

MESTRE – ALUNO
Washington Silva Murakami

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

"Implantação da filosofia LEAN OFFICE em uma empresa de grande porte do setor metal-mecânico"

PROFESSOR ORIENTADOR
Profa. Dra. Ethel Cristina Chiari da Silva

DATA DEFESA
30/10/2012

RESUMO

A forte competitividade proveniente das negociações globais e as exigências dos clientes para que os prazos contratados sejam honrados, obrigam as organizações a reverem seus processos e buscar estratégias para tornarem-se eficientes. A abordagem deste trabalho foca a melhoria de processos administrativos em uma indústria do setor metal-mecânico, com a aplicação de métodos originados na produção enxuta voltados ao chão-de-fábrica e adaptados ao ambiente de escritório, denominado *Lean Office*, essa abordagem busca maior agilidade, padronização de tarefas, qualidade de informações e a redução de tempos. A metodologia de desenvolvimento foi à pesquisa bibliográfica e pesquisa-ação, a implantação do *Lean Office* foi feita por meio do cumprimento de oito etapas baseadas em Tapping e Shuker (2010). Os resultados foram obtidos através da comparação de tempo de execução de serviços por departamento e através de entrevista com os funcionários, sendo considerados bons, pois, conseguiu reduzir em 21% o lead time total dos serviços. Quando observado os resultados por departamento alguns obtiveram uma redução média de aproximadamente 60%, que refletiu na opinião dos funcionários, sinalizado que houve benefícios para a empresa, por conseguir melhorar o ambiente de trabalho, a comunicação e diminuir o tempo de execução dos serviços.

Palavras-chave: Lean Office; melhoria contínua; processos administrativos.