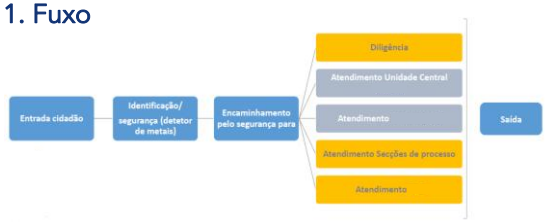
Eficiência dos Processos no Setor Público

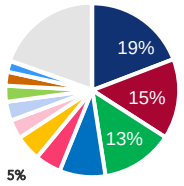
KAIZEN™ INSTITUTE

IMAGENS **ANTES**

1. Fuxo



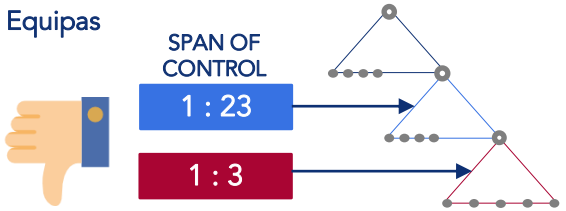
2. Produtividade



1. Procura e arquivo de documentos
2. Notificações
3. Diligências e Protocolos
4. Gestão dos Serviços
5. Atividades contabilísticas

3. *Lead time*

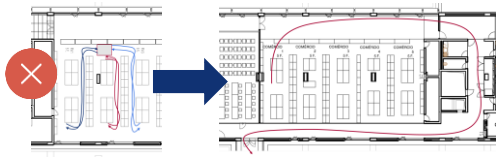
4. Equipas



IMAGENS **DEPOIS**

1. Fluxo

2. Produtividade



3. *Lead time*

Problema

- Elevado número de casos pendentes
- Média de *lead time* dos processos elevada
- Distribuição desnivelada da carga de trabalho pelas equipas

Causas raiz

- **Ineficiência no tratamento de processos** devido à existência de tarefas sem valor acrescentado, bem como ao sobre processamento
- **Falta de fluxo na execução do processo** causada por erros que levam à reinicialização do processo
- **Ineficiência do planeamento:** carga de trabalho em cada processo *versus* capacidade de recursos

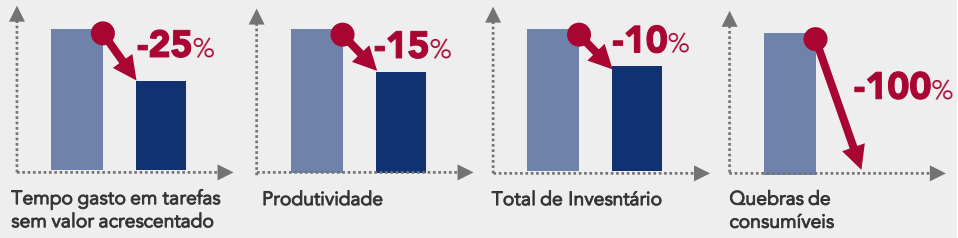
Abordagem de Solução

- **Mapeamento do Processos** para reduzir tarefas redundantes e/ou sem valor acrescentado, criando fluxo e reduzindo o *lead time* do processo
- **Standard Work** para melhorar a eficiência das tarefas e para automatizar procedimentos
- **KAIZEN™ Diário e Líderes KAIZEN™:** ajudar a equipa a planear a carga de trabalho e acompanhar os KPIs do nível de serviço regularmente

Benefícios

Período *Payback*
5.5 Meses

Ganhos Anuais
566k €



GEMBAKAIZEN™
Europe · Americas · Asia-Pacific · Middle East · Africa
© Kaizen Institute 1985-2020. KAIZEN™, GEMBAKAIZEN™ and other associated marks are registered trademarks of Kaizen Global Enterprises, its subsidiaries, licensees or IP holders worldwide. Kaizen Institute is a subsidiary of Kaizen Global Enterprises, which is registered and licensed as a free zone company under the rules and regulations of the DMCC.