

MÉTODO LEAN MANUFACTURING APLICADO EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS ¹

Natalia Maria de Melo²
Stefania Aparecida Belluti Queiroz³

RESUMO

Neste artigo, exploramos a aplicação do Método Lean Manufacturing em empresas prestadoras de serviços, destacando sua contribuição para a melhoria do ambiente de trabalho e a eficácia dos serviços oferecidos. O Lean Manufacturing, tradicionalmente associado à indústria, também se revela extremamente relevante para o setor de serviços, onde a eficiência e a qualidade são cruciais. O principal objetivo deste trabalho foi otimizar o tempo de execução dos serviços, focando na eliminação de desperdícios, na padronização das operações, na otimização das tarefas e na redução das movimentações desnecessárias. Para alcançar esses objetivos, adotamos uma abordagem prática que envolve a aplicação das metodologias Lean Manufacturing e Lean Service ao longo da linha de produção dos serviços. Através de uma análise minuciosa dos processos existentes, identificamos pontos críticos e áreas de melhoria. A eliminação de desperdícios, que incluem tanto atividades que não agregam valor quanto o uso excessivo de recursos, foi um dos pilares da nossa estratégia. Além disso, buscamos padronizar as operações, permitindo que todos os colaboradores seguissem práticas eficientes e uniformes, o que não só melhorou a qualidade do serviço, mas também facilitou o treinamento de novos funcionários. O trabalho também abordou a importância de otimizar tarefas, garantindo que cada passo do processo de prestação de serviço fosse realizado da maneira mais eficiente possível. Ao minimizar movimentações desnecessárias, conseguimos aumentar a produtividade e melhorar a satisfação do cliente. Os resultados obtidos demonstraram que a aplicação das práticas Lean no setor de serviços não apenas melhora o tempo de resposta e a qualidade do serviço, mas também promove um ambiente de trabalho mais colaborativo e engajado. Assim, este estudo reforça a viabilidade e a importância do Lean Manufacturing na transformação e otimização das operações em empresas prestadoras de serviços.

Palavras-chave: Lean Manufacturing, Lean Service, Otimização de serviços

¹ Artigo submetido em 17/06/2024, e apresentado à Libertas - Faculdades Integradas, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Engenharia de Produção, em 10/12/2026..

²Graduanda em Engenharia de Produção pela Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: 006683@libertas.edu.br

³ Professora-orientadora. Mestre em Engenharia de Produção. Docente na Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: stefaniaqueiroz@libertas.edu.br.