

Universidade do Minho  
Escola de Engenharia



Erasmus+



# JOGO

Mapeamento de processos no trabalho administrativo e do conhecimento

Rui Sousa, Dinis Carvalho, *University of Minho*

Clementina Freitas, *Latino Group*

*„Innovative Learning Approaches for Implementation of Lean Thinking to Enhance Office and Knowledge Work Productivity”*

ILA-LEAN Projeto nº 2016-1-PL01-KA203-026293

2016-2018

2018





2

06-05-2017



## Título do Projeto

# Innovative Learning Approaches for Implementation of Lean Thinking to Enhance Office and Knowledge Work Productivity

Projeto nº: 2016-1-PL01-KA203-026293

Isenção de responsabilidade:

Este projeto foi cofinanciado pela Comissão Europeia. Esta publicação reflete as opiniões apenas dos autores e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nela contidas.



Esta publicação está licenciada sob a Creative Commons [Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) (CC BY-SA 4.0).



Latin@ group

3



# Agenda



- Objetivos
- Competências Requeridas e Desenvolvidas
- Contextualização
- Formação de Equipas e Atribuição de Papéis
- Passo1 – Mapeamento do Processo
- Passo 2 – Identificação de Desperdícios
- Passo 3 – Discussão das Soluções de Melhoria
- Conclusão



Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group

4



## Objetivos do Jogo



- **Alertar para a importância do mapeamento de processos**  
(enquanto fase inevitável na melhoria de processos de trabalho administrativo e do conhecimento)
- **Ensinar uma ferramenta gráfica para mapeamento de processos de trabalho administrativo e do conhecimento.**  
(intensificando a identificação de desperdícios e a melhoria de processos)

**Vence a equipa que mais rapidamente completar (corretamente) o mapeamento do processo e calcular o *lead-time* e o tempo de valor acrescentado desse processo.**



Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group

5



## Competências Requeridas e Desenvolvidas



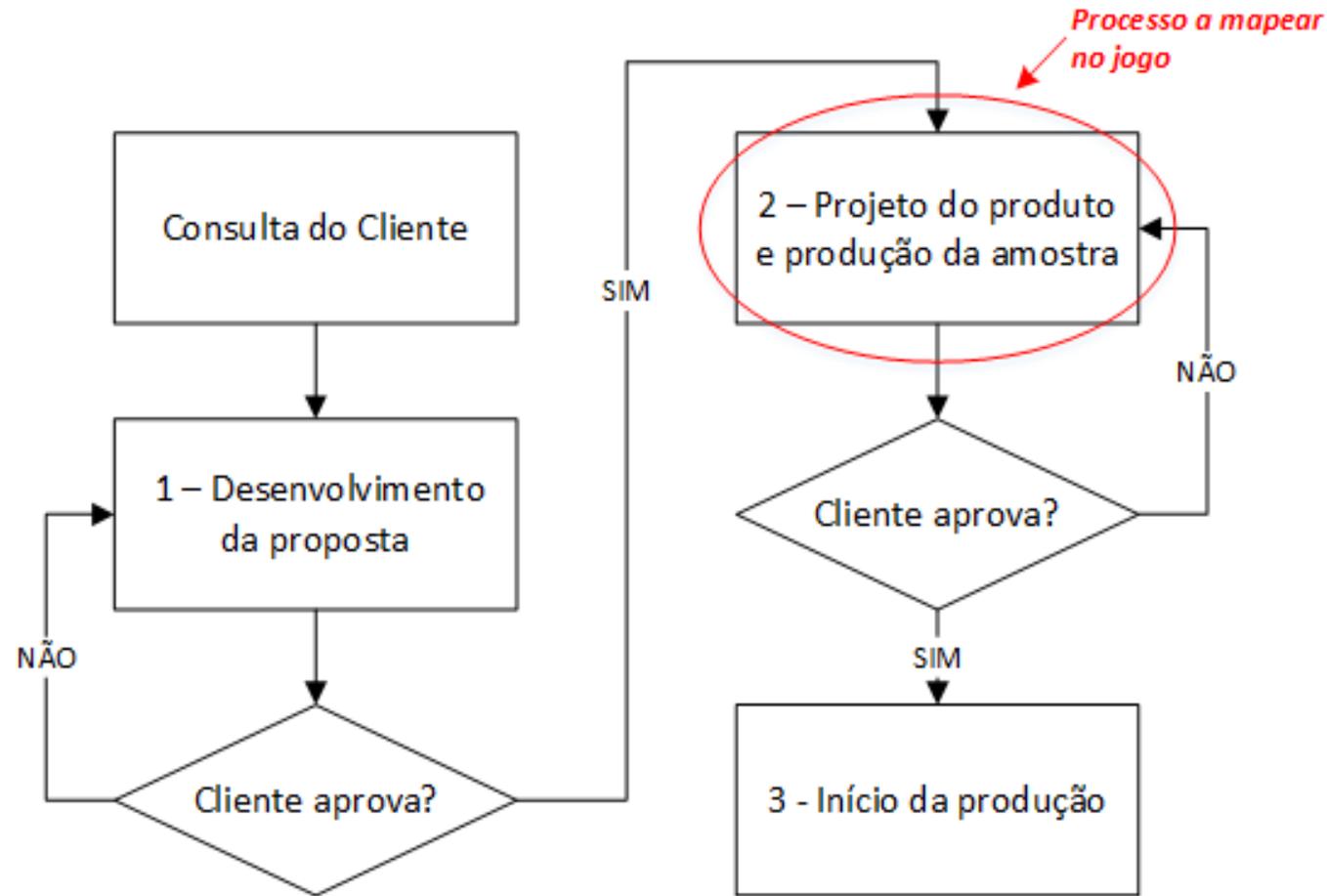
- **Não são necessárias competências especiais em termos de engenharia industrial e/ou mapeamento de processos**
- **Aprender a mapear um processo de trabalho administrativo e do conhecimento,**
- **Analisar esse mapa (e.g. identificação de desperdícios), e**
- **Desenvolver propostas de melhoria.**



# Contextualização



- Processo de desenvolvimento de novos produtos



Latin@ group

6





Latin@ group

7



## Criação de Equipas e Atribuição de Papéis



- Equipas de 4 elementos
- Em cada equipa, cada membro deve assumir um dos papéis:
  - Departamento de Operações e Planeamento (DOP)
  - Gestor de Produto (PM)
  - Gestor de Armazém (WM)
  - Gabinete Técnico (TO)



Latin group

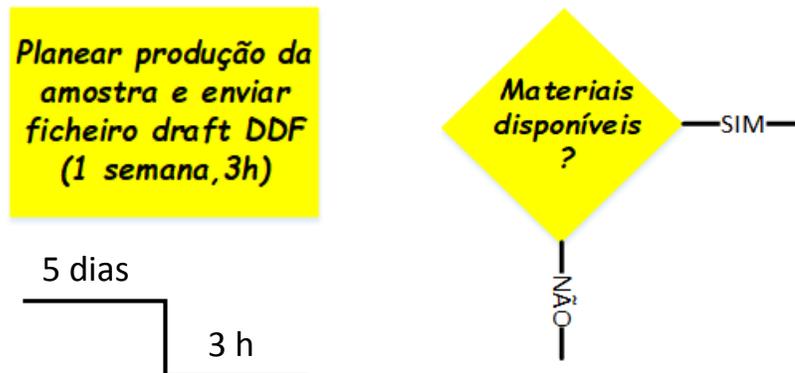
8



# Passo 1 – Mapeamento do Processo



- Usando os cartões de informação, mapear o processo usando:
  - Quadro branco
  - Post-its
  - Marcadores para quadro
  - Marcadores



Cliente	
DOP	
Gestor de Produto	
Gestor de Armazém	
Gabinete Técnico	



Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group



## Passo 1 – Mapeamento do Processo

- Qual é o *lead-time* do processo?
- Qual é o tempo de valor acrescentado do processo?

9





## Passo 2 – Identificação de Desperdícios



- **Identificar problemas no mapa do processo (mapa do estado atual)  
(assinalar com círculos vermelhos as operações com problemas)**



Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group

10





## Passo 3 – Discussão das Soluções de Melhoria



- **Propor soluções para os problemas identificados no mapa do estado atual do processo**
  
- **Modificar o mapa do estado atual de modo a transformar-se no mapa do estado futuro**



**Latin@ group**

11





Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group

12



## Conclusão



- **Discussão/feedback sobre este jogo:**
  - **Quais forma as lições aprendidas?**
  - **Quais foram as vantagens?**
  - **Quais foram as desvantagens?**
  - **Tem sugestões para melhorar o jogo?**



Universidade do Minho  
Escola de Engenharia

Latin@ group

13



# OBRIGADO!