

**MESTRE – ALUNO**  
NELSON ANTONIO CALSAVARA

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**

**"APLICAÇÃO DO PENSAMENTO LEAN OFFICE NO PROCESSO ESTRATÉGICO DE EXPANSÃO DO NEGÓCIO: O CASO DA CONCEPÇÃO DE UNIDADES BANCÁRIAS DE UMA EMPRESA DO SETOR FINANCEIRO".**

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Carlos Magno de Oliveira Valente

**DATA DEFESA**  
21/05/2015

**RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo realizar uma análise crítica, por meio da pesquisa-ação de característica exploratória e qualitativa sobre os efeitos da aplicação do Lean Office no processo de concepção de unidades bancárias de uma empresa do setor financeiro no Brasil e como a implementação desse pensamento pode contribuir com a produtividade, reduzindo tempo de execução. Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura a respeito do Sistema Toyota de Produção, que deu origem a produção enxuta, bem assim, estudos sobre seus métodos, com avanço para o pensamento enxuto e consequente aplicação do Lean em serviços e Office que é o objetivo deste trabalho. Na sequência foi realizado um levantamento bibliográfico e documental sobre os conceitos de Lean e os procedimentos para abertura de agências bancárias. Foi realizado o Mapa do Estado Atual modelando os procedimentos operacionais atuais. Logo em seguida, após a identificação e análise dos desperdícios, foram propostas redução de prazo, eliminação e agrupamento de etapas, com a consequente realização do Mapa do Estado Futuro, a implantação e acompanhamento das etapas, assim como, a mensuração dos ganhos estimados de tempo na operação, sendo observada, uma redução estimada de 45% de redução do prazo, em dias, do início ao final do processo, concluindo-se que a implantação do Pensamento Lean Office contribuiu com o processo, oportunizando espaço para pesquisas futuras.

**Palavras-chave:** Pensamento Enxuto, Lean Office, Redução, Desperdícios, Setor Financeiro.