho
- Mapear as cadeias de valor em que estão envolvidos
- Identificar oportunidades de melhoria e trabalhar na identificação de soluções
- Saber utilizar as ferramentas de suporte à gestão Lean, como elementos facilitadores na orientação para o Valor e cliente

## PROGRAMA

### Modulo 1 - Introdução ao Pensamento Lean

- Origem e Evolução da Filosofia Lean
- Os Princípios Lean
- Conceito de Valor e Desperdício
- A Cultura Kaizen

### Modulo 2 - Organização Posto de Trabalho

- A Importância da aplicação da Gestão Visual
- Ferramenta de 5S em ambientes Office
- As fases de aplicação da ferramenta
- A estruturação de um projeto 5S

### Modulo 3 - Kaizen Diário e Organização de Funções

- Kaizen Diário - Conceito e Benefícios
- Os diferentes níveis de aplicação de Kaizen Diário
- Matriz de Competências

### Modulo 4 - Ferramentas Lean de apoio à Gestão

- Ferramentas de Diagnósticos de Problemas e melhoria contínua (Os 5 Porquês; 5W2H; Relatório A3);

- Ferramentas de Mapeamento da cadeia de valor e medição da eficiência/performance (VSM; Makigami);
- Ferramenta de desempenho operacional e Financeiro da cadeia de valor (Boxscore)

## METODOLOGIA

A metodologia proposta, parte da abordagem conceptual das ferramentas, para a exemplificação com exercícios práticos, procurando transportar o formando para a sua situação particular atual.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO: A Avaliação será efetuada com recurso a teste de avaliação.

## FORMADORES

Alexandra Sousa

- Licenciada em Contabilidade e Gestão, e pós graduada em Lean Management, acumula mais de 18 anos de experiência na área do controlo de gestão.
- Exerce funções como Consultora e Formadora e gosta de se assumir como uma “tradutora” das matérias contabilísticas e económico-financeiras para profissionais e gestores das mais diversas áreas operacionais.
- Exerce consultoria com a prática Lean Management, aplicada em contexto de Lean Office ou a serviços.
- É Professora de Contabilidade de Gestão no MBA Executivo do ISAG e de Lean Accounting na PG da CLT-Value Based Services.
- A sua paixão mais recente é a Facilitação, que exerce como a metodologia Lego ®Serious Play®.
- Ajudar e facilitar as empresas e seus colaboradores para o alcance de objetivos estratégicos, operacionais ou de melhoria contínua, com competência e simplicidade, é o seu propósito.

## DESTINATÁRIOS

Esta ação de formação destina-se a:

- Responsáveis e colaboradores de áreas administrativas, comerciais, vendas e serviços;
- Responsáveis de serviço técnico e pós-venda;
- Áreas de apoio na indústria, (logística, técnica, laboratórios, etc.);
- Responsáveis e demais colaboradores de:
  - Clínicas de saúde, serviços de beleza, cuidados a animais;
  - Escritórios de advogados e de solicitadoria, entre outros;
- Todos interessados em melhorar a eficiência dos seus processos e/ou cadeias de valor.

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online.

A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:

<https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao>