

## Lean Service & Lean Office 4.0 - Excelência em Serviços

Frente a inúmeros processos, políticas, procedimentos e regulamentações, o ambiente administrativo dos negócios comumente se transforma em um cenário de muito trabalho com poucos resultados. É com foco na busca por competitividade, produtividade e lucratividade que o Lean Service & Lean Office 4.0 mostra seu valor, agregando técnicas e comportamentos do pensamento enxuto a uma gestão de excelência.

O curso de Lean Service & Lean Office 4.0 da PUCPR é aplicável a todas as áreas do ambiente administrativo (escritório) e empresas que atuam no setor de serviços, promovendo desde a transformação enxuta de negócios em andamento, quanto a criação de novos negócios focados em excelência operacional e redução de desperdícios.

Por que fazer Lean Service & Lean Office 4.0 na PUCPR?

A PUCPR é uma organização acreditada para treinamentos pela International Association for Six Sigma Certification (IASSC), e segue padrões de qualidade internacional.

Ao final do curso, o estudante recebe uma dupla certificação: o Certificado de Especialista em Lean Service & Lean Office 4.0 na conclusão do curso e o Certificado Green Belt - Six Sigma ao término do Projeto Hands-on, projeto final do curso em metodologia Aprendendo Fazendo em conjunto com empresas e a comunidade acadêmica, no qual, acompanhado por um coach, o estudante aplica seus conhecimentos a um projeto implementado em empresa real do mercado.

O curso de Lean Service & Lean Office 4.0 permite que o estudante vivencie na prática a utilização das principais ferramentas, técnicas e frameworks disseminados no mundo e alinhados às boas práticas internacionais, sempre assistido por professores entusiastas destas metodologias.

Entre seus objetivos estão a apresentação de conceitos, princípios e tecnologias que constituem "Lean Service and Lean Office 4.0"; a abordagem do conceito de planejamento estratégico e sua implementação em todos os níveis da empresa; o estímulo ao empreendedorismo por meio de conteúdos como "Lean Entrepreneurship", "TI Lean" e "Innovation Lab"; técnicas e ferramentas da Indústria 4.0; além da promoção do pensamento analítico e objetivo, fornecendo uma perspectiva abrangente para a solução de problemas e tomada de decisões de forma eficaz, sustentável e com base no pensamento enxuto.

Para um melhor aproveitamento de nossa estrutura e expertise dos professores, as aulas e disciplinas são majoritariamente presenciais, porém, com algumas disciplinas acontecendo no formato on-line ao vivo permitindo, assim, uma experiência híbrida e mais atual ao estudante.

**Público-Alvo** O curso de Lean Service & Lean Office 4.0 é uma especialização voltada a entusiastas da filosofia lean, incluindo Gerentes, Diretores e Executivos, bem como profissionais com formação superior que atue[...]

**Campus:**

Curitiba

**Periodicidade:**

Quinzenal

**Modalidade:**

EAD

**Mensalidade:**

R\$ 690,00

**Formato:**

Aula Online ao Vivo

**Parcelas:**

1 parcela de matrícula no valor de R\$ 690,00 + 21 parcela(s) no valor de R\$ 690,00

**Duracao:**

14 meses

**Inscricao:**

Clique aqui

---

**E-mail:**

pos.poli@pucpr.br

**Telefone:**

41996973889

www.pucpr.br

# Disciplinas

## Fundamentos da Gestão Ágil de Projetos para a Engenharia

A disciplina de Fundamentos da Gestão Ágil de Projetos para a Engenharia tem como objetivo abordar os fundamentos da metodologia ágil e compreender a dinâmica de trabalho ágil das organizações, promovendo entregas mais rápidas, enxutas e eficientes.

## Ferramentas aplicadas a Gestão Ágil de Projetos para a Engenharia

A disciplina de Ferramentas aplicadas a Gestão Ágil de Projetos para a Engenharia abordará os assuntos de complexidade, flexibilidade, aplicação do framework Scrum e Kanban em projetos ágeis de engenharia.

## Gestor Lean - Liderança & Cultura 4.0

Determinação das funções que devem ser exercidas pelos líderes das organizações atuais, de modo a torná-las mais produtivas e competitivas olhando para uma ótica de empresas modernas . Avaliação de diversos aspectos, tais como o cenário externo, a vantagem competitiva e o ciclo de vida das organizações, bem como os seus próprios planejamentos estratégicos e culturais. Considerando-se a complexidade do exercício da liderança em um mundo cada vez mais conectado e diverso, são analisados, também, as habilidades e traços de perfil exigidos dos líderes, além dos seus estilos de gestão, à luz da cultura organizacional. Complementarmente, é analisado o impacto da cultura organizacional nas características comportamentais dos seus colaboradores, bem como nos atributos dos seus produtos e serviços direcionados para uma Qualidade Total.

## Pensamento Enxuto e ferramentas Lean

"A evolução dos sistemas de produção tradicionais e as origens do Pensamento enxuto. Conceito de valor, cadeia de valor e criação de valor sob a ótica do cliente. Os 7 desperdícios segundo Ohno. Os 14 princípios do sistema Toyota (Toyota Way). Noções de fluxo contínuo, Produção Puxada e Nivelada (sistemas puxados e Heijunka), Jidoka (autonomação), Padronização de tarefas, Gerenciamento visual. Conceito de Kaizen e processo de melhoria contínua. Conceito de Hansei (auto-reflexão) aplicada à melhoria contínua direcionados para uma mentalidade Lean Service and Lean Office 4.0 .

"

## Modelo Lean para mapeamento de fluxo de valor para processos de Serviços

"Lean Service and Lean Office 4.0 com uma abordagem de conceito de Cadeia de Valor e criação de valor sob a ótica do cliente. Assumir a Gestão da Qualidade como "bússola do processo", sendo base para atingir os estados futuros através de um concreto plano de ação. Entender o Lean Service and Lean Office 4.0 e os sistema dentro de um projeto e a figura do Líder do MFV como gerente de projeto. Explorar a técnica do Gestão e mapeamento, seus ícones e a forma de utilização desta linguagem simbólica internacional. Realizar o mapa atual para uma empresa, vislumbrar e desenvolver o mapa do estado futuro desta empresa com as cadeias envolvidas. Exercitar o mesmo conceito de mapa atual e futuro, assim como sua simbologia específica. Construir e gerir sistemas produtivos e um plano de ação de implementação Lean e acompanhá-lo.

Kata de Melhoria & Kata de Coaching, Cultura & Liderança LEAN ; Office Floor Management; Value Stream Mapping para "Office & Service"

## **Gestão Estratégica de Ownership & Empowerment - Hoshin Kanri**

Desdobramento dos planos e da estratégia da empresa para uma análise do processo de criação das metas, utilizando a técnica do gerenciamento pelas diretrizes (Hoshin Kanri). Definição de diretriz, estabelecimento de metas (goals) e medidas (action plan). Discussão sobre as diferenças entre gerenciamento pelas diretrizes e gerenciamento da rotina. Identificar a importância do desdobramento das diretrizes para criação do sentimento de propriedade (ownership). Estabelecimento das relações entre clientes e fornecedores dentro do ambiente organizacional. Definição de responsabilidades e do papel de cada nível da organização na "cadeia de ajuda" para fomentar a solução de problemas de forma participativa. Importância da integração do empoderamento do Hoshin Kanri com as ferramentas de solução de problemas em cada nível operacional.

## **Custos da qualidade e Contabilidade Financeira em Serviços**

Definições de custos, despesas, custos fixos e variáveis, método de custeio variável, depreciação, hora-home, hora máquina, receitas e Margem de Contribuição. Custos de serviços e da Não Qualidade como base para estimativas e medição de investimentos e ganhos dos projetos de melhoria. Ferramentas de Análise de Investimentos (Valor, Tempo e Taxa de Retorno), bem como risco e mitigação.

## **Lean Service and office - Customer First**

Fundamentos gerais de Recursos Humanos; Seleção de pessoas; Liderança e Motivação; Trabalho em equipa; Reconhecimento e recompensas; Gestão do Conhecimento ;Coaching e Mentoring

## **Qualidade e a Produção em serviços - Lean 4.0**

"O modulo apresenta ferramentas de gestão da qualidade que abrangem os conceitos do "Pensamento Enxuto - Lean Thinking", aliado ao modelo Toyota de gestão, integrando-se também a inovação trazida pela Manufatura Avançada - Industria 4.0, o objetivo é a implementação do sistema da melhoria e fluxo contínuos, planejamento estratégico, desenvolvimento de produtos e aplicação de Smart Factory em serviços que, aliados capacitarão as lideranças para se tornarem agentes "solucionadores de problemas", superando os desafios dos novos paradigmas do processo produtivo. Visa buscar identificar e eliminar desperdícios; criar um sistema produtivo ágil; otimizar processos e evitar burocracias.

## **Lean Innovation 4.0**

Definição de novas aplicações de conhecimento, ideia ou método que cria uma nova funcionalidade e tira proveito da sustentabilidade na competição gerando novas resposta sofisticada para serviços incremental, produto raiz, processo radical e processo gerenciado. A inovação tem três níveis: produto, processo e gestão. Inovação de produto direcionada para tecnologia no desenvolvimento de novos produtos para os consumidores. Inovação de processo referente inovação tecnológica de uma empresa no processo produtivo. A inovação de produto e processo radical ou incremental. A inovação fundamental que refere à aplicação de novas tecnologias para criar uma necessidade sutil no mercado. A inovação progressiva que inclui pequenas mudanças na tecnologia atual em termos de design, recursos, preço, quantidade ou outras características para atender às necessidades dos clientes .A inovação gerencial sustentada por necessidades de coordenação e estrutura internas baseada em Lean InnovationI, Scrum & Métodos Ágeis, LEAN Startup, Design Thinking.

## **Modelagem e Simulação de Processos em Serviços**

Conceitos da Pesquisa Operacional (Otimização); Modelos clássicos de Pesquisa Operacional; Como implementar a Otimização nos processos de serviços; Maximizar e minimizar problemas em busca da solução ótima (melhor solução

dentre todas as possíveis); Como construir e estruturar um modelo matemático para apoiar às decisões (variáveis, objetivo e restrições); Implementação, resolução e interpretação de soluções para problemas de otimização, utilização de software para otimização de testes de hipóteses (SOLVER®).

## **Implementação de Processos Lean em Serviços e escritórios**

"Sistemas Puxados e Ferramentas LEAN para "Office & Service", focados em eliminar os desperdícios do trabalho em escritórios "Lean office".

"

## **Ferramentas para Tomada de Decisão em Serviços**

Os líderes empresariais estão sempre se esforçando para obter melhores resultados. São muitas as tecnologias e soluções que podem fornecer orientações e ideias sobre o melhor caminho a seguir e ferramentas de apoio à decisão ou de apoio à decisão que podem acompanhar esses processos, tendo em conta as especificidades de cada empresa. Pesquisação, Análise SWOT, Princípio do Pareto, Gráficos, Diagramas, Fluxogramas, FCA, FMEA, GUT, Matriz de Eisenhower, 8S, Matriz de decisão, Business Intelligence, Diagrama de árvore, Ferramentas Aditi: Qlik Sense .

## **Gestão da Cadeia de Suprimento em serviços 4.0**

Serviços em produtos como embalagens e sua a otimização nos processos. Instruções de serviços adquirida pelo fornecedor e retrabalho interno. Procedimento de recebimento de serviços/produtos e transferência de informação; Serviços nos fluxos de armazenamento de informações; Dimensionamento de equipe para serviços (cálculo nivelado x não nivelado). MtO (Make to Order) e MtS (Make to Stock); Tecnologia da informação para movimentação e armazenagem.

## **Lean Six Sigma - Formação Green Belt I - "Service and Office"**

Definir e contextualizar o programa de Lean Seis Sigma e suas ferramentas. Fundamentação da Filosofia LSS; A metodologia DMAIC; Mapa de Raciocínio; Estatística Básica: tipificação de dados, medidas de posição, medidas de dispersão, gráficos: setores, barras, histograma, pareto, boxplot, sequencial; Introdução ao CEP - Controle Estatístico de Processos.

## **Lean Six Sigma - Formação Green Belt II - "Service and Office"**

MSA - Análise de Sistemas de Medição (atributos); DOE - Planejamento de Experimentos (fatorial completo); Ferramentas da qualidade, matrizes de priorização e de manutenção de resultados: brainstorming, Ishikawa, 5 porquês, GUT, CEB, SIPOC, 5W2H, etc e ferramentas para manutenção de resultados, OCAP, Indicadores , Poka-Yoke, etc.

## **Ética**

Analisar os problemas éticos atuais, privilegiando controvérsias relacionadas às atividades profissionais. Ao final, os alunos serão capazes de tomar decisões responsáveis e sustentáveis, de acordo com princípios éticos.

## **Técnicas e Ferramentas da indústria 4.0 para Lean Service and Office**

Indústria 4.0 e sua aplicação no setor de serviços. Tecnologias digitais emergentes para Lean Service and Office. Automação de processos robóticos (RPA), inteligência artificial e análise de dados aplicadas a serviços. Internet das Coisas (IoT), sistemas ciberfísicos e plataformas digitais em ambientes administrativos. Integração entre Lean e Indústria 4.0 para criação de processos ágeis, enxutos e orientados ao cliente. Estudos de caso e boas práticas de

implementação.