

QUALIDADE 5 S NO ATENDIMENTO

Lima Verde, V.¹
Oliveira, D. L.²
Daniele Lopes Oliveira³

RESUMO: É importante conhecer os 5S, programa que surgiu no Japão, o senso de utilização, de ordenação, de limpeza, de asseio e de auto-disciplina, são métodos que tem como objetivo estimular a criatividade, a participação de todos dentro da organização, pois a qualidade só é alcançada com trabalhadores competentes, levando em conta a necessidade e a maturidade de cada trabalhador.

Palavras-chave: qualidade, utilização, organização.

ABSTRACT: It is important to know the 5S program, which originated in Japan, the sense of use, sorting, cleaning, cleanliness and self-discipline, are methods that aims to encourage creativity, participation by everyone in the organization because quality is achieved only with competent staff, taking into account the need and the maturity of each worker.

Keywords: quality, use, organization.

INTRODUÇÃO

A escolha deste tema reflete o interesse que a Instituição de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado de Goiás (IPASGO) tem para a implantação da Qualidade para atender as expectativas de seus clientes.

A idéia principal deste trabalho é mostrar o quanto é importante implantar o método de qualidade 5S, tudo passa a ter um sentido dentro da organização. Promove uma visão sistêmica, criando um melhor ambiente e condições de trabalho.

É importante conhecer os 5S, programa que surgiu no Japão, o senso de utilização, de ordenação, de limpeza, de asseio e de auto-disciplina, são métodos que tem como objetivo estimular a

criatividade, a participação de todos dentro da organização, pois a qualidade só é alcançada com trabalhadores competentes, levando em conta a necessidade e a maturidade de cada trabalhador.

2 QUALIDADE

Segundo Maximiano, a qualidade é um papel fundamental nas organizações. A qualidade está relacionada com a excelência; o valor; especificações; conformidade; regularidade; e adequação ao uso. “A qualidade exige visão sistêmica, para integrar as ações das pessoas, as máquinas, informações e todos os outros recursos envolvidos na administração da qualidade. Essa idéia implica a existência de um sistema da qualidade” (MAXIMIANO, 2006).

3 IPASGO (INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊN-

¹LIMA VERDE, V. *Graduação do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Delta.*

²OLIVEIRA, D. L. *Graduação do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Delta.*

³Daniele Lopes Oliveira Mestre em Ecologia e Produção Sustentável-UCG, Graduada em Direito-UCG, especialista em Docência Superior-Faculdade Lions e Professora da Faculdade Delta (danielelopes_oliveira@hotmail.com). UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS. Mestrado em Ecologia e Produção Sustentável. Campus II, Cx Postal 86. Av. Engler, Setor Jardim Mariliza, CEP: 74.605-010. Goiânia, Goiás. Brasil. (meps@ucg.br).

CIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS)

O IPASGO é um Instituto que atende quase 700 mil usuários, é reconhecido nacionalmente na área de assistência à saúde, oferecendo uma ampla rede credenciada de profissionais. É um instituto de excelência, atende em todo o estado de Goiás (www.ipasgo.go.gov.br, 25/03/2009).

O ipasgo foi criado pela Lei nº 4.190, de 22 de outubro de 1962, para prestar assistência aos servidores do Estado de Goiás. Em 1999, o atual governo imprimiu uma nova gestão no Instituto aderindo ao Programa de Gestão de Qualidade, com o objetivo de consolidar uma organização moderna, empreendedora e auto-sustentada (www.ipasgo.go.gov.br, 31/03/2009).

“Sua missão é proporcionar a satisfação de nossos clientes, gerenciando um sistema eficaz de previdência à saúde” (www.ipasgo.go.gov.br, 31/03/2009). “Sua visão uma organização de referência nacional na gestão de assistência à saúde e do regime próprio de previdência.” (www.ipasgo.go.gov.br, 31/03/2009).

3.1 Ao IPASGO compete:

De acordo com as leis disponibilizadas no site do Ipasgo, a Lei nº 14.488, de 24 de julho de 2003, cabe ao Ipasgo prestar assistência à saúde aos seus segurados; atuar em conformidade com a Lei 10.460/88 e gerenciar o Fundo de Previdência (www.ipasgo.go.gov.br, 23/03/2009).

4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

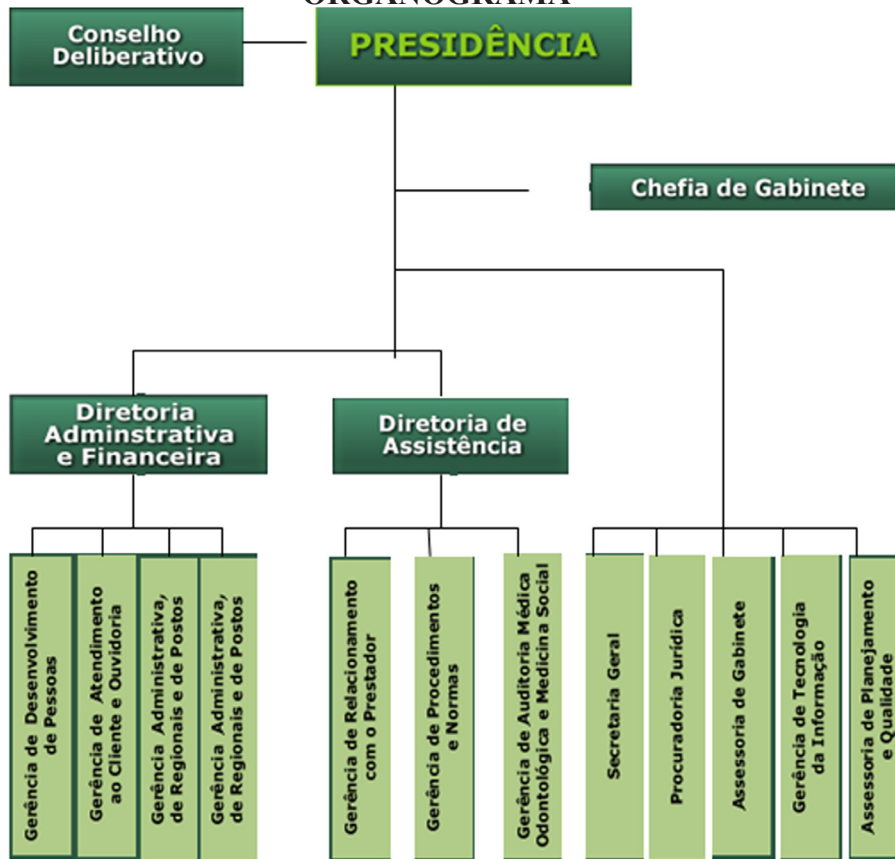
Qualidade é definida por Thomaz (2001), como “conjunto de propriedade de um bem ou serviço que redunde na satisfação das necessidades dos usuários, com a máxima economia de insumos e energia, com a máxima proteção à saúde e integridade física dos trabalhadores na linha de produção, com a máxima preservação da natureza”.

Para buscar a qualidade total as empresas devem apoiar-se nas normas NBR ISO 9001 que traçam as ações para gerenciar uma empresa através da gestão da qualidade total. A qualidade deve existir na empresa em todas as suas áreas e níveis para a satisfação do cliente interno e externo. É para conseguir o certificado ISO 9001 que o IPASGO está sempre a procura de melhorar o seu atendimento, e implantar sempre a qualidade no Instituto (www.ipasgo.go.gov.br, 25/03/2009).

Um Sistema de Gestão tem a finalidade de estabelecer objetivos, políticas e assegurar que estes objetivos sejam alcançados. O Sistema de Gestão de Qualidade por sua vez, abrange esta mesma função, com estratégias para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à Qualidade, direcionando seu foco de ação ao cliente. Qualidade é uma filosofia de gestão que busca atender plenamente às necessidades e expectativas dos clientes em todos os processos de uma organização (Manual do Colaborador – IPASGO, 2005).

“O papel da administração da qualidade é garantir a satisfação

ORGANOGRAMA



Fonte: www.ipasgo.go.gov.br

do cliente e ao mesmo tempo garantir os interesses econômicos da empresa” (MAXIMIANO, 2006).

4.1 Garantia da Qualidade

Quando se enfatiza a qualidade, a empresa prioriza a atenção ao cliente. Isto significa transformar suas necessidades, conveniências e preferências em objetivo básico da própria empresa.

Nas eras da inspeção e do controle estatístico, a ênfase está na qualidade do produto ou serviço. Na era da qualidade total, a ênfase desloca-se para o sistema da qualidade. Agora, a qualidade não diz respeito apenas ao produto ou serviço, nem é uma responsabilidade apenas do departamento da qualidade. A qualidade é um problema de todos (MAXIMIANO, 2006).

5 MÉTODOS 5 S

O programa 5 S surgiu no Japão no fim da década de 60. O termo 5 S é vem da derivação de cinco palavras japonesas, todas iniciadas com S, teve a tradução para o inglês continuando com as iniciais S, mas no Brasil, não conseguiu encontrar palavras que iniciassem com S, então por isso ficou “Senso de” (APOSTILA IPASGO – 2006).

“OS DEZ MANDAMENTOS DOS 5S”

- I. Ficarei com o estritamente necessário.
- II. Definirei um lugar para cada coisa.
- III. Mantereí cada coisa no seu lugar.
- IV. Mantereí tudo limpo e em condições de uso.
- V. Combaterei as causas de sujei-

ra.

- VI. Identificarei toda situação de risco.
- VII. Trabalharei com segurança.
- VIII. Questionarei toda norma ou padrão até entendê-lo completamente.
- IX. Procurarei formas de melhorar meu trabalho.
- X. Honrarei todos os compromissos.

O programa 5S tem como objetivo detectar as falhas no processo usando os cinco sentidos e a aplicabilidade das ferramentas da qualidade na melhoria do processo. Ele educa, desenvolve o ser humano, estimula a criatividade, a participação e o trabalho, melhora os relacionamentos interpessoais, proporciona maior agilidade e flexibilidade, reduz o desperdício. Prepara as pessoas para a Qualidade Total, proporcionando a “visualização” da excelência. O programa 5 S é simples e eficaz. É um programa que tem como objetivo, melhorar o ambiente de trabalho e uma condição melhor para seu colaborador (www.portal.mec.gov.br, 23/03/2009).

5.1 A HISTÓRIA DOS 5 SENSOS

SIGNIFICADOS DO 5 S

1º S	Seire	Sorting	Senso de Utilização
2º S	Seiton	Systematizing	Senso de Ordenação
3º S	Seisou	Sweeping	Senso de Limpeza
4º S	Seiketsu	Sanitizing	Senso de Asseio
5º S	Shitsuke	Self-disciplining	Senso de Autodisciplina

Os 5S é a visão sistêmica de todos os agentes envolvidos no processo produtivo (clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade, etc.) foram os fatores

fundamentais para a recuperação das empresas japonesas e a obtenção da Qualidade Total (Apostila IPASGO – 2006).

“O 5S ou Programa 5S como também é conhecido, compõe-se da junção de cinco conceitos simples que, ao ser praticado, é capaz de modificar o seu humor, o seu ambiente de trabalho, a maneira de conduzir suas atividades” (Apostila IPASGO, 2006).

O programa 5S surgiu no Japão no fim da década de 60. O termo 5S é derivado de cinco palavras japonesas, todas iniciadas com a letra S (Apostila IPASGO – 2006).

5.1.1 1º SENSO: DE UTILIZAÇÃO

O senso de utilização é um dos mais importantes, pois é onde se inicia a grande arrumação no ambiente. Ter senso de utilização é identificar materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados necessários e desnecessários, descartando ou dando a devida destinação àquilo considerado desnecessário ao exercício da atividades (APOSTILA IPASGO, 2006).

Sempre descartar o que não estiver utilizando, no qual está atrapalhando um lugar que poderia está sendo usado para outra coisa.

Manter no local de trabalho apenas o que você realmente precisa e usa, na quantidade certa. Refere-se à identificação, classificação e remanejamento dos recursos que são úteis ao fim. Eliminar tarefas desnecessárias desperdícios de recursos, inclui uma utilização correta dos equipamentos para um aumento do tempo de vida destes. Não deve haver excessos de materiais, equipamentos ou ferramentas no local de trabalho (www.fontedosaber.com, 23/03/2009).

5.1.2 2º SENSO: DE ORDENAÇÃO

O segundo senso, orienta a ordenação, seleção e uma arrumação inteligente, de forma a facilitar o dia-a-dia. É definir locais apropriados critérios para guardar ou dispor materiais, equipamentos, e dados de modo a facilitar o seu uso e manuseio, facilitar a procura e a localização de qualquer item (APOSTILA IPASGO, 2006).

É uma atividade para arrumarmos as coisas que sobraram depois da utilização. Seu conceito chave é a simplificação. Os materiais devem ser colocados em locais de fácil acesso e de maneira que seja simples verificar quando estão fora de lugar (www.portal.mec.gov.br, 23/03/2009).

Na dimensão mais ampla, ter senso de ordenação é distribuir adequadamente o seu tempo dedicado ao trabalho, ao lazer, à família, aos amigos.

5.1.3 3º SENSO: DE LIMPEZA

A limpeza é responsabilidade de todos. A melhor maneira de manter um local limpo é não sujá-

lo, mas para isso acontecer é preciso atacar as causas raízes da sujeira, ou seja, rever velhos hábitos e atitudes (APOSTILA IPASGO, 2006).

É um trabalho conjunto. Todo mundo precisa saber o certo, para que o próximo não continue fazendo errado. Deixar o ambiente limpo será mais prazeroso para se trabalhar.

Ter senso de limpeza é eliminar a sujeira ou objetos estranhos para manter limpo o ambiente (parede, armários, o teto, gaveta, estante, piso, etc), bem como manter dados e informações atualizadas para garantir a correta tomada de decisões (Apostila IPASGO, 2006).

5.1.4 4º SENSO: DE ASSEIO

Significa atuar de forma preventiva, criar condições adequadas, um bom nível de saúde das pessoas, no lar e no trabalho, envolvendo a preocupação constante com o corpo. Ter comportamento ético, ter uma ambiente saudável. “Ter senso de asseio significa criar condições favoráveis à saúde física e mental, garantir ambiente não agressivo e livre de agentes poluentes, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns, zelar pela higiene pessoal” (Apostila IPASGO, 2006).

Essa etapa exige perseverança, pois se não houver mudanças no comportamento das pessoas e nas rotinas que geram sujeira logo voltaremos a situação inicial, antes da implantação do 5S (www.portal.mec.gov.br, 23/03/2009).

5.1.5 5º SENSO: DE AUTODISCIPLINA

A autodisciplina significa observar e seguir normas, fazer as

coisas certas dentro de uma organização, tem que ter o autocontrole, por meio da educação, do treinamento e da repetição constante das atividades dos 5 sentidos (APOSTILA IPASGO, 2006).

A arte de fazer as coisas certas, naturalmente, comprometimento com normas e padrões éticos, morais e técnicos e com a melhoria contínua ao nível pessoal e organizacional. Refere-se a padrões éticos e morais. Uma pessoa auto-disciplinada discute até o último momento, mas, assim que a decisão for tomada, ela executa o combinado. Disciplina é a base de uma civilização e o mínimo para que a sociedade funcione em harmonia (www.fontedosaber.com, 23/03/2009).

“É importante que seu desenvolvimento seja resultado do exercício da disciplina inteligente que é a demonstração de respeito a si próprio e aos outros” (Apostila IPASGO, 2006).

METODOLOGIA

O objetivo fundamental é chegar a veracidade dos fatos através da ciência. Define-se método como: “o caminho para se chegar a determinado fim. E método científico como um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento” (Gil, 1994). Em função de ter conhecimento sobre os métodos de qualidade do IPASGO, foi feita uma pesquisa superficial em relação à prática, inicialmente foi feita uma leitura visual, observação em relação aos procedimentos. Posteriormente, será realizada uma pesquisa mais aprofundada, como uma pesquisa bibliográfica, no qual abrange toda bibliografia já tornada públi-

ca em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas etc. (LAKATOS, 2007), uma pesquisa de campo no tipo quantitativo descritivo, e por fim uma entrevista padronizada ou estruturada com o responsável pela o desenvolvimento da qualidade no Instituto, essa entrevista é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas (LAKATOS, 2007).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização do método 5S em uma organização é muito importante para o seu desenvolvimento, cada coisa em seu lugar, jogar fora o desnecessário, isso faz com que cada um perceba como é im-

portante a mudança de hábitos na vida de cada um. É fundamental o envolvimento, o comprometimento da alta administração e de todos os servidores. O ser humano deve ser treinado, desenvolvido e motivado para mudar do tradicional para a Qualidade Total. O 5S utiliza o potencial criativo e incrementa a participação de todos, propiciando um clima favorável ao bom desempenho no trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FRAZEN, Edson A.; LAPA, Reginaldo. Programa de Qualidade 5S. Disponível em: www.ptnet.com.br. Acesso em: 23 de mar. 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria Geral da Adminis-

tração. Atlas, São Paulo, 2006.

MOREIRA, Many. Praticando 5s com as ferramentas da qualidade. CEFET – MG. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/jornadact_5s.pdf. Acesso em: 23 de mar. 2009.

Disponível em: <http://www.fontedosaber.com/administracao/programa-de-gestao-da-qualidade-5s.html>. Acesso em: 23 de mar. 2009.

Disponível em: <http://docweb/docnix/docnix%20ipasgo/docnix.nsf> > Apostila IPASGO, 2006. Acesso em: 23 de mar. 2009.

Disponível em: <http://www.ipasgo.go.gov.br/principal/historico.asp>. Acesso em: 23 de mar. 2009.