Metodologia ágil de gestão de projetos - LEAN

A **metodologia LEAN** é uma abordagem de gestão que visa aumentar a eficiência e a eficácia dos processos organizacionais, eliminando desperdícios e melhorando continuamente a qualidade. Originada no sistema de produção da Toyota, a filosofia LEAN se baseia na maximização do valor para o cliente, minimizando recursos e tempo. Este documento explora os princípios fundamentais da metodologia LEAN, suas ferramentas e técnicas, além de exemplos práticos de aplicação em diferentes setores. Para saber mais detalhes você pode acessar: https://www.lean.org.br/

https://www.youtube.com/embed/HvU2YojeZGE

> ## “ Princípios Fundamentais do LEAN

1. **Valor**: O primeiro passo é identificar o que realmente agrega valor ao cliente. Isso envolve entender as necessidades e expectativas dos clientes para que a empresa possa focar no que é mais importante.

2. **Fluxo de Valor**: Após identificar o valor, é necessário mapear o fluxo de valor, que inclui todas as etapas do processo, desde a matéria-prima até a entrega do produto final ao cliente. O objetivo é visualizar onde ocorrem desperdícios.

3. **Eliminação de Desperdícios**: A metodologia LEAN classifica os desperdícios em sete categorias: superprodução, espera, transporte, excesso de processamento, inventário, movimento e defeitos. A eliminação desses desperdícios é crucial para otimizar os processos.

4. **Fluxo Contínuo**: Criar um fluxo contínuo de trabalho é essencial para garantir que os produtos sejam entregues de forma eficiente e sem interrupções. Isso pode ser alcançado através da reorganização do layout do trabalho e da implementação de sistemas de puxar.

5. **Produção Puxada**: Em vez de produzir com base em previsões, a produção puxada se baseia na demanda real do cliente. Isso ajuda a evitar excessos de estoque e a garantir que os produtos sejam feitos apenas quando necessário.

6. **Perfeição**: O último princípio é a busca contínua pela perfeição. Isso envolve a implementação de ciclos de melhoria contínua, onde os processos são constantemente revisados e aprimorados.

>

Ferramentas e Técnicas do LEAN

- **5S**: Uma técnica que visa organizar o ambiente de trabalho para aumentar a eficiência e a segurança. Os cinco S's representam: Seiri (classificar), Seiton (organizar), Seiso (limpar), Seiketsu (padronizar) e Shitsuke (sustentar).

- **Kaizen**: Um conceito que significa "melhoria contínua". Envolve todos os colaboradores da organização na identificação de problemas e na busca de soluções.

- **Kanban**: Um sistema visual que ajuda a gerenciar o fluxo de trabalho e a produção. Utiliza cartões ou quadros para sinalizar o status das tarefas e facilitar a comunicação.

- **Value Stream Mapping (VSM)**: Uma ferramenta que permite mapear o fluxo de valor, identificando desperdícios e oportunidades de melhoria.
  - OBS: No contexto da UFLA podemos utilizar o **BPMN - Modelo e Notação de Processos de Negócio** que é utilizado para mapear os processos de uma organização, permitindo que todos os envolvidos compreendam a dinâmica do negócio. Para saber mais sobre o BPMN acesse este SITE

“ Exemplos de Aplicação na Universidade

PROBLEMA IDENTIFICADO:
O processo de matrícula é burocrático, demorado e gera filas, retrabalho e insatisfação entre alunos e servidores.

Aplicação do Lean:

1. Identificar valor (Value):
Entender o que realmente importa para o "cliente" — neste caso, os alunos. Ex: conseguir se matricular com facilidade e rapidez, com acesso claro às disciplinas e turmas.

2. Mapear o fluxo de valor (Value Stream Mapping):
Mapear todo o processo da matrícula — desde a abertura do sistema até a confirmação. Identificar onde há desperdício: atividades duplicadas, aprovações desnecessárias, espera por análise manual, etc.

3. Criar fluxo contínuo (Flow):
Eliminar etapas desnecessárias. Ex: automatizar a verificação de pré-requisitos, integrar sistemas (acadêmico, financeiro, etc.), reduzir validações manuais.

4. Estabelecer sistema puxado (Pull):
Permitir que os alunos puxem o processo — ou seja, que possam acompanhar e resolver pendências diretamente pelo sistema, sem depender de múltiplos atendimentos presenciais.

5. Buscar a perfeição (Perfection):
Criar ciclos de melhoria contínua com base em feedbacks dos alunos e servidores. Ex: enviar pesquisas de satisfação, monitorar indicadores (tempo médio de matrícula, número de erros, etc.).

Resultados Esperados:

- Redução no tempo total de matrícula.
- Menos filas e reclamações.
- Menor carga de trabalho manual para servidores.
- Maior satisfação dos alunos.

PROBLEMA IDENTIFICADO:
Longas filas, atendimentos repetitivos, dificuldade de acesso a informações básicas (como histórico, trancamento, comprovantes, etc.) e alto volume de e-mails e solicitações presenciais.

Aplicação da Metodologia Lean:

1. Identificar valor (Value):
O valor para o aluno é obter respostas rápidas e precisas, com o mínimo de deslocamento ou espera.

2. Mapear o fluxo de valor (Value Stream Mapping):
Mapear o fluxo do atendimento: desde a chegada do aluno (presencial, telefone ou e-mail) até a resolução do problema. Identificar pontos de gargalo, tarefas repetitivas e excesso de burocracia.

3. Criar fluxo contínuo (Flow):

- Criar uma central de atendimento digital com um FAQ interativo ou chatbot para dúvidas frequentes.
- Digitalizar e automatizar processos como solicitação de histórico, declarações e trancamentos.
- Organizar senhas eletrônicas ou agendamento online para atendimento presencial.

4. Estabelecer sistema puxado (Pull):
O aluno só procura atendimento presencial quando realmente necessário. O sistema digital permite que ele puxe as informações ou serviços por conta própria.

5. Buscar a perfeição (Perfection):
Coletar feedback contínuo dos alunos e servidores. Medir tempos de atendimento, índice de dúvidas resolvidas no autoatendimento, tempo médio de resposta por e-mail.

Resultados Esperados:

- Redução no tempo de atendimento e nas filas.
- Menos retrabalho para a equipe da secretaria.
- Alunos mais satisfeitos e informados.

- Otimização da equipe para focar em casos mais complexos.

> ## Conclusão

A metodologia LEAN é uma poderosa abordagem para a melhoria de processos que pode trazer benefícios significativos para as organizações. Ao focar na eliminação de desperdícios e na maximização do valor para o cliente, as empresas podem se tornar mais competitivas e eficientes. A adoção dos princípios e ferramentas LEAN requer um compromisso com a cultura de melhoria contínua, mas os resultados podem ser transformadores.



Revisão #12
Criado 2025-03-11 12:17:07 UTC por THIAGO BELLOTTI FURTADO
Atualizado: 2025-04-11 00:12:42 UTC por THIAGO BELLOTTI FURTADO