

**MESTRE – ALUNO(A)**  
ROGER ANTONIO RODRIGUES

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
**“IMPLANTAÇÃO DO LEAN OFFICE EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR:  
GERENCIAMENTO BASEADO NO PENSAMENTO A3.”**

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

**DATA DEFESA**  
13/04/2018

**RESUMO**

As Instituições de Ensino Superior (IES), assim como as demais organizações necessitam manter seus processos livres de desperdícios, reduzir os custos e melhorar a margem de lucro, ao mesmo tempo que maximizam o fluxo de geração de valor para o cliente. Sob essa premissa, este trabalho tem o objetivo de mostrar a aplicação do Lean Office em uma IES através do gerenciamento do fluxo de valor utilizando os relatórios A3. Tal abordagem se justifica pela importância do setor educacional e por ainda existirem poucos estudos que, de fato, mostrem a implantação sistemática das ferramentas Lean neste tipo de organização. Para alcançar o objetivo proposto, o trabalho foi elaborado partindo de uma revisão bibliográfica sobre a temática, em que foram abordados os conceitos e definições sobre o sistema Lean e seu desenvolvimento, além de uma pesquisa-ação mostrando a implantação em uma IES do setor privado. Os resultados demonstraram um ganho real no lead time total nos escritórios analisados, e também o aumento da agregação de valor para o cliente em função da diminuição do tempo de espera nos processos analisados. Outros ganhos como a mudança cultural e o envolvimento das pessoas em projetos de melhoria devem ser considerados, mesmo que ainda não seja possível mensurá-los de maneira satisfatória. Estes ganhos representam o início de uma mentalidade voltada para a estratégia de determinar valor partindo da percepção dos alunos, que nesse caso podem ser considerados os clientes do processo. A pesquisa aponta para a necessidade de ampliação dos estudos sobre o Lean em IES, pois no processo educacional o conjunto de funções administrativas e acadêmicas determinam o fluxo de valor, e estes nem sempre estão alinhados com aquilo que seus clientes desejam. Para isso, esforços precisam estar direcionados para uma estratégia que leve ao melhoramento contínuo.

**Palavras-chave:** *Lean office. Instituição de Ensino Superior. Fluxo de valor. Pensamento A3.*