Excelência operacional

Lean Office

Um dia para aplicar o Lean aos processos administrativos e de apoio: tratamento de encomendas, compras, faturas de fornecedores, recrutamento, gestão documental. Os participantes identificam os desperdícios próprios do escritório, mapeiam um processo da sua empresa, do pedido à entrega do serviço, e constroem um fluxo mais curto com as suas normas e a sua afixação. Saem com o mapa atual, um alvo e as primeiras ações.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar o que o Lean traz a um processo em que o produto é uma informação ou um dossiê
2. Identificar os desperdícios de escritório: esperas, reintroduções, validações múltiplas, idas e vindas, dossiês incompletos
3. Mapear um processo transversal e medir o seu prazo total e o tempo de tratamento real
4. Construir um processo alvo: primeira passagem correta, norma de trabalho, regras de prioridade
5. Implementar uma gestão visual dos dossiês em curso e pontos de equipa curtos

Programa

Dia 1 — manhã

• Lean no escritório: cliente interno ou externo, valor acrescentado, prazo total contra tempo de tratamento

• Os desperdícios administrativos ilustrados com casos de compras, administração de vendas, RH e apoio ao cliente

• Escolha de um processo da sua empresa: início, fim, cliente, volume de dossiês

• Mapeamento do estado atual: etapas, filas de espera, reintroduções, ciclos de correção

Dia 1 — tarde (oficina)

• Primeira passagem correta: formulários, listas de verificação, definição de um processo completo

• Norma de trabalho administrativo e arrumação dos ficheiros partilhados segundo a lógica 5S

• Oficina: processo alvo, plano de ações a 30 dias e indicadores de prazo e de qualidade

• Quadro visual dos dossiês em curso e ponto de equipa semanal

• Teste de aquisição de conhecimentos e apresentação do processo alvo

Metodologia

• Mapeamento na parede de um processo real, com as pessoas que o executam

• Medição em sessão do prazo e do tempo de tratamento de um dossiê da sua empresa

• Simulação de um tratamento de dossiês por lotes e depois à unidade

• Exemplos retirados dos serviços de compras, administração de vendas, RH e qualidade na indústria e na distribuição

• Conversas sobre as ferramentas digitais em uso e sobre o que automatizam mal

Avaliação e documentos

Teste de aquisição de conhecimentos no final do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado e verificável online para cada participante; a empresa recebe o relatório de formação, o mapa atual e o processo alvo produzidos em oficina.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para mapear um fluxo completo, da encomenda à entrega, ver « Mapeamento da cadeia de valor (VSM) ». As equipas que pretendam conduzir depois um projeto de melhoria estruturado podem prosseguir com « Lean Six Sigma Yellow Belt ».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Responsáveis e colaboradores das funções administrativas, compras, administração de vendas, RH, finanças, qualidade
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

O Lean Office aplica-se a estruturas pequenas?
Sim. Os desperdícios administrativos existem a partir do momento em que um processo passa por várias pessoas. Numa equipa pequena, os ganhos vêm sobretudo da eliminação das reintroduções e das validações inúteis.

É preciso digitalizar os processos antes da formação?
Não, é antes o contrário. Digitalizar um processo mal concebido automatiza os seus defeitos. A formação simplifica primeiro o fluxo; a digitalização vem depois, sobre um processo estável.

Que processo escolher para a oficina?
Um processo transversal, frequente e fonte de queixas: tratamento de encomendas, pedido de compra, tratamento de faturas de fornecedores, recrutamento, gestão de reclamações de clientes. Escolhemo-lo consigo antes da sessão.

Quem deve participar?
As pessoas que executam o processo, de ponta a ponta, e o seu responsável. Uma sessão que reúna vários serviços em torno de um mesmo processo dá os melhores resultados, porque os desperdícios se encontram muitas vezes nas interfaces.