

# Total Service **TSM** Management

# Seminário

## EFICIÊNCIA OPERACIONAL NAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

LISBOA 12 Maio 2009

PORTO 14 Maio 2009



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



## SEMINÁRIO

LISBOA 12 Maio 2009

PORTO 14 Maio 2009

HORÁRIO 14H00 - 18H00

### OBJECTIVOS

Conhecer a estratégia Kaizen TSM - Total Service Management. Perceber as principais áreas de intervenção e que tipo de resultados se podem obter com este tipo de abordagem.

Conhecer as principais técnicas de melhoria das áreas e processos administrativos.

### ORADOR

Alexandra Caramalho

"Licenciatura em Gestão e Engenharia Industrial pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Pós Graduação em Engenharia da Qualidade pelo Instituto de Soldadura e Qualidade.

Integrou a equipa do Kaizen Institute em 2003 como consultora. A sua principal área de conhecimento é o Total Service Management como sistema de melhoria de eficiência/eficácia dos processos administrativos e áreas de suporte."

*Aumento de produtividade*

*Redução do tempo de procura*

*Redução do lead time*

*Simplificação de processos*

*Flexibilidade e motivação  
dos colaboradores*

*Libertação de espaço*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução ao Kaizen e ao Kaizen Management System;
- A Resistência à Mudança: Os Paradigmas;
- Princípios e Conceitos Kaizen;
- Modelo dos 7 Muda no Office;
- Modelo do Total Service Management;
- As 6 etapas a caminho da excelência;
- Apresentação de casos reais.

### PÚBLICO ALVO

Responsáveis e técnicos de empresas de Serviços;  
Responsáveis e técnicos de todos os departamentos de suporte à Produção: Logística, Concepção e Desenvolvimento, Contabilidade e Recursos Humanos, etc.

### SEMINÁRIO DO PORTO

#### CONTACTO

APQ | ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE  
Delegação Regional do Norte [DRN]  
Rua Orfeão do Porto, 360  
Loja 3 · 4150-798 PORTO  
Tel. 22 615 3320  
Telem. 93 999 0503  
Fax. 22 615 3328  
E-mail: drn@apq.pt  
www.apq.pt

#### INSCRIÇÕES

Sócios Colectivos APQ e Clientes Kaizen	75 € + IVA
Sócios Individuais APQ	85 € + IVA
Outras Inscrições	100 € + IVA

#### NOTAS

- Os preços acima mencionados incluem documentação, declaração de presença e coffee break.
- 10 % de desconto para duas ou mais inscrições da mesma organização

### SEMINÁRIO DE LISBOA

#### CONTACTO

APQ | ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE  
Serviços Centrais [SEDE]  
Praça Félix Correia, 2  
Reboleira  
2720-228 Amadora  
Tel. 21 499 6210  
Fax. 21 495 8449  
E-mail: geral@apq.pt  
www.apq.pt

**INSCREVA-SE AQUI!**