



ÁREA DEPARTAMENTAL DE ENGENHARIA MECÂNICA

Exmo. Presidente do Conselho Técnico - Científico

**ASSUNTO: PROPOSTA DE TRABALHO FINAL DE Mestrado (TFM)**

Nos termos do regulamento do ciclo de estudos conducente ao grau de mestre do ISEL, a respetiva comissão coordenadora do mestrado, submete à V/ consideração a proposta de TFM:

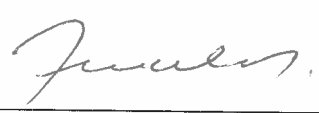
Ano letivo: 2020/2021

Aluno (a):

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome: Francisco Luís Martins Batista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | n.º: 46845                                                                                                                                                      |
| Mestrado em: ENGENHARIA E GESTÃO INDUSTRIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Tipo de TFM <sup>(1)</sup> : <input checked="" type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> ENP <input type="checkbox"/> |
| Título: Implementação da filosofia <i>Lean Thinking</i> em serviços transacionais/financeiros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                 |
| Resumo: Num contexto geral fortemente direcionado para a Indústria 4.0, as áreas de serviços transacionais/financeiros não podem deixar de encarar a absoluta necessidade de emagrecimento dos seus setores, reestruturando os seus processos e otimizando os seus fluxos de trabalho. Este estudo tem como objetivo desenvolver uma metodologia de implementação da filosofia <i>Lean Thinking</i> numa empresa de serviços transacionais/financeiros, numa visão E2E ( <i>End to End</i> ) e com vista à melhoria dos principais <i>Key Performance Indicator</i> da empresa assim como a garantia da maximização do ROI. |  |                                                                                                                                                                 |

Orientadores:

| Nome                            | Doutoramento/<br>Título Especialista/ | Afiliação |
|---------------------------------|---------------------------------------|-----------|
| Fernando José Loureiro da Silva | ESPECIALISTA                          | ISEL      |
|                                 |                                       |           |
|                                 |                                       |           |

|                                                                                                                                            |                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Coordenador do Mestrado</p>  <p>ISEL, 06/07/2020</p> | <p><b>Homologado</b><br/>Presidente do Conselho Técnico-Científico</p> <p>ISEL, ___/___/___</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>(1)</sup> Dissertação (D), Trabalho de Projeto (TP) ou Estágio de Natureza Profissional (ENP)