



**SEFIC2017  
UNILASALLE**

**A PESQUISA E O  
RESPEITO À DIVERSIDADE**

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

## **BENEFÍCIOS DO LEAN OFFICE E SUA FERRAMENTA KAIZEN PARA A CONTRIBUIÇÃO DA QUALIDADE NA GESTÃO**

Shaiane Neves da Silva, Robinson Henrique Scholz (orientador)  
Universidade Lasalle

**Área Temática:** Ciências Socialmente Aplicáveis

**Resumo:** Esta pesquisa tem por objetivo analisar os fluxos e processos da gestão administrativa da Empresa X e quais podem ser otimizados por meio do Lean Office. Logo após a Segunda Guerra Mundial, os japoneses da Toyota desenvolveram o conceito de produção enxuta. Baseado no modelo Toyota de produção, o conceito Lean foi introduzido com a necessidade das empresas em se tornarem cada vez mais enxutas, eliminando desperdícios e agregando valores, derivado nos conceitos do Lean Manufacturing, temos o Lean Office. A ferramenta Lean Office é a aplicação desses princípios nas áreas administrativas. Com o crescimento do mercado e a grande concorrência, as empresas começaram a analisar as vantagens de transformar seus escritórios, apesar de não ser fácil, organizar os itens para que quando preciso, sejam acessíveis, torna o trabalho com maior praticidade e agilidade. O objetivo principal da ferramenta é melhorar a qualidade nos serviços prestados na gestão em geral. A ferramenta Kaizen é a metodologia que visa baixar custos, o mesmo requer mudança na percepção de todos na organização, que devem identificar os desperdícios. O Lean Office está despertando cada vez mais o interesse das empresas brasileiras, como é o caso da Empresa X, uma organização de grande porte, localizada no centro de Porto Alegre, com 13 filiais distribuídas entre Porto Alegre e Canoas. A mesma identificou fragilidades em seu setor administrativo, com inúmeros desperdícios e a falta de organização. Surgindo assim a necessidade de ter sua disciplina indispensável, para que exerçam suas tarefas com êxito e agregando valores ao seu desempenho. A grande falta de processos sistematizados gerou a elaboração do objetivo geral da pesquisa que é analisar os processos da gestão administrativa, compreendendo seus fluxos e processos, e os específicos são: a) mapear os fluxos administrativos da empresa; b) compreender as relações da gestão por meio do Lean Office; c) identificar os principais limites de aplicação da ferramenta Lean Office sobre os processos administrativos. A pesquisa possui sua relevância acadêmica contribuindo para a melhor compreensão da gestão nas ferramentas estudadas, bem como agregar experiências e conhecimentos nos processos. Com base nos objetivos, esta pesquisa tem o método de natureza qualitativa e exploratória, pois proporciona maior flexibilidade e familiaridade com o problema de pesquisa. O seu design é estudo de caso que possibilita o aprofundamento de informações para a interpretação da realidade. A coleta de dados será realizada com três técnicas: observação participante, entrevistas semiestruturadas e grupo focal. A técnica de análise de dados, será a de análise de conteúdo. Este estudo irá contribuir em otimização nos serviços prestados pela empresa, possibilitando o desenvolvimento de ferramentas que auxiliem na gestão da qualidade por meio do lean office.

**Palavras-Chave:** Lean Office, Kaizen, Valores.