

Qualidade Total: uma Aplicação Prática da Filosofia dos 5s.

5S



Qualidade Total: uma aplicação prática da filosofia dos 5s.

Ministrantes:

Profª Adm. Sidnéia Maia de Oliveira Rego,
Pablo Phorlan Pereira de Araújo e
Jayr Alencar Lima.

Ementa:

Apresentação do Programa 5 S.

Aplicabilidade e benefícios para diversos tipos de empresas e também residências.

Formas de melhorar o ambiente.



Afinal o que é Qualidade?

"Qualidade é adequação ao uso."

"Qualidade é o conjunto das melhores características de um produto ou serviço para certas condições de consumo e utilização."

"Qualidade, no sentido amplo, não se refere apenas ao produto e serviços, estende-se às pessoas, tarefas, equipamentos e programas motivacionais."



Afinal o que é Qualidade?

"Qualidade Total é o conjunto de ações previamente planejadas e implementadas que visem alcançar a satisfação do cliente, através da utilização adequada de todos os recursos envolvidos: humanos, materiais, financeiros e equipamentos."

"Qualidade é alcançar a excelência."

Existe ainda a norma NBR ISO-8402 / 1986 que define QUALIDADE como sendo:

"Totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas".





ORIGENS

1950

**JAPÃO DO PÓS
GUERRA**

KAORU ISHIKAWA

ORIGENS

Inspirado na necessidade, que havia então, de colocar ordem na grande confusão a que ficou reduzido o país após sua derrota para as forças aliadas.

O Programa demonstrou ser tão eficaz enquanto reorganizador das empresas e da própria economia japonesa que, até hoje, é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e produtividade utilizado naquele país.

O "Programa 5S" foi desenvolvido com o objetivo de transformar o ambiente das organizações e a atitude das pessoas, melhorando a qualidade de vida dos funcionários, diminuindo desperdícios, reduzindo custos e aumentando a produtividade das instituições.



OBJETIVOS

- Melhorar a qualidade de vida de todos, transformando o ambiente e a atitude das pessoas.
- Aumentar a produtividade, diminuindo desperdícios e reduzindo custos.



PRINCÍPIOS

1. Busque a plena satisfação dos clientes!

A gestão pela qualidade assegura a satisfação de todos os que fazem parte dos diversos processos da empresa: clientes externos e internos, diretos e indiretos, parceiros e empregados.

2. Administre de forma participativa!

Estabeleça um vínculo de parceria entre seus colaboradores, sejam empregados, prestadores de serviço e fornecedores, para que todos estejam comprometidos com ações voltadas ao sucesso da operação.

3. Estimule a competência em seu quadro funcional!

É possível ter o máximo controle sobre os colaboradores, determinar normas rígidas, supervisionar, fiscalizar. Mas nada será tão eficaz quanto o espírito de colaboração e iniciativa daqueles que acreditam no trabalho.



PRINCÍPIOS

4. Estabeleça propósito claro e bem definido!

O papel da administração é fundamental no acatamento e na prática dos mandamentos da Qualidade Total. Reconheça os resultados atingidos e valorize quem os realizou.

5. Melhore continuamente tudo, sempre!

O avanço tecnológico, a renovação dos costumes e do comportamento, leva a mudanças rápidas as reais necessidades dos clientes.

6. Gerencie por processos: veja as partes e enxergue o todo!

A empresa é um grande processo com a finalidade de atender às necessidades dos clientes/usuários, através da produção de bens e serviços, gerados a partir de insumos recebidos de fornecedores e beneficiados e/ou manufaturados com recursos humanos e tecnológicos.



PRINCÍPIOS

7. Permita autonomia e exija responsabilidade!

O melhor controle é aquele que resulta da responsabilidade atribuída a cada um.

8. Tenha Qualidade nas Informações!

Todos devem entender qual é o negócio, a missão, os grandes propósitos e os planos empresariais.

9. Garanta a Qualidade em tudo!

A base da garantia da qualidade está no planejamento e no rastreamento da informação.

10. Enxergue os erros e falhas como grande oportunidade para melhoria!

O padrão de desempenho desejável na empresa deve ser o de “zero defeito”. Esse princípio deve ser incorporado à maneira de pensar de empregados e dirigentes, na busca da perfeição em suas atividades.





O 5 S é uma ferramenta administrativa que auxilia na implantação da qualidade, organização e otimização nas empresas.



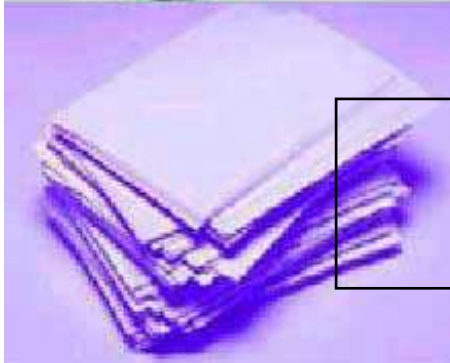
O programa 5 S visa conscientizar a todos da importância da qualidade no ambiente de trabalho.



É a implantação de uma nova cultura que necessita contar com o comprometimento das equipes de trabalho para gerar os resultados esperados, ambientes limpos, organizados, asseio e bem estar que proporcionam condições para uma maior produtividade.



O "Programa 5S" ganhou esse nome devido às iniciais das cinco palavras japonesas que sintetizam as cinco etapas do programa que veremos a seguir.



O QUE É
O PROGRAMA

5S

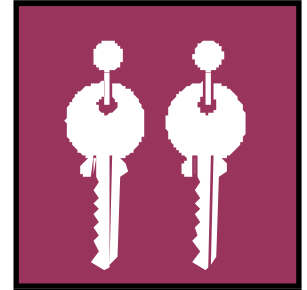
SEIRI
DESCARTE

SEITON
ARRUMAÇÃO

SEISSO
LIMPEZA

SEIKETSU
SAÚDE

SHITSUKE
DISCIPLINA



“Separar o útil do inútil, eliminando o desnecessário”

- Será que tudo que pegamos, olhamos, pensamos é realmente útil em nossas vidas?
- Olhe para dentro de si. Observe a sua volta... perceba o ambiente em que você está presente.
- E então?



DESCARTE

SENSO DE DESCARTE

Para lhe ajudar a pensar sobre isso, preparei alguns questionamentos:

- O nosso guarda-roupa está apenas com os itens que utilizamos?
- Pensamos apenas o que é útil para a nossa vida, para a nossa alegria?
- Tudo que guardamos ou deixamos na empresa tem utilidade?



SENSO DE DESCARTE

- "CADA PESSOA DEVE SABER DIFERENCIAR O ÚTIL DO INÚTIL".
- "SÓ O QUE TEM UTILIDADE IMEDIATA DEVE ESTAR NA ÁREA DE TRABALHO".
- "SOMENTE A QUANTIDADE CERTA DEVE ESTAR DISPONÍVEL".



SENSO DE DESCARTE

PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA DE TAYLOR(1856-1915):

- Isolamento da tarefa;
- Seleção de um trabalhador modelo;
- Estudo e cronometragem dos movimentos do trabalhador;
- Redesenho do espaço de trabalho eliminando movimentos desnecessários;
- Treinamento do trabalhador quanto ao modo mais eficiente e melhor de desempenhar a tarefa.

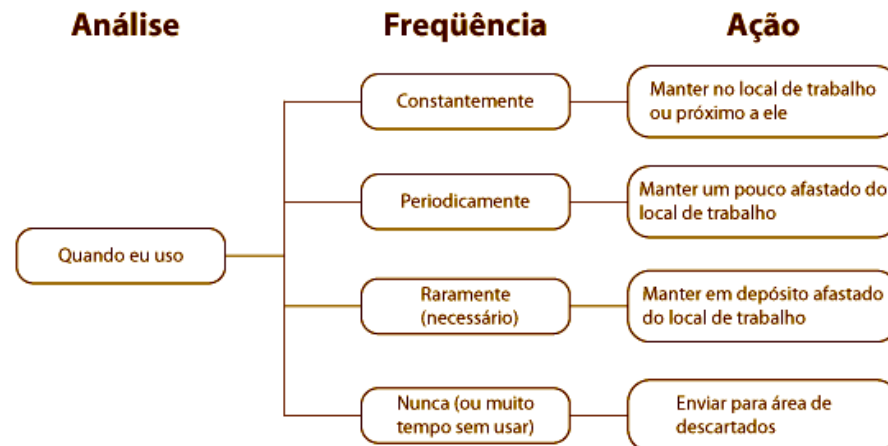


SENSO DE DESCARTE

O Descarte consiste em eliminar tudo o que não é útil naquela atividade, naquele momento, permitindo, assim, concentrar esforços somente no que é útil.

É bastante comum as pessoas pensarem que Descarte significa jogar fora o que não tem serventia. No entanto, o significado é separar o que não é útil no momento.

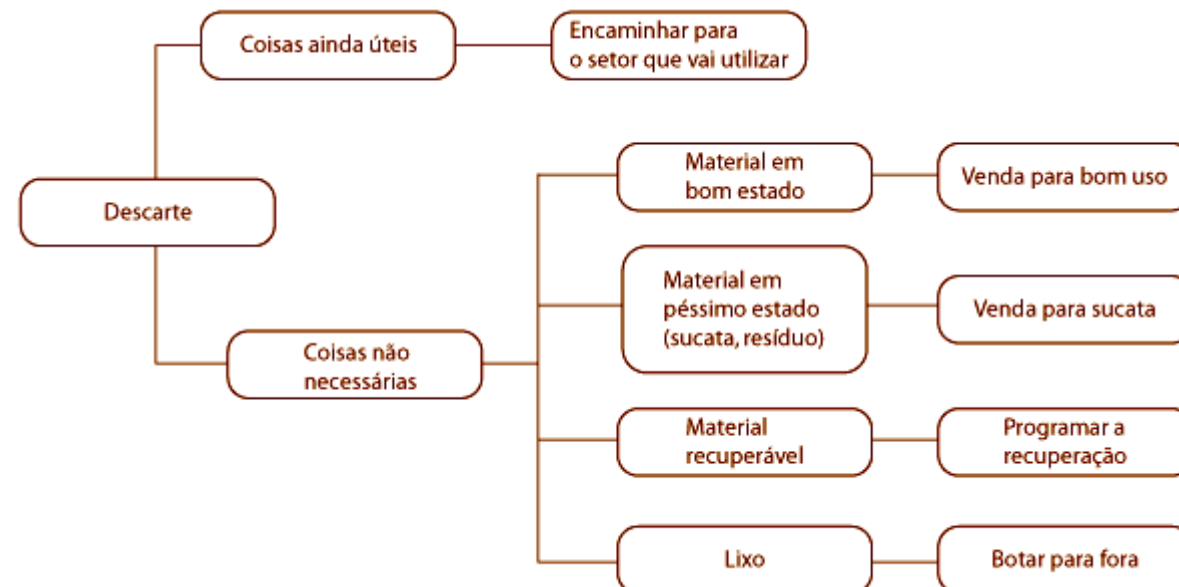
Processo de descarte:



SENSO DE DESCARTE

A área de descartados não é sinônimo de bagunça. Para evitar que isso aconteça, deverá ser totalmente identificada, facilitando a classificação dos materiais, no mínimo, conforme o quadro a seguir.

Continuação do descarte:



SENSO DE DESCARTE

Na área de descartados existem muitas coisas ainda úteis para outras áreas/pessoas da empresa. Estabeleça um prazo para que todos a visitem e possam verificar a existência de algo útil para seu trabalho ou área.

Defina prazos de acordo com a realidade de sua empresa ou família, para que todos possam cumprir o que foi decidido sobre a destinação de cada material. Lembre-se: a área de descartados estará sempre em “renovação”, recebendo novos materiais, portanto haverá necessidade de espaço para acomodá-los.



SENSO DE DESCARTE

Geralmente quando falamos em separar “o útil do inútil” as pessoas pensam logo em materiais. Na verdade a filosofia dos 5s tem uma aplicabilidade vasta, vai desde a sua empresa até você. Será que os seus pensamentos, atos, esforços são compatíveis com a sua profissão, família e amigos? Pense nisso.

Antes de mesmo de descartar, reflita sobre a possibilidade de dar nova vida, de criar novos objetos, pensamentos, ações. Algumas vezes um simples objeto jogado fora pode ser transformado em algo de valor. Dê vida principalmente a pessoas. Algumas têm habilidades desconhecidas, estão trabalhando em locais errados, precisam de orientações.

Busque contagiar as pessoas, mudá-las pelo seu próprio exemplo.

Lembre-se que a mudança de estágio requer uma prática. Sem ela a mudança não é possível.



SENSO DE DESCARTE

A implantação do programa 5s requer primeiramente que você pratique. Implante na sua vida, na sua família, na sua empresa e no seu relacionamento com os amigos. Você até poderá implantar primeiramente na sua empresa, mas e você? Como fica? Vai continuar jogando lixo na rua, continuar a desrespeitar as pessoas? Você já pensou o que aconteceria se um funcionário ou mesmo um cliente, que conhece o padrão de qualidade 5s implantado na sua empresa o visse jogando um copo descartável em via pública? E se o seu filho, que você o educa tanto, lhe flagrasse chamando palavrões com o vizinho?

Descarte seus maus pensamentos, atitudes. Se recicle.

A aceitação do programa pelos funcionários da empresa, aceitação da sua família, dos seus amigos, depende de você.



SENSO DE DESCARTE

Um filósofo japonês chamado Mokiti Okada, diz que para mudar o mundo é necessário mudar a si mesmo e pelo exemplo pessoal contagiar as pessoas fazendo com que também mudem. Ele sugere como exemplo:

“Ao atirmos uma pedra no lago, observamos que se formam círculos concêntricos a partir do ponto em que a pedra caiu espalhando-se até o perdermos de vista.”

Diz ainda que da mesma forma que no exemplo acima citado, acontece na realidade. A mudança começa de um ponto até atingir o objetivo final.

Ao tentar eliminar aquilo que é inútil para você, como objetos por exemplo, veja se não será útil a alguém. Observe a possibilidade de transformá-lo em algo de valor, ou seja, útil. Em última hipótese descarte-o.

Busque contagiar as pessoas, mudá-las pelo seu próprio exemplo.



SENSO DE DESCARTE

Principais vantagens:

- Reduz a necessidade e gastos com espaço, estoque, armazenamento, transporte e seguros;
- Facilita o transporte interno, o arranjo físico, o controle de produção;
- Evita a compra de materiais e componentes em duplicidade e também os danos a materiais ou produtos armazenados;
- Aumenta a produtividade das máquinas e pessoas envolvidas;
- Traz maior facilidade de operação;
- Diminui riscos acidentais do uso destes materiais pelo pessoal.

Em resumo: melhora a qualidade de vida de todos os envolvidos.





ORGANIZAÇÃO

Organização

***“Um lugar para cada coisa e
cada coisa em seu lugar”***



Organização da Vida

Essa Organização consiste em arrumar as coisas que restaram após o Descarte. É uma das fases mais importantes, suportando as demais. Ela está presente em todos os momentos de nossas vidas por meio dos diferentes tipos de organização.





Tipos de Organização

- *Tempo*
- *Emocional*
- *Material*



Organização do Tempo

Prioridades

↑
Valores

↑
Cultura



Definição de Cultura

“Sistema de atitudes e modos de agir, costumes e instituições de um povo.”

Valores

- *Amizade*
- *Educação*
- *Respeito*
- *Dinheiro*
- *Ética*
- *Religião*
- *Sucesso*
- *Empatia*
- *Sinceridade*
- *Caridade*





Prioridades

- *Família*
- *Amigos*
- *Trabalho*
- *Formação Profissional*
- *Lazer*
- *Formação Acadêmica*
- *Projetos Particulares*

Vantagens

- *Melhor rendimento no uso do tempo*
- *Qualidade nas atividades programadas*
- *Aquisição da consciência da limitação de seu tempo*
- *Equilíbrio entre as obrigações profissionais e pessoais*
- *Cumprimento dos compromissos em geral*



Organização Emocional



“A tolerância também é uma ferramenta de trabalho desde que usada na medida certa.”

Organização Emocional

- *Identificar o sentimento adequado para cada situação (Inteligência Emocional)*
- *Autoconhecimento*
- *Transparência*
- *Ações Éticas*
- *Fatores Motivacionais*



Vantagens

- *Maior equilíbrio emocional*
- *Melhor percepção da situação*
- *Sensatez nas discussões*
- *Maior poder de persuasão*
- *Melhoria nas relações interpessoais*
- *Maior resistência a críticas*



Organização Material

***“Identificar e arrumar tudo,
para que qualquer pessoa
possa localizar
facilmente.”***





Nesta fase é importante:

- Padronizar as nomenclaturas.
- Usar rótulos e cores vivas para identificar os objetos, seguindo um padrão.
- Guardar objetos diferentes em locais diferentes.



Nesta fase é importante:

- Onde for possível, eliminar as tampas e portas.
- Organizar segundo a frequência de uso
- Não deixar objetos ou móveis no meio do caminho, atrapalhando a locomoção no local.

Vantagens

- Facilitação do acesso aos livros, equipamentos e documentos
- Eliminação de desperdício
- Satisfação de quem executa



Vantagens

- Facilitação da limpeza do local
- Redução do risco de acidentes
- Maior racionalização do trabalho, menor cansaço físico e mental, melhor ambiente.



Vantagens

- *Facilitação da limpeza do local*
- *Maior racionalização do trabalho, menor cansaço físico e mental, melhor ambiente.*





Não há mais lugar para desordem e improvisação. Os prejuízos são enormes: tempo, energia, materiais, emocionais, dinheiro... E, se alguém defender a bagunça como "patrimônio nacional", mostre que, hoje em dia, a ordem é facilitar tudo.



LIMPEZA



SENSO DE LIMPEZA

- Vamos começar fazendo uma reflexão sobre Limpeza?
- Quando passamos por um local extremamente limpo ficamos à vontade para jogar papel no chão ou fazer qualquer tipo de sujeira?
- Nós nos sentimos bem em locais limpos?

SENSO DE LIMPEZA

O significado principal da limpeza é o cuidado – respeito – pelos objetos e pessoas, incluindo você mesmo e tudo que interage com você. Os objetos podem ser instalações, tais como equipamentos, instrumentos, prédios, pátios, jardins e plantas. Pessoas e o meio ambiente também são importantes nesse significado.



SENSO DE LIMPEZA

Então, vamos saber mais sobre o sentido amplo de “limpeza”?

Você já sabe que limpar não significa somente melhorar a aparência, não é mesmo?

Na prática de Limpeza (num sentido amplo) deve ser observado se objetos e pessoas estão sendo respeitados quanto à:

- Capacidade de cumprir a sua função;
- Competência emocional intra e interpessoal.

Assim, quando se realiza a limpeza, verifica-se a situação dos objetos e instalações, sendo possível detectar, ainda no começo, qualquer anormalidade que, de alguma forma, possa agredir o homem e o meio ambiente.

A responsabilidade pela limpeza é individual e todos devem incorporar novas atitudes para melhorar a integração entre o homem e o meio ambiente.



SENSO DE LIMPEZA

Consideram-se sujeiras, sendo passíveis de verificação nessa etapa, entre outros aspectos:

- má situação de iluminação dos locais, o que pode causar desgaste da visão, acidentes de trabalho e erros nas atividades;
- nível elevado de ruídos, prejudicando a audição e dificultando o processo de comunicação;
- odores fortes que possam prejudicar a saúde das pessoas;
- excesso de partículas sólidas (pó e poeira) em suspensão ou acumuladas sobre os
- objetos, prejudicando a saúde e camuflando anormalidades nos objetos;
- objetos danificados;
- equipamentos funcionando mal, com problemas de vazamento, desregulados, descalibrados.



SENSO DE LIMPEZA

Para isto, é importante que o pessoal tenha consciência e habitue-se a:

- Procurar limpar os equipamentos após o seu uso, para que o próximo a usar encontre-o limpo;
- Aprender a não sujar e eliminar as causas da sujeira;
- **Definir responsáveis por cada área e sua respectiva função;**
- Manter os equipamentos, ferramentas, etc., sempre na melhor condição de uso possível;
- Após usar um aparelho, deixá-lo limpo e organizado para o próximo utilitário;
- Cuidar para que se mantenha limpo o local de trabalho, dando atenção para os cantos e para cima, pois ali acumula-se muita sujeira;
- Não jogar lixo ou papel no chão;
- Dar destino adequado ao lixo, quando houver.



SENSO DE LIMPEZA

“Quem suja limpa; melhor do que limpar é não sujar”.

Uma atitude adequada nesse sentido traz, entre outros benefícios:

- redução dos desperdícios;
- redução de acidentes no trabalho;
- redução do nível de estresse;
- aumento da vida útil dos objetos e equipamentos;
- limpeza no local de trabalho;
- prevenção da poluição;
- aumento do prazer de trabalhar;
- maior confiabilidade no trabalho;
- redução da fadiga dos objetos;
- melhora da imagem da empresa.

A aparência de um ambiente, entre outros fatores, também reflete a postura das pessoas, não só em relação a si, mas também na forma como respeita e se relaciona com o ambiente e com os outros. Por isso, a participação e o envolvimento de todos é fundamental.





TIMES
12:00 PM
1:00 PM
2:00 PM
3:00 PM
4:00 PM
5:00 PM
6:00 PM
7:00 PM
8:00 PM
9:00 PM

DELIVERY SCHEDULE
12:00 PM
1:00 PM
2:00 PM
3:00 PM
4:00 PM
5:00 PM
6:00 PM
7:00 PM
8:00 PM
9:00 PM

DESTINATIONS
1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]
6. [illegible]
7. [illegible]
8. [illegible]
9. [illegible]
10. [illegible]



HIGIENE

Higiene

- *Higiene é “a eliminação do estresse* da pessoa”.*
- Prática da higiene é qualidade de vida.
- *Higiene é manter as condições físicas e psicológicas favoráveis à saúde, ao equilíbrio.*





Finalidade

"MANTER UM AMBIENTE SEMPRE FAVORÁVEL A SAÚDE E HIGIENE EM BUSCA DE UMA MELHOR QUALIDADE DE VIDA".

Higiene Mental

"Significa o asseio de nossos pensamentos e objetiva a sua aplicação unicamente para o nosso bem e do semelhantes."



Condições Psicológicas

- Ansiedade
- Inveja
- Empatia
- Relacionamento interpessoal
- Postura
- Nível de estresse
- Tranqüilidade
- Auto-estima
- Tolerância



Higiene Ambiental

"Além da importância de manter o corpo limpo, é necessário atentar para o ambiente onde vivemos, tudo contribui positiva ou negativamente."



Condições físicas (indivíduo)

- Cabelos: sempre penteados e bem tratados
- Pele: limpa, saudável e bem cuidada
- Unhas: limpas e cortadas
- Sorriso: semelhante atrai semelhante, quem sorri atrai pessoas felizes e sorridentes
- Condicionamento físico: prática regular de exercícios físicos



Condições físicas (ambiente)

- Ambiente agradável, sem poluição sonora, visual etc.
- Ambiente seguro, sem risco de acidentes para as pessoas e para as instalações da empresa;



Condições físicas (ambiente)

- Uso de equipamento de proteção, cuidados técnicos com as áreas de risco;
- Ambiente organizado, livre de coisas inúteis;





O ambiente afeta as partes, as partes afetam o ambiente e também se afetam mutuamente.

A interdependência é total.

Prática da Higiene Pessoal

- Organize sua agenda diária de atividades
- Inclua tempo para ouvir as pessoas; sua família; amigos e a si próprio;



Prática da Higiene Pessoal

- Efetue a Higiene para uma análise de sua imagem pessoal.
- Organize os seus aspectos psicológicos, como: conflitos emocionais; maus sentimentos, auto-estima e interpessoalidade.



Prática da Higiene no Ambiente

- Nível de ruído/vibração.
- Situações que possam causar algum tipo de poluição
- Temperatura do ambiente;



Prática da Higiene no Ambiente

- Existência de fontes de sujeira;
- Verificar a adequação isométrica dos móveis e equipamentos
- Manutenção preventiva de equipamentos e instalações.





"O pensamento positivo pode vir naturalmente para alguns, mas também pode ser aprendido e cultivado, mude seus pensamentos e você mudará seu mundo."

Norman Vicent Peale

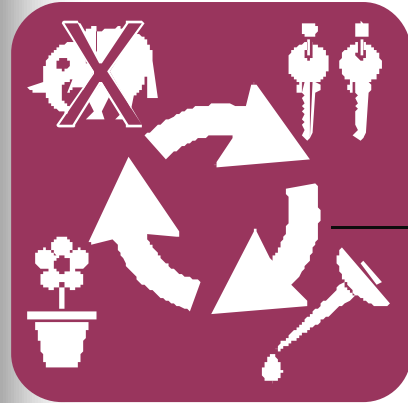


**S
H
I
T
S
U
K
E**

DISCIPLINA

***PARA
QUE SERVE***

**Melhorar constantemente.
Desenvolver a força de vontade,
a criatividade e o senso crítico.
Respeitar e cumprir o estabelecido.**



DISCIPLINA

COMO PRATICAR

- **D**isciplinar a prática dos “S” anteriores.
- **C**ompartilhar objetivos.
- **D**ifundir regularmente conceitos e informações.
- **C**umprir as rotinas com paciência e persistência.
- **I**ncorporar os valores do Programa 5 S.
- **C**riar mecanismos de avaliação e motivação.
- **P**articipar dos programas de treinamento.




DISCIPLINA

RESULTADOS

- **Elimina o controle autoritário e imediato.**
- **Facilita a execução das tarefas.**
- **Propicia resultados de acordo com o planejado.**
- **Propicia o crescimento pessoal e profissional.**
- **Melhora os serviços e as relações pessoais.**
- **Prepara a instituição e os funcionários para os Programas da Qualidade mais abrangentes.**




DEZ MANDAMENTOS DA QUALIDADE




1. Ao acordar, não permita que algo que saiu errado ontem seja o primeiro tema do dia. No máximo, comente seus planos no sentido de tornar seu trabalho cada vez mais produtivo.

PENSAR POSITIVO É QUALIDADE




2. Ao entrar no prédio de sua empresa, cumprimente cada um que lhe dirigir um olhar, mesmo não sendo colega de sua área.

SER EDUCADO É QUALIDADE



3. Seja metódico ao abrir seu armário, ligar seu terminal, disponibilizar os recursos ao redor. Comece relembando as notícias de ontem.

SER ORGANIZADO É QUALIDADE



4. Não se deixe envolver pela primeira informação de erro recebida de quem talvez não saiba de todos os detalhes. Junte mais dados que lhe permitam obter um parecer correto sobre o assunto.

DEZ MANDAMENTOS DA QUALIDADE

SER PREVENIDO É QUALIDADE

5. Quando for abordado por alguém, tente adiar sua própria tarefa, pois quem veio lhe procurar deve estar precisando bastante de sua ajuda e confia em você. Ele ficará feliz pelo auxílio que você possa lhe dar.

SER ATENCIOSO É QUALIDADE

6. Não deixe de alimentar-se na hora do almoço. Pode ser até um pequeno lanche, mas respeite suas necessidades humanas. Aquela tarefa urgente pode aguardar mais 30 minutos. Se você adoecer, dezenas de tarefas terão que aguardar a sua volta, menos aquelas que acabarão por sobrecarregar seu colega.

RESPEITAR A SAÚDE É QUALIDADE

7. Dentro do possível, tente se agendar (tarefas comerciais e sociais) para os próximos 10 dias. Não fique trocando datas a todo momento, principalmente a minutos do evento. Lembre-se de que você afetará o horário de vários colegas.



DEZ MANDAMENTOS DA QUALIDADE

CUMPRIR O COMBINADO É QUALIDADE

8. Ao comparecer a estes eventos, leve tudo o que for preciso para a ocasião, principalmente suas idéias. E divulgue-as sem receio. O máximo que poderá ocorrer é alguém poderoso ou o grupo não aceitá-la. Talvez mais tarde, em dois ou três meses, você tenha nova chance de mostrar que estava com a razão. Saiba esperar.

TER PACIÊNCIA É QUALIDADE

9. Não prometa o que está além do seu alcance só para impressionar quem lhe ouve. Se você ficar devendo um dia, vai arranhar o conceito que levou anos para construir.

FALAR A VERDADE É QUALIDADE

10. Na saída do trabalho, esqueça-o. Pense como vai ser bom chegar em casa e rever a família ou os amigos que lhe dão segurança para desenvolver suas tarefas com equilíbrio.

AMAR A FAMÍLIA E OS AMIGOS É A MAIOR QUALIDADE

