

IMPLEMENTATION OF THE "5S" QUALITY TOOL: IN BUSINESS COMPANY

IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA DE QUALIDADE "5S": EM EMPRESA DE NEGÓCIOS

Victor Paulo Kloeckner Pires - Universidade Federal do Pampa - victorpires@usp.br

Suzy Elisabeth Bandeira Pinheiro - Universidade Federal do Pampa - sacanes@gmail.com

Tairine Alves - tairinealves@live.com

Camila Lima Leocadio - Universidade Federal do Pampa - limaleocadio97@gmail.com

ABSTRACT

This article aims to present the activities developed during the mandatory internship period to complete the Bachelor's degree in Environmental Management. Describing and analyzing the application of the 5S quality program with the objective of providing services with quality and efficiency for the full satisfaction of the clients and employees of Santa Felicidade Consultoria em Negócios imobiliários, located in the city of Rosário do Sul. The activities were carried out in a continuous phase starting on September 17, 2018 and ending on October 22, 2018, with a total workload of 144 hours, in 6 hours a day, working in the administrative area, promoting the search for quality in the service to its clients and aiming for greater efficiency in the administrative performance of the company.

Keywords: quality, analyzing, objective

RESUMO

Este artigo tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas no período do estágio obrigatório para conclusão do curso de Bacharelado em Gestão ambiental. Descrevendo e analisando a aplicação do programa de qualidade 5S com o objetivo de prestar serviços com qualidade e eficiência para a plena satisfação dos clientes e colaboradores da empresa Santa Felicidade Consultoria em Negócios imobiliários, localizada na cidade de Rosário do Sul-RS. As atividades foram realizadas em uma etapa continua tendo início no dia 17 de setembro de 2018 e termino no dia 22 de outubro de 2018, com carga horária total de 144 horas, em 6 horas diárias, com atuação na área administrativa, promovendo a busca da qualidade no atendimento aos seus clientes e visando maior eficiência na atuação administrativa da empresa.

Palavra-chave: Qualidade, analisando, objetivo

INTRODUÇÃO

Independentemente do tamanho de uma organização, uma gestão de Qualidade é fundamental para padronizar o controle de atividades, comunicação, informação e formalização de processos. Os programas de qualidade são ferramentas para empresas que desejam trabalhar de forma mais organizada e eficaz. Dentre estes programas de qualidade encontra-se o 5S que possibilita uma futura implantação de um programa de qualidade total na empresa. Neste trabalho será descrito uma breve história do programa e o conceito de cada um dos 5S's. Mostrará como a implantação do programa pode melhorar a utilização do espaço físico dentro da empresa levando ao menor desperdício de tempo dos funcionários e auxiliar no bem-estar do local de trabalho.

É um método que exige participação e integração de todos os envolvidos, onde seus sensores agem interligados de maneira a proporcionar resultados em diversos aspectos, tanto na vida dos colaboradores quanto no ambiente organizacional. O programa transforma o comportamento e as atitudes das pessoas através do envolvimento e comprometimento que surgem com a implantação e manutenção dessas ações (CAMARGO et. al. 2010).

Desta forma o presente trabalho aborda a implantação do programa 5S em uma microempresa de negócios imobiliários, visando uma melhora na organização do ambiente e assim proporcionando um melhor aproveitamento do espaço físico disponível e a agilidade nos atendimentos.

Empresa Especializada no Ramo Imobiliário, atuante há 2 (dois) anos, a Santa Felicidade Consultoria em Negócios Imobiliários foi fundada em 13 de setembro de 2016, na cidade de Rosário do Sul, na região centro oeste do Estado do Rio Grande do Sul, nasceu para trazer uma nova forma de intermediar imóveis, com suas atividades voltadas à gestão e administração da propriedade imobiliária e o treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial, ela oferece um atendimento qualificado e com soluções rápidas para seus clientes. O Programa 5S, envolve muito comprometimento para que as mudanças realizadas na sua implantação se tornem hábitos e perdurem, há a necessidade de uma modificação comportamental dos colaboradores para que não apenas sintam uma melhora no local de trabalho.

O programa 5S se caracteriza por ser um método simples, mas que causa o crescimento das pessoas envolvidas e, com isso a melhora das organizações. Este senso pode ser definido como um otimizador da área de trabalho, pois define locais apropriados para o armazenamento de materiais e o fluxo de informações, levando a "fazer com que as coisas necessárias sejam utilizadas com rapidez e segurança, a qualquer momento".

Para implantar o senso de ordem devem-se estabelecer critérios para organizar e guardar materiais e equipamentos utilizados com frequência, dispor um lugar para cada coisa e cada coisa na sua disposição correta, criar identificação visual para os objetos como etiquetas, cores, códigos. O senso de arrumação consiste em definir locais corretos e critérios para estocar, guardar ou dispor materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados de maneira a facilitar seu uso e manuseio, facilitar a procura, localização e guarda de qualquer item. Popularmente

pode-se traduzir como "cada coisa no seu devido lugar", os benefícios deste senso são a rapidez e facilidade na busca dos insumos necessários às atividades, agilidade nos processos, racionalização dos espaços e da execução das tarefas. Este senso exige que as pessoas tenham hábitos do tipo: se ligar, desligue; se desarrumar, arrume; se usar, deixe como estava antes. Portanto, em um ambiente de trabalho organizado, o trabalho é mais objetivo, com maior produtividade, o que reduz custos e riscos, poupando-se tempo e diversos outros benefícios.

Outro ponto importante, neste senso, é o planejamento pessoal, onde se deve anotar compromissos na agenda e consultá-la sempre que necessário, priorizando os mesmos por ordem de importância para otimizar tempo. Neste senso a limpeza é em sentido amplo, tanto no sentido visual com a eliminação de sujeira e suas causas quanto para informações ou dados desnecessários, qualquer tipo de poluição sonora como ruídos, e em todo o sentido ambiental da empresa. O ato de limpar deve ser visto como uma forma de inspecionar o ambiente, buscando também identificar as causas da sujeira trazendo muitos benefícios para a empresa, como por exemplo, a melhoria do ambiente de trabalho, a capacidade de detectar falhas de equipamentos levando assim ao aumento da sua vida útil, e, portanto uma maior economia. Segundo (CAMPOS, Renato et al. 2005) ao se eliminar a sujeira no setor de trabalho passa-se uma boa impressão do ambiente e conseqüentemente vincula aos colaboradores e aos clientes um sentimento de satisfação frente ao ambiente limpo da empresa. Significa, ainda, ter comportamento ético, promover um ambiente saudável nas relações interpessoais, sejam elas sociais, familiares ou profissionais, cultivando um clima de respeito mútuo nas diversas relações (SCHNEIDER, Vivian. 2015). Shitsuke significa o aperfeiçoamento de ideias diferentes, fazendo com que os colaboradores façam seus trabalhos diários, melhorando cada vez mais o relacionamento entre os mesmos (ROLOFF, Ruimar. 2017).

Nesta fase do programa 5S deve-se tornar a prática de todos os outros sentidos uma rotina frequente, incorporando definitivamente os conceitos e valores de forma disciplinada, corrigindo o comportamento inadequado e moldando os novos hábitos que todos dentro da empresa devem seguir. Desta forma todas as barreiras encontradas nesta fase devem ser trabalhadas de forma gradual e contínua, até que todos os indivíduos da organização percebam os benefícios da prática destes novos hábitos.

Durante este processo algumas ações devem ser tomadas, dentre elas: Melhorar a comunicação de forma geral, compartilhar a visão e valores da empresa, elaborar normas claras e objetivas, ser rigoroso com horários, não acobertar erros e tomar providências mediante aos erros, criticando de forma construtiva e também recebendo críticas sem tomar como algo pessoal. Os benefícios que este senso traz para empresa são inúmeros, pois através de um cenário favorável à administração participativa há uma melhoria nos relacionamentos interpessoais e o aprimoramento empresarial surge pela predisposição ao trabalho em grupo que foi desenvolvido devido ao aumento da responsabilidade e estímulo a criatividade de todos os envolvidos, levando a uma melhoria da qualidade devido ao cumprimento das normas e padrões que foram estabelecidos.

METODOLOGIA

As atividades que foram desenvolvidas durante o estágio, foram visando melhorar o ambiente de trabalho e a necessidade de organizar melhor determinados setores da empresa, por este motivo buscou-se a ferramenta de qualidade 5S. Na reunião inicial e explicativa foi apresentada a metodologia do programa, e a necessidade do comprometimento de todos, trazendo em destaque alguns problemas que já haviam sido visualizados na visita da avaliação inicial do ambiente. Além de explicar como o programa 5S funciona, foi explicado sobre cada senso, falou-se sobre os benefícios e as mudanças que iriam proporcionar para o ambiente de trabalho. Assim se propôs conscientizar todos os envolvidos da importância do programa para a empresa, visto que eles serão os responsáveis pela continuidade do programa após sua implantação.

Para a implantação do programa 5S, as etapas foram descritas da seguinte maneira:

- Reunião com os gestores para apresentar a metodologia e a necessidade de comprometimento com o programa;
- Auditoria inicial e registro fotográfico da situação da empresa;
- Reunião para sensibilização;
- Aplicação do 1° senso;
- Aplicação do 2° senso;
- Aplicação do 3° senso;
- Aplicação do 4° senso;
- Aplicação do 5° senso,

Na auditoria inicial verificaram-se os seguintes problemas:

- Perda de espaço físico devido à falta de organização do ambiente.
- Inúmeros contratos, dados e registros misturados.
- Falta de divisórias para o correto armazenamento.
- Tempo desperdiçado procurando material necessário.
- Falta de cadastro de clientes.

RESULTADOS

Conclui-se que, como balizador de nossos conhecimentos permitindo obter conhecimentos através de um aprendizado técnico e o conteúdo teórico apresentado pelos professores, com o objetivo de observar e aplicar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas estudadas durante o curso. Através do estágio, foi possível perceber as diferenças do mundo organizacional, como também exercitar e adaptar ao meio empresarial, além de enriquecer e atualizar a formação acadêmica desenvolvida.

Durante o estágio tive a oportunidade de conviver com diversas situações as quais serviram de aprendizado e como experiência para o resto da minha vida profissional, vale destacar como ponto positivo o meu crescimento pessoal e

profissional, de uma maneira geral conseguiu-se alcançar parte das necessidades da empresa, pois no início do desenvolvimento da proposta de implantação da ferramenta de qualidade tive que desenvolver atividades que colocassem em prática o que aprendi em sala de aula, de forma que eu conseguisse desenvolvê-la com responsabilidade e acima de tudo com qualidade.

A empresa também pelo que se foi observado ficou satisfeita com o desempenho e com a colaboração, almejando manter as melhorias conquistadas e daqui por diante ir à busca de uma qualidade total nos seus atendimentos.

CONCLUSÃO

Para a implantação do programa 5S na SANTA FELICIDADE NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS, primeiramente, foi necessário um levantamento inicial com o intuito de avaliar a situação do ambiente. Essa análise foi necessária para a identificação dos problemas existentes e as probabilidades para uma implantação do programa. Uma parte importante do levantamento foi o registro fotográfico, pois permitiu a comparação com os resultados obtidos ao final da implantação. A implantação do programa foi considerada de grande valia pelo proprietário da empresa, pois representa não só melhorias visuais no espaço como maior facilidade no trabalho diário.

RECOMENDAÇÕES

Exposta a ideia da implantação da ferramenta, todos os envolvidos mostraram-se motivados e sugeriram ideias para a execução do programa, porém logo notaram que não seria tarefa fácil mudar velhos hábitos. Verificou-se a dificuldade em manter principalmente os arquivos e documentos usados diariamente em ordem e pressupõe-se que será necessária uma constância de motivação dentro da empresa para manter a ferramenta em uso. Conforme as experiências observadas em organizações que já utilizam o programa 5S, foi demonstrado que a essência não é somente a aplicação dos conceitos, mas a abertura para a mudança de cultura, a participação de todas as pessoas envolvidas, e a aceitação de que cada um é importante para contribuir em melhoras no ambiente de trabalho, a saúde física e mental dos colaboradores para se atingir elevados padrões de qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMARGO, wellington. Controle de Qualidade Total. 1. Ed. Paraná: Etec. Brasil, 2010. 150 p.

CAMPOS, Renato et al. A Ferramenta 5S e suas Implicações na Gestão da Qualidade Total. In: SIMPOSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - SIMPEP, 12., 2005.

SCHNEIDER, Vivian. Implantação da ferramenta de qualidade “5s” em empresa de embalagens de papelão. 2015. 25 p. Artigo (Técnico em Química)- Centro Universitário Univates, Lajeado, 2015.

ROLOFF, Ruimar. Implantação do programa de qualidade 5s na requinte chocolatteria. 2017. 27 p. Artigo (Formação específica em Técnico em Química)- Centro Universitário Univates, Lajeado, 2017.