



## MINI MBA *LEAN SERVICES MANAGEMENT*

### A opinião de quem frequentou



■ “O Mini MBA em *Lean Services Management* está bem estruturado, permitindo uma visão abrangente sobre a aplicabilidade dos conceitos de melhoria contínua, criação de valor e redução de desperdícios ao sector dos serviços.

O curso fornece ferramentas e deixa várias pistas, de uma forma objectiva e sustentada, para a implementação do pensamento *Lean*.

Recomendo esta formação a todos os que pretendem melhorar as suas competências de gestão e ser um elemento activo para a criação de valor nas suas organizações.”

⊙ **Prémio “Melhor Aluno” - 9ª edição**

**Maria Flor Pinto**

Enfermeira na USF Rafael Bordalo Pinheiro

■ “Iniciei a minha participação nesta formação, com o objectivo de ter o primeiro contacto com a filosofia *Lean*. O resultado excedeu as minhas expectativas, visto que adquiri conhecimento para aplicar na vida profissional e permitiu retirar conteúdos úteis no desenvolvimento pessoal.”

**Orlando Ribeiro**

Eng.º Produção Industrial

■ “O Mini MBA *Lean Services Management*, da CLT, permitiu com toda a flexibilidade e rigor, apreender os conceitos associados a uma gestão de serviços ágil e vocacionada para a criação de valor, muito útil no contexto atual.

Está bem estruturado e é bastante abrangente, tem informações complementares e estimula à aplicação prática das matérias abordadas, recomendo!

A aprendizagem proporcionada, será muito útil na elaboração da minha tese de doutoramento, que pretende associar o pensamento *Lean* à gestão da segurança dos edifícios, otimizando os processos desde a conceção à implementação, criando valor para os vários *stakeholders* envolvidos, e mais que isso, criando uma verdadeira cultura de segurança em que os envolvidos acreditem.”

**Rui Oliveira**

Msc (Eng), PhD Student



- “Como profissional na área de sistemas de gestão, vemo-nos confrontados diariamente com a necessidade de melhorar o desempenho das organizações. Há muitas ferramentas disponíveis, sendo que a ferramenta “lean” se revela uma das mais poderosas para promover a melhoria. O Mini MBA Lean Services Management da CLT ajudou-me a consolidar alguns conceitos que andavam dispersos e foi uma notável fonte de informação, sobre temas ligados à melhoria do desempenho. A forma como está estruturado o curso, permite estudar quando tivermos disponibilidade e conduz a que o curso seja concretizado sem grande perturbação na nossa vida profissional. Parabéns à CLT.”

**Brandão Guerreiro**

Brangue- Engenharia Consultoria e Formação, Lda



- “Posso dizer com muita certeza que o Mini MBA Lean Services Management agregou muito valor na minha vida profissional quanto pessoal, o curso foi muito bem estruturado e com materiais simples, objetivos e templates de controles. O curso permitiu analisar se somos eficazes e eficientes como empresa de prestação de serviços, ele mostra como precisamos ser organizados para alcançar a qualidade desejada nos serviços, além disso nos conscientiza no que é desperdício e como evita-lo.

O curso também oferece uma visão bem estratégica de como uma empresa deve se comportar para alcançar os objetivos acima, além de descrever passo a passo cada fase de uma organização.

Recomendo a todos os gestores de organização de serviços, pois tive como caso de sucesso a organização que trabalho que é prestadora de serviços, antes não tínhamos um catálogo de produtos bem definido, site, forma de atendimento e acompanhamento do serviço, tínhamos pessoas desmotivadas e agora estamos muito mais organizados, claro que de um dia para outro não resolvemos todos os nossos problemas, mas a metodologia adquirida foi o ponto de partida para abrir nossos horizontes.

Agradeço a todos da CLT pela grande iniciativa.”

**Marcelo Duarte Piovan**

Graduado em Sistema da Informação e Pós Graduado em desenvolvimento para web; Gerente de TI na Software House

- “O mini MBA Lean Services, permitiu-me adquirir conhecimentos de métodos de resolução de problemas, de um modo simples, tendo como vantagem a facilidade de aplicação prática destes métodos, sem desperdícios de tempo. Boa abordagem da aplicação dos princípios LEAN; Faz uma excelente interligação entre os principais componentes de um serviço, analisados do ponto de vista interno (organização) com o que o cliente (mercado) valoriza, o que ajuda a melhorar a competitividade da empresa prestadora do Serviço. Recomendo este Mini MBA a todos os que queiram melhorar as suas competências na otimização de recursos, fundamental na atual conjuntura do mercado .”

**Francisco Carvalho**

■ “A existência de um Mini MBA sobre Lean Services Management, mesmo em versão *e-learning* (de que já tinha conhecimento teórico), despertou-me a curiosidade de conhecer os serviços e metodologias associadas no conceito *Lean*, mesmo que ao longo da minha carreira profissional tenha tido contactos com os mesmos, mas na óptica de integração em unidades industriais.

O leque de temas abrangidos, constituía um desafio potencial, e o conjunto destes pressupostos levou-me a participar no mesmo.

Concluída que está a minha participação, e dado que a metodologia *Lean* era já minha conhecida, o balanço que faço é positivo, pois fez-me despertar para especificidades dos serviços que, mesmo com a minha experiência, não eram do meu conhecimento. Como sou adepto de aprender ao longo da vida, foi portanto, a esse nível, uma mais valia.

Numa perspectiva de melhoria contínua, aportei o meu *feedback* à gestão do curso, no sentido (perspectiva pessoal) de melhorar conteúdos e apresentações, bem como de levar a que os formandos sejam chamados a graus de dificuldade maiores. Os desafios são para se vencer!

Globalmente, acho que o curso tem potencialidades que, bem aproveitadas, poderão levar os formandos a melhorarem os seus desempenhos e a contribuírem para empresas mais ágeis, sobretudo quando a sociedade e a vida portuguesa se pautam por maioria de actividades na área dos serviços.

E o país agradece se, com essas intervenções, as empresas melhorarem a sua gestão e contribuírem de forma mais activa para um Portugal melhor.”

**Fernando Chasqueira**

Mestre em Gestão

**Mais informações pelo email: [research@cltservices.net](mailto:research@cltservices.net) (936.000.075, Fax. 220.162.407)**