

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCSO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

José Adalto Pires de Oliveira Junior

Orientadora: prof^a. Mariana Bandeira

São Luis

2013

GESTÃO DA QUALIDADE: Plano de ação
para a prática do programa 5s no
Departamento de Assuntos Culturais da
Universidade Federal do Maranhão.

Gestão da Qualidade

- **Histórico da qualidade**

“A idéia de qualidade tem seus pressupostos desde a história antiga.” Maximiano (2008, p. 157)

- **Gestão da Qualidade Total**

- **Gurus da qualidade**

DEMING

JURAN

Conceitos da qualidade

DEMING	"A qualidade deve ter como objetivo as necessidades, presentes e futuras, do usuário".
JURAN	"Adequação à finalidade ou ao uso"
FEIGENBAUM	"Total de características pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá as expectativas do cliente"
CROSBY	"Conformidade com as exigências"
Moller	qualidade técnica e a qualidade humana

O PROGRAMA 5s





- **SEIRI**
- **SEITON**
- **SEISO**
- **SEIKETSU**
- **SHITSUKE**



- **Utilização, Seleção, Classificação**
- **Ordenação, Arrumação, Organização**
- **Limpeza, Inspeção**
- **Saúde, Higiene, Padronização, Asseio**
- **Autodisciplina, Autocontrole, Respeito**

SEIRI

“Separar aquilo que é útil do inútil, Descartando tudo aquilo que for classificado como desnecessário”



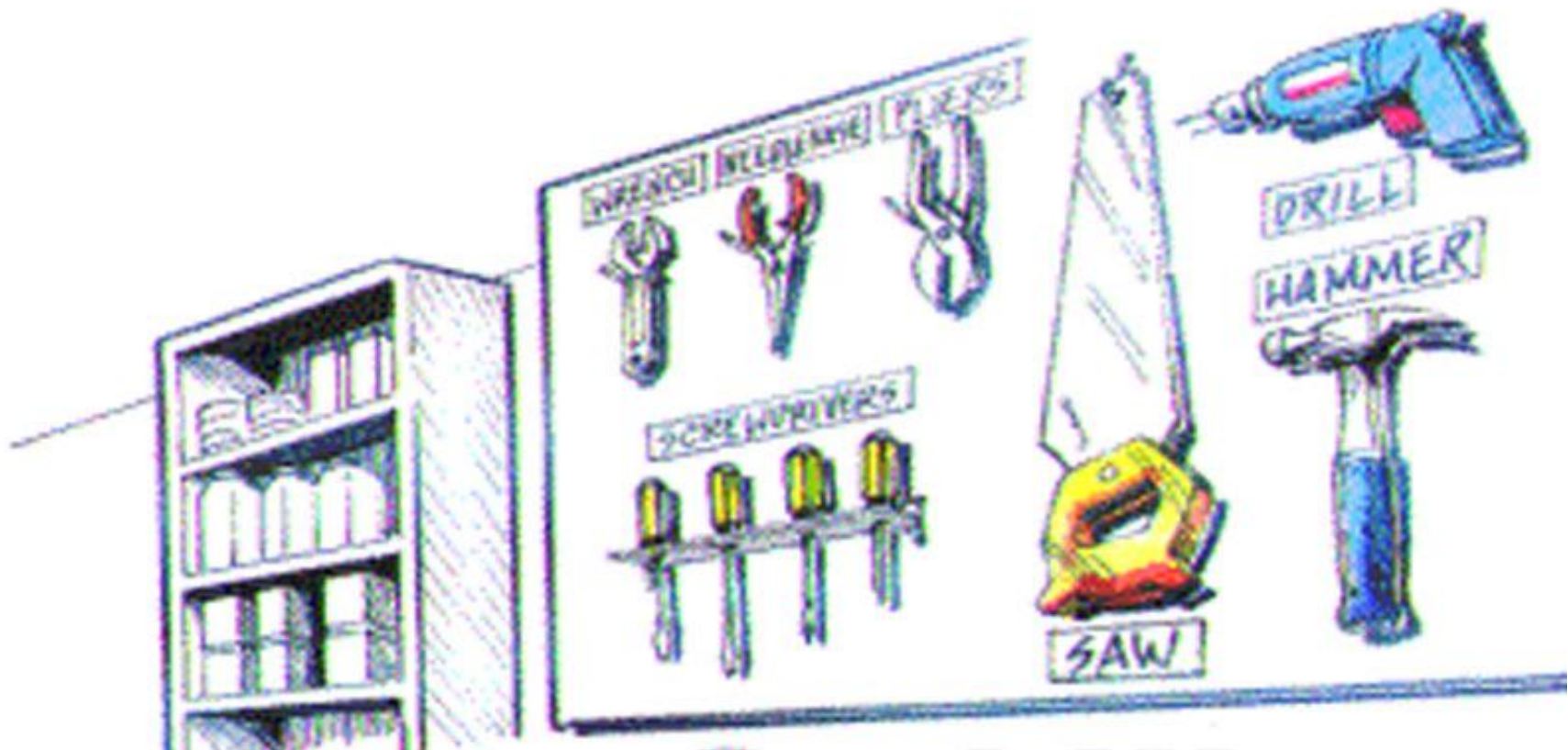
SEIRI(DESCARTE)

Benefícios de SEIRI

- Reduz a necessidade e gastos com espaço.
- Facilita o transporte interno, o arranjo físico, o controle de produção.
- Evita a compra de materiais em duplicidade.
- Aumenta a produtividade dos colaboradores.
- Diminui riscos acidentais do uso destes materiais pelo pessoal.

SEITON

"IDENTIFICAR E ARRUMAR TUDO, PARA QUE QUALQUER PESSOA POSSA LOCALIZAR FACILMENTE"



SEITON(ORDENAÇÃO)

Benefícios de SEITON

- Menor tempo de busca.
- Facilita transporte interno, controle de documentos.
- Evita a compra de materiais desnecessários ou repetidos
- Maior racionalização do trabalho, menor cansaço físico e mental.
- Melhora o visual do ambiente.
- Melhor disposição dos móveis e equipamentos
- Facilitação da limpeza do local de trabalho

SEISO

"MANTER UM AMBIENTE SEMPRE LIMPO, ELIMINANDO AS CAUSAS DA SUJEIRA E APRENDENDO A NÃO SUJAR"



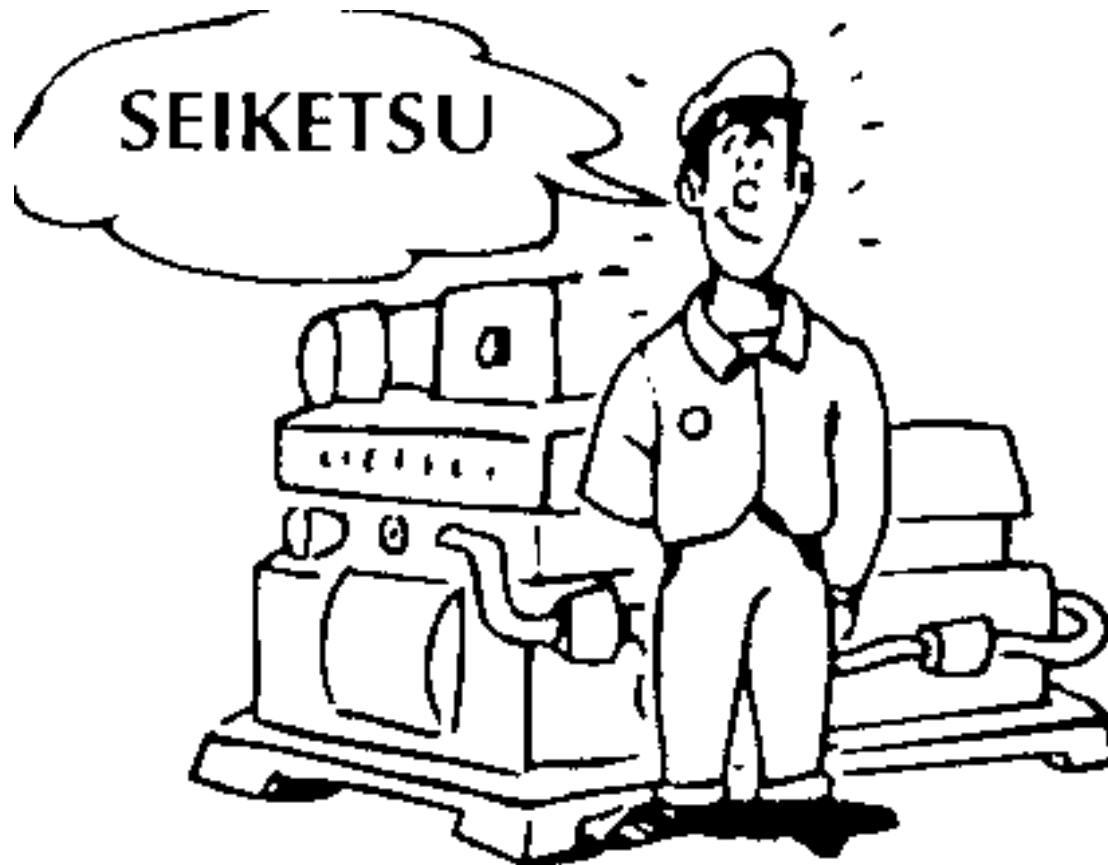
SEISO(LIMPEZA)

Benefícios de SEISO

- Aumento da produtividade das pessoas, máquinas e materiais, reduzindo ou evitando o retrabalho.
- Melhoria do ambiente de trabalho.
- Redução das perdas e danos de materiais
- Valorização da imagem interna e externa
- Melhoria do moral dos colaboradores.

SEIKETSU

"MANTER UM AMBIENTE DE TRABALHO SEMPRE FAVORÁVEL A SAÚDE E HIGIENE".



SEIKETSU(HIGIENE)

Benefícios de SEIKETSU

- Melhor segurança e desempenho do pessoal.
- Prevenção de danos à saúde dos que convivem no ambiente.
- Melhor imagem da empresa internamente e externamente.
- Elevação do nível de satisfação e motivação do pessoal para com o trabalho

SHITSUKE

"fazer dessas atitudes um hábito, transformando os 5s's num modo de vida".



SHITSUKE(DISCIPLINA)

Benefícios de SHITSUKE

- Conscientização sobre a importância da administração participativa.
- Melhoria no relacionamento dos colaboradores.
- Diminuição de acidentes devido ao cumprimento das normas de segurança.
- Aumento da liberdade com responsabilidade dos colaboradores.

Vantagens da implantação dos 5s

- Utilização do espaço
- Autodisciplina
- Padronização do processo
- Confiabilidade no controle
- Administração participativa
- Desenvolvimento do espírito em equipe
- Melhoria nas relações humanas
- Ambiente de trabalho agradável
- Eliminação de desperdício
- Prevenção de acidentes
- Mudança de hábitos

DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS CULTURAIS DA UFMA(DAC/UFMA)

- **DESCRIÇÃO DO DEPARTAMENTO**

MISSÃO - desenvolver as políticas culturais da Instituição, por meio da realização de Programas, Projetos, Ações, Cursos, Eventos, Parcerias, Apoio e Estímulo à Economia Criativa.

- **Palacete Gentil Braga(rua grande).**

Festival Guarnicê de Cinema

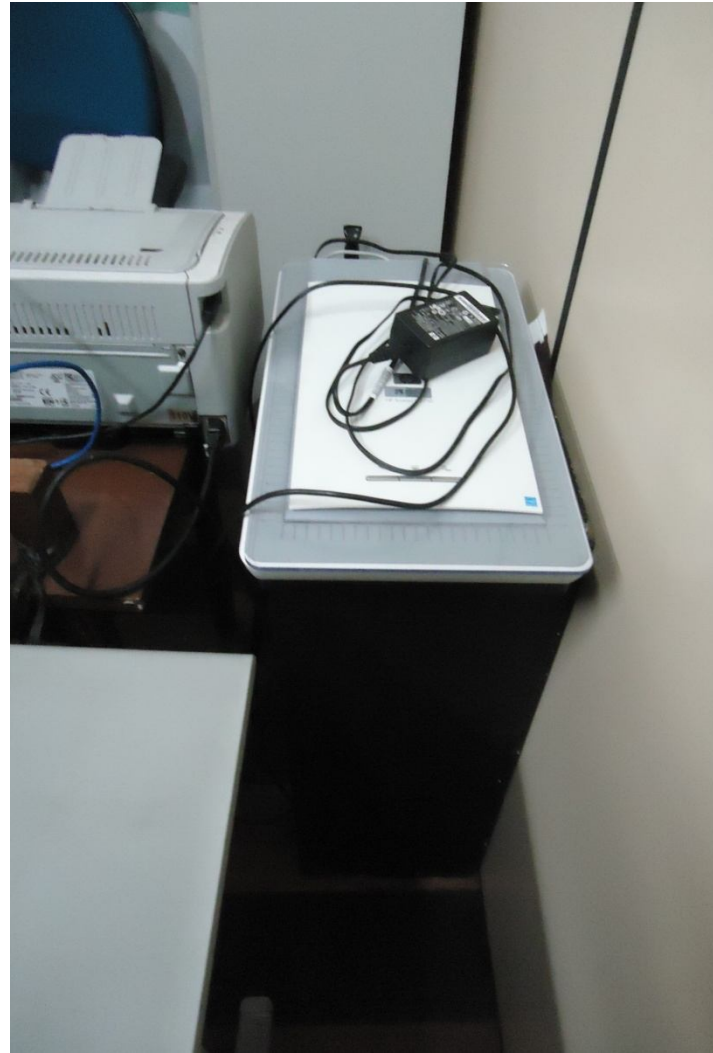
Maracanto- festival de canto e coral

ANALISE DOS 3S's NO SETOR.

SEIRI

SENSO	Objeto da Avaliação	Como verificar	Nota
			(1 a 5)
SEIRI	Organização de materiais	Acúmulo de materiais nas mesas, armários, gavetas	2
	Tratamento de recursos	Materiais largados em cima de armários	1
	Otimização no uso de recursos	Objetos separados em locais de fácil acesso	2
	Utilização de recursos	Materiais sem utilização	1
	PADRÃO DO SEIRI (%)		30%

SEIRI





SEITON

SENSO	Objeto da Avaliação	Como verificar	Nota (1 a 5)
	Ordem da guarda dos materiais	Empilhamento de materiais sobre outros	1
	Tempo de acesso para localizar materiais	Identificação de materiais	1
	Localização	Sinalização à distância	2
	Disposição de compartimentos	<i>Layout</i>	2
	Quantidade de materiais	Mesas, cadeiras, armários, lixeiras, materiais de escritório em quantidade adequada	1
SEITON	PADRÃO DO SEITON (%)		28%





34º FESTIVAL GUARNICÊ DE CINEMA

PLANO DE DISTRIBUIÇÃO

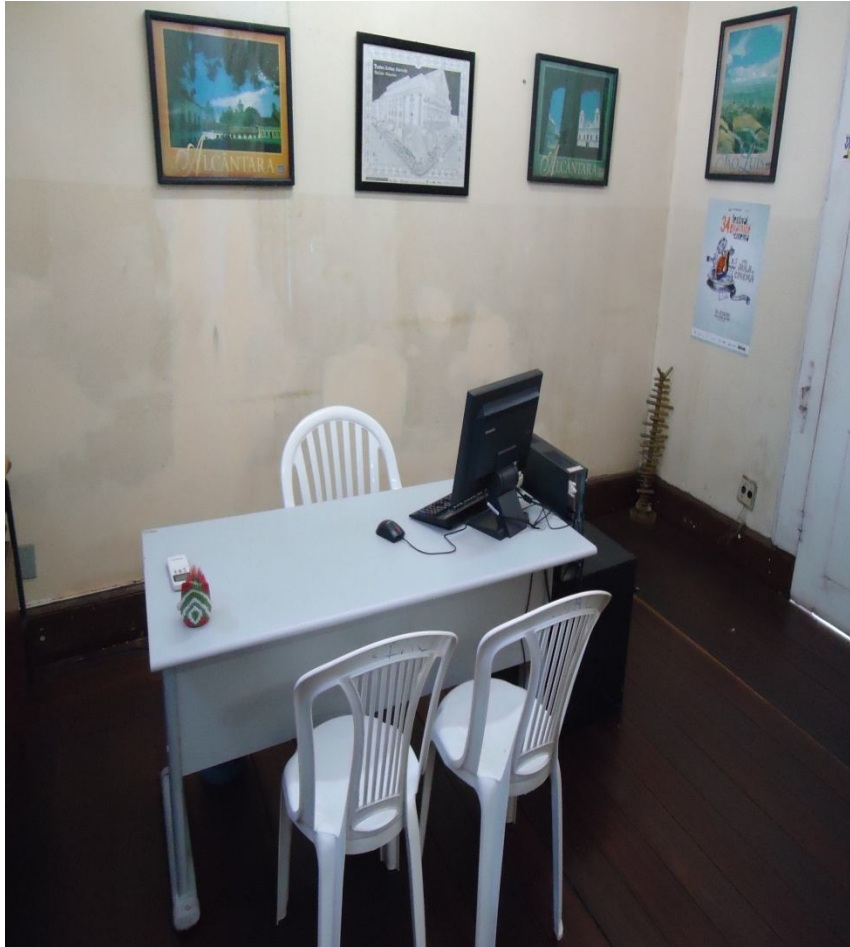
Informamos que o projeto não irá gerar nenhum produto que será comercializado. As peças gráficas de divulgação e o registro da ação realizada, conforme rege o Decreto 5.761/2006, Arts. 44 e 45, serão assim distribuídos:

- Até 10% para distribuição gratuita promocional pelo patrocinador;
- Até 10% para o Ministério da Cultura para distribuição gratuita;
- 5% de cópias para acervo do Ministério da Cultura (sendo no mínimo 6 cópias);
- 20% para instituições culturais e estabelecimentos de ensino;
- 5% de cópias para acervo do Realizador;
- 30% para divulgação em geral;
- O percentual restante será distribuído entre participantes e convidados.

São Luís, _____

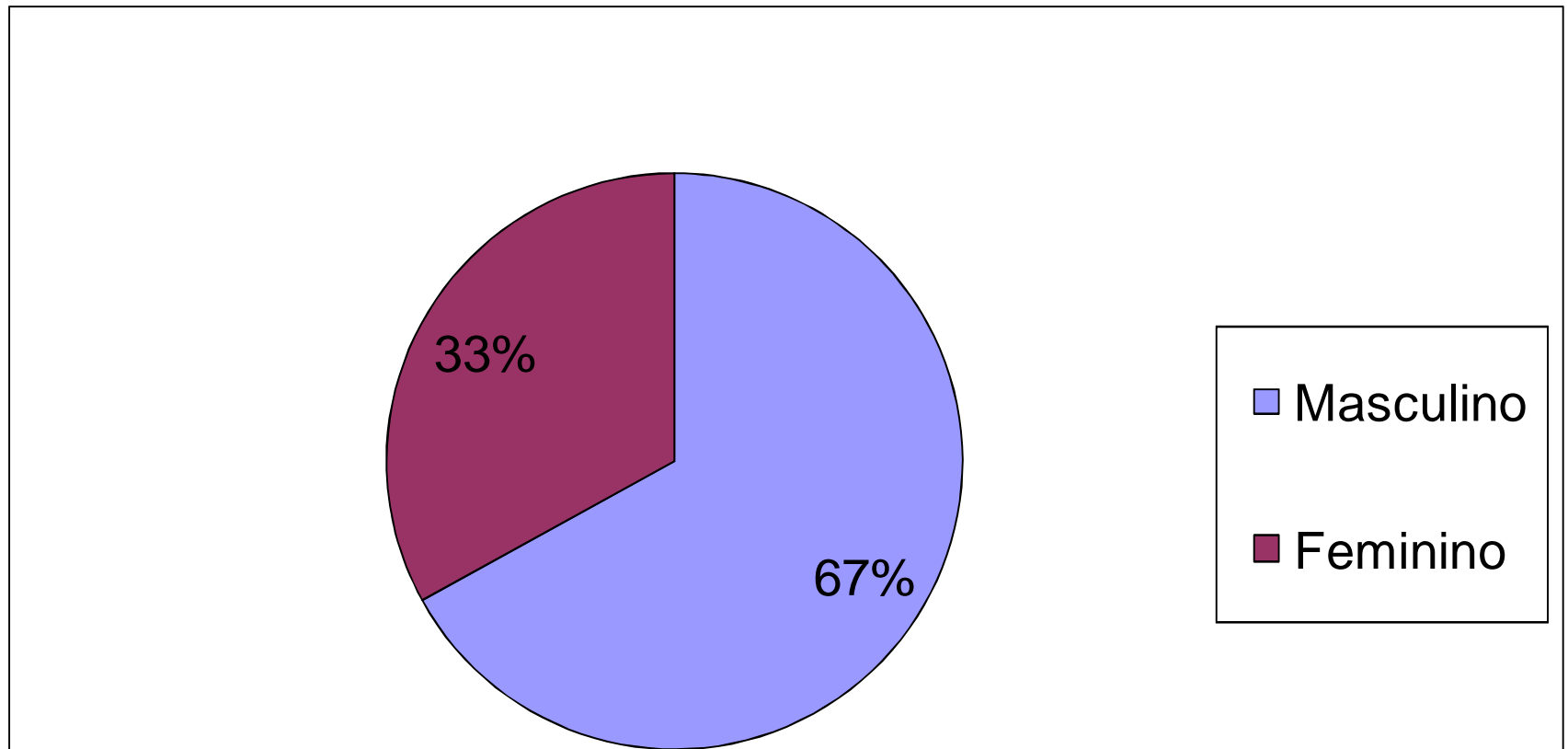
SEISO

SENSO	Objeto da Avaliação	Como verificar	Nota (1 a 5)
	Higiene	Sujeira acumulada	3
	Preocupação com a saúde	Níveis de poluição	3
	Ambiente físico	Paredes, pisos, vidros, mesas, cadeiras e sofás sujos	2
	Limpeza sistemática	Depósitos de descartes cheios ou quantidade insuficiente	2
SEISO	PADRÃO DO SEISO (%)		50%

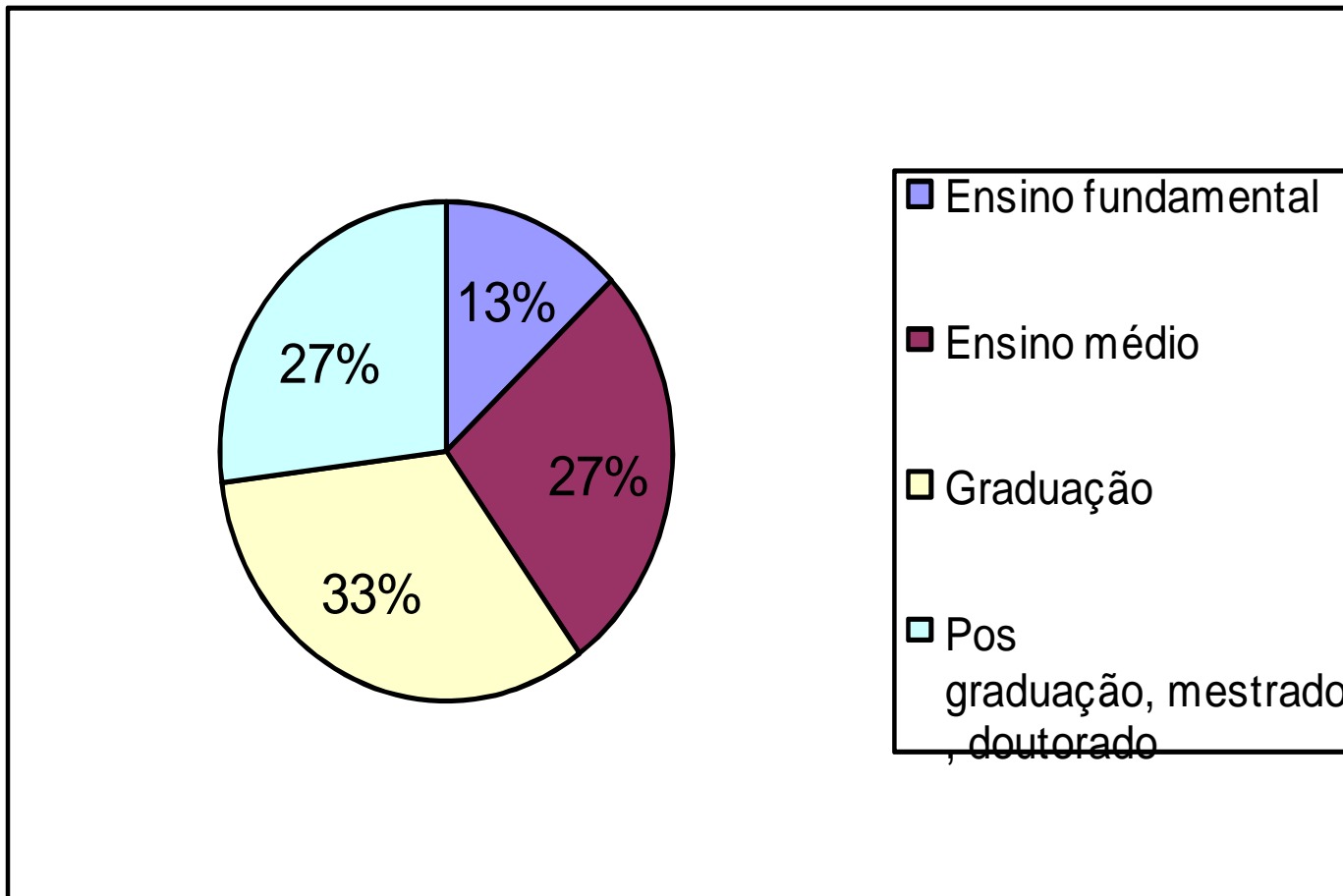


TABULAÇÃO DOS DADOS

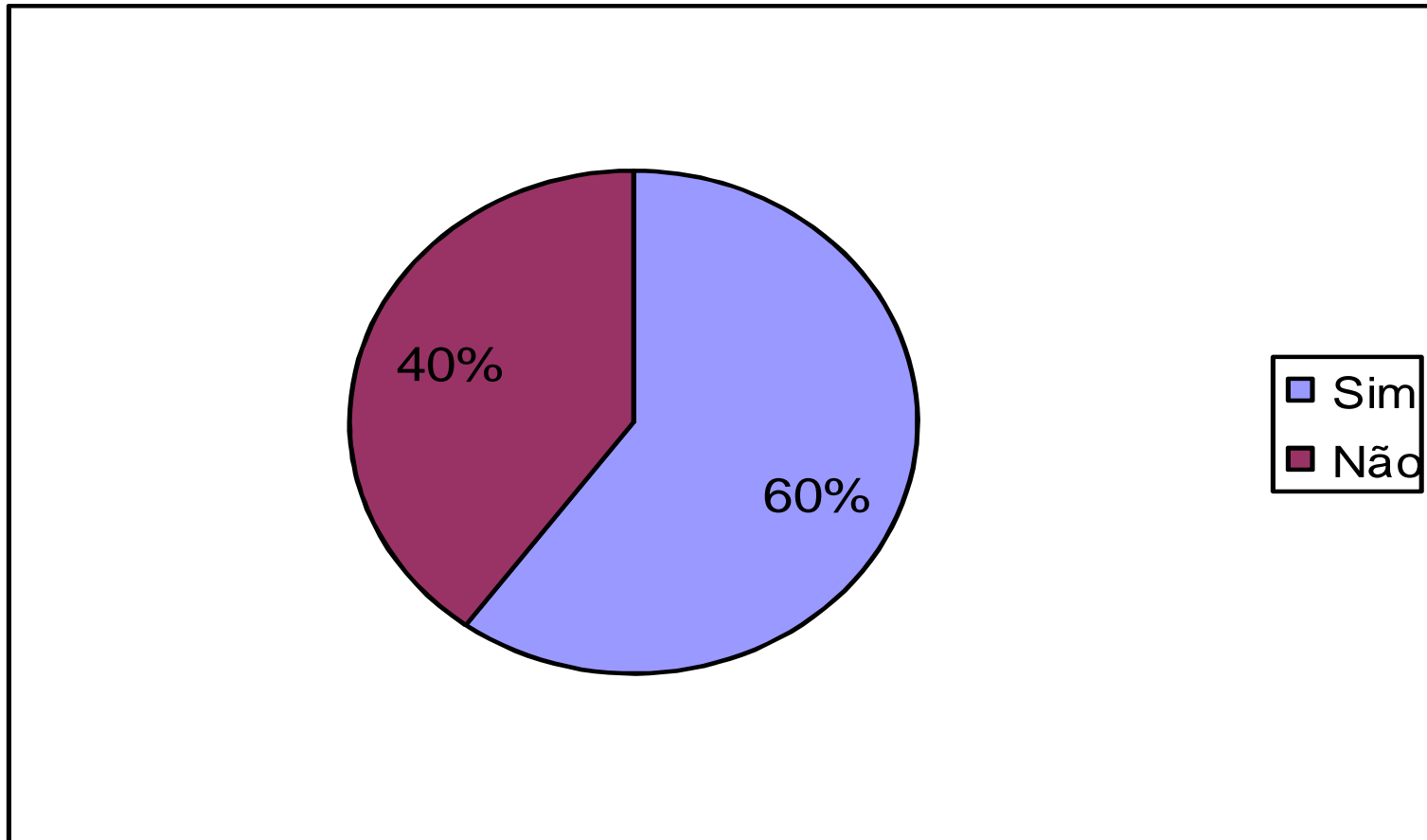
SEXO



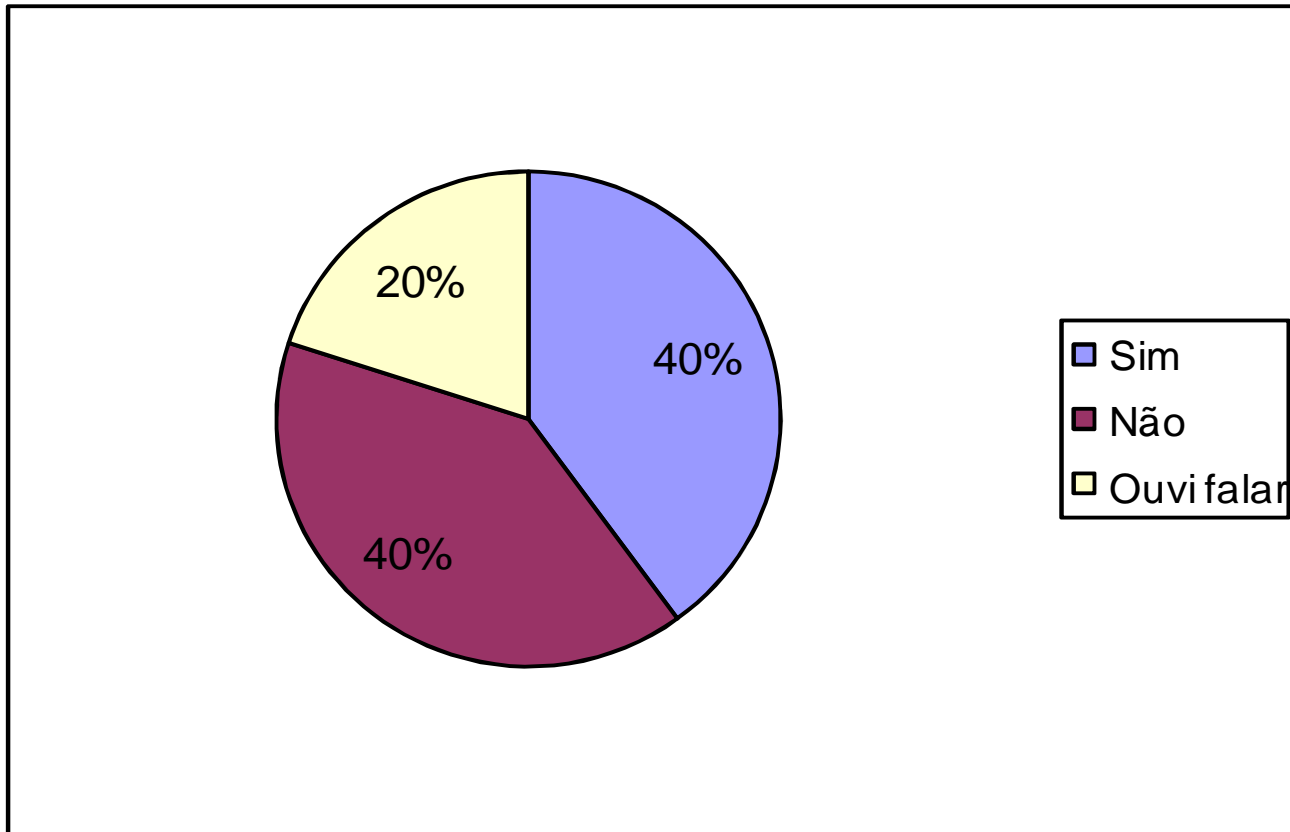
- Escolaridade



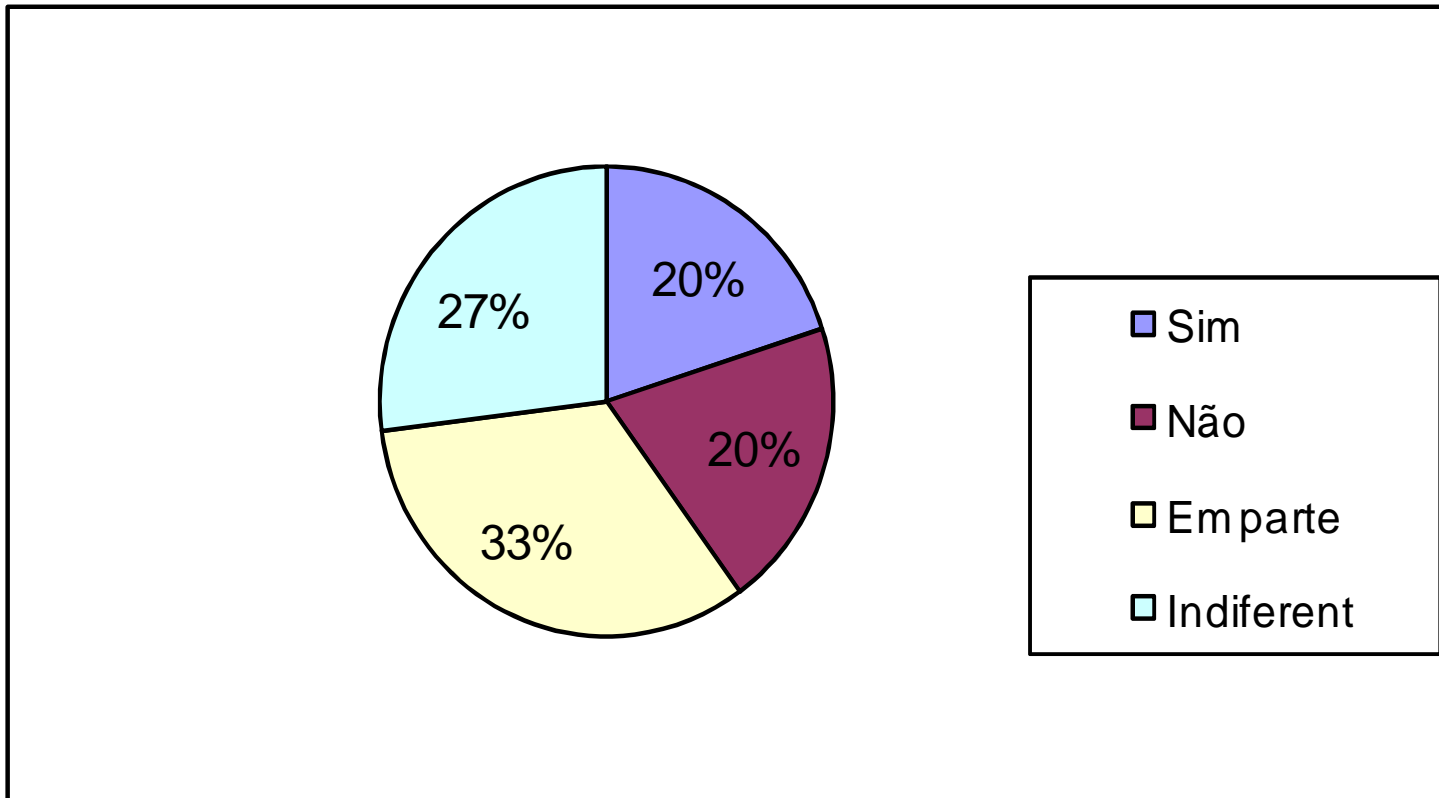
- Contratados pela UFMA



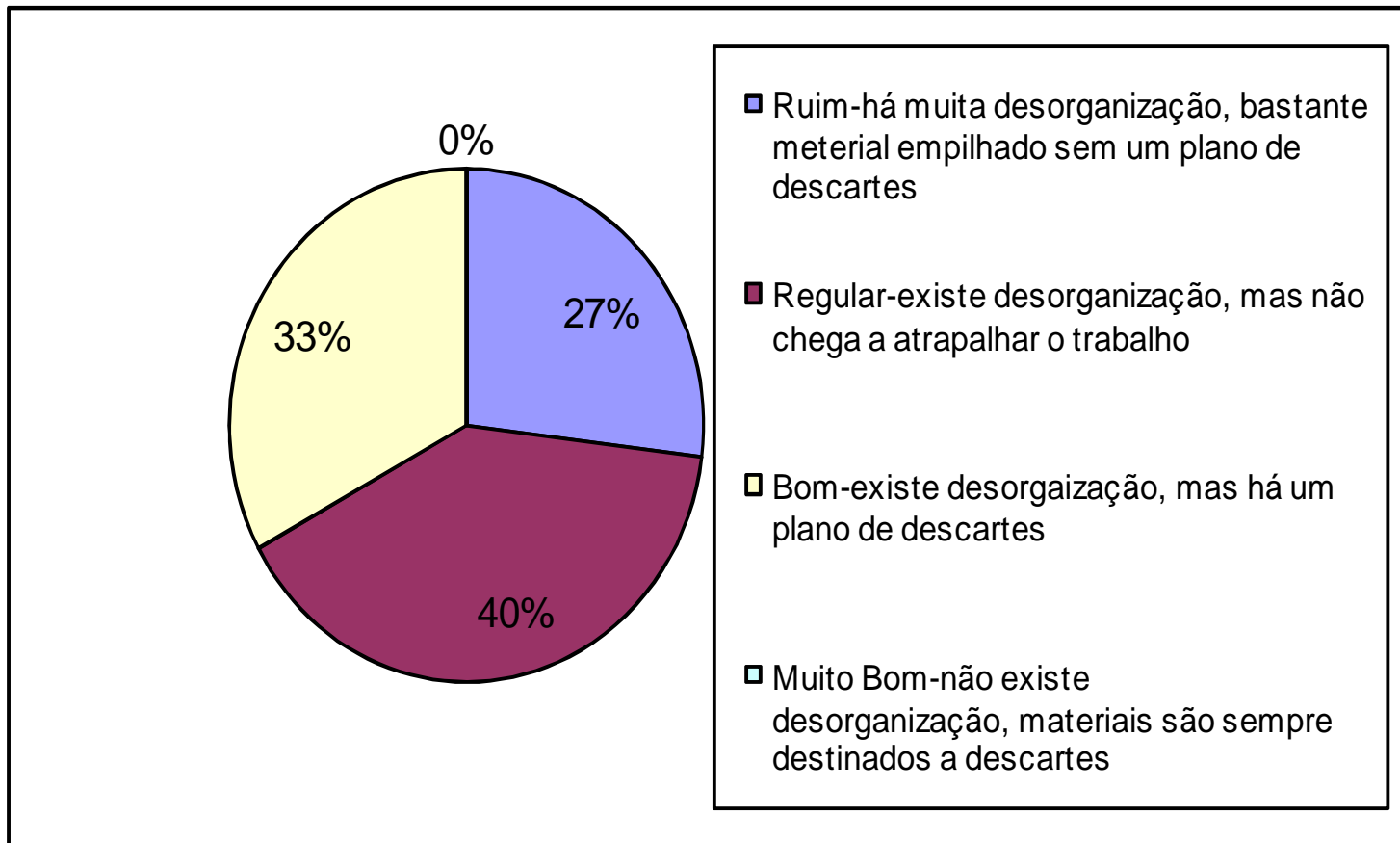
- CONHECIMENTO SOBRE O PROGRAMA 5S



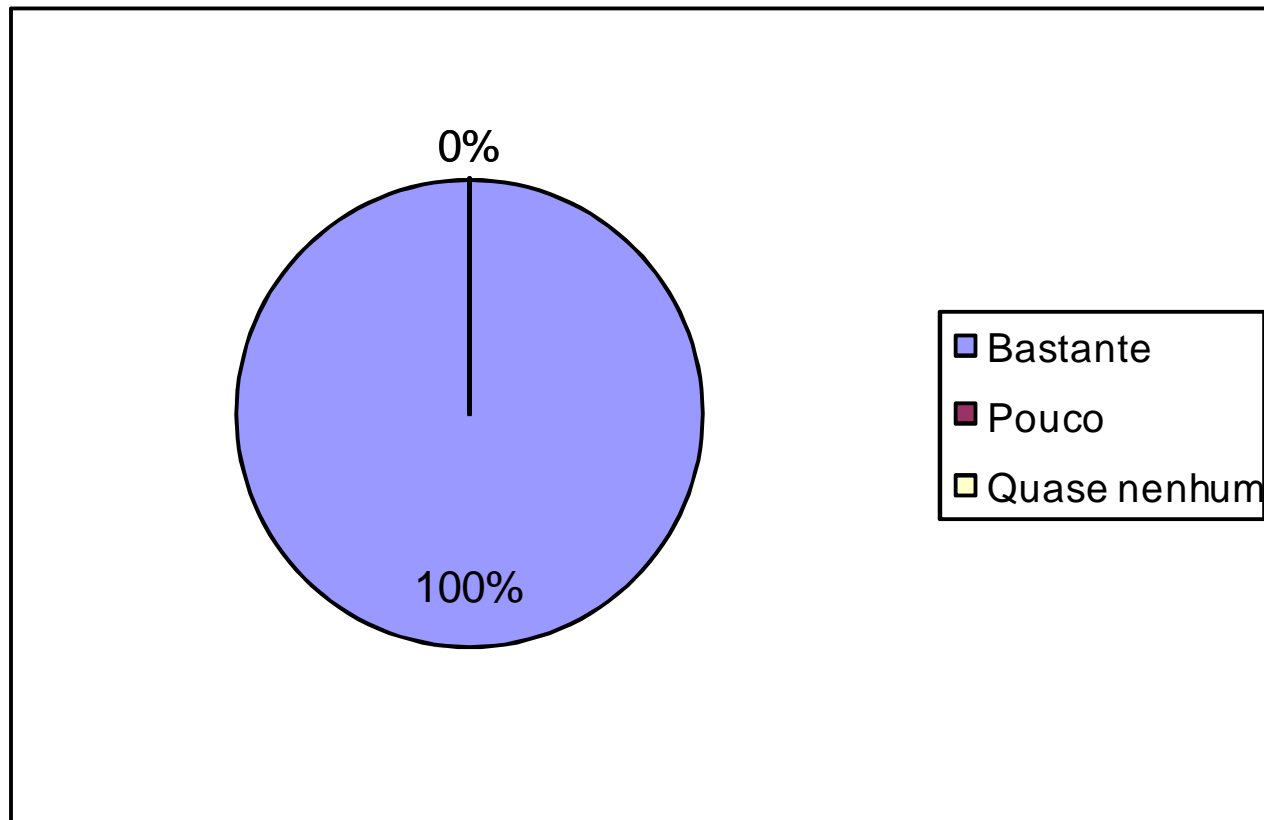
- ADOTA HÁBITOS COMPATÍVEIS LIGADOS A FERRAMENTA 5S NO AMBIENTE DE TRABALHO



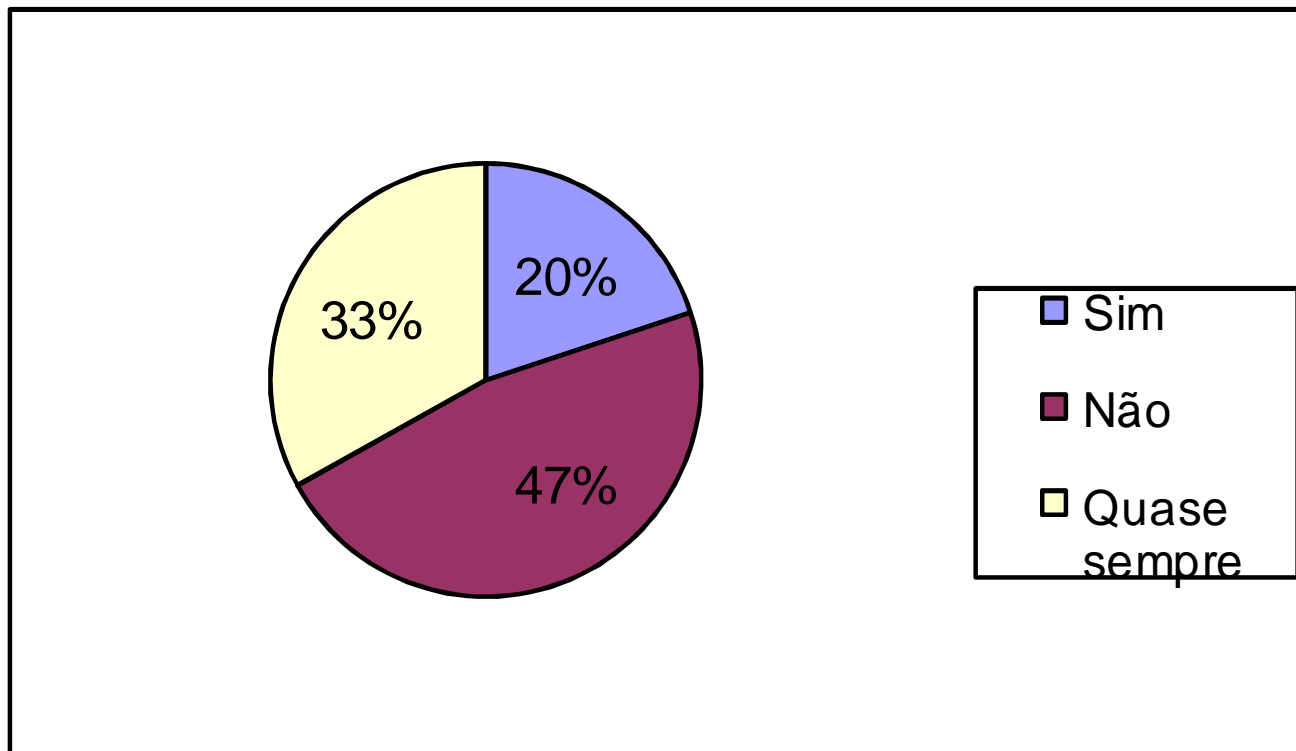
•QUANTO A DESORGANIZAÇÃO



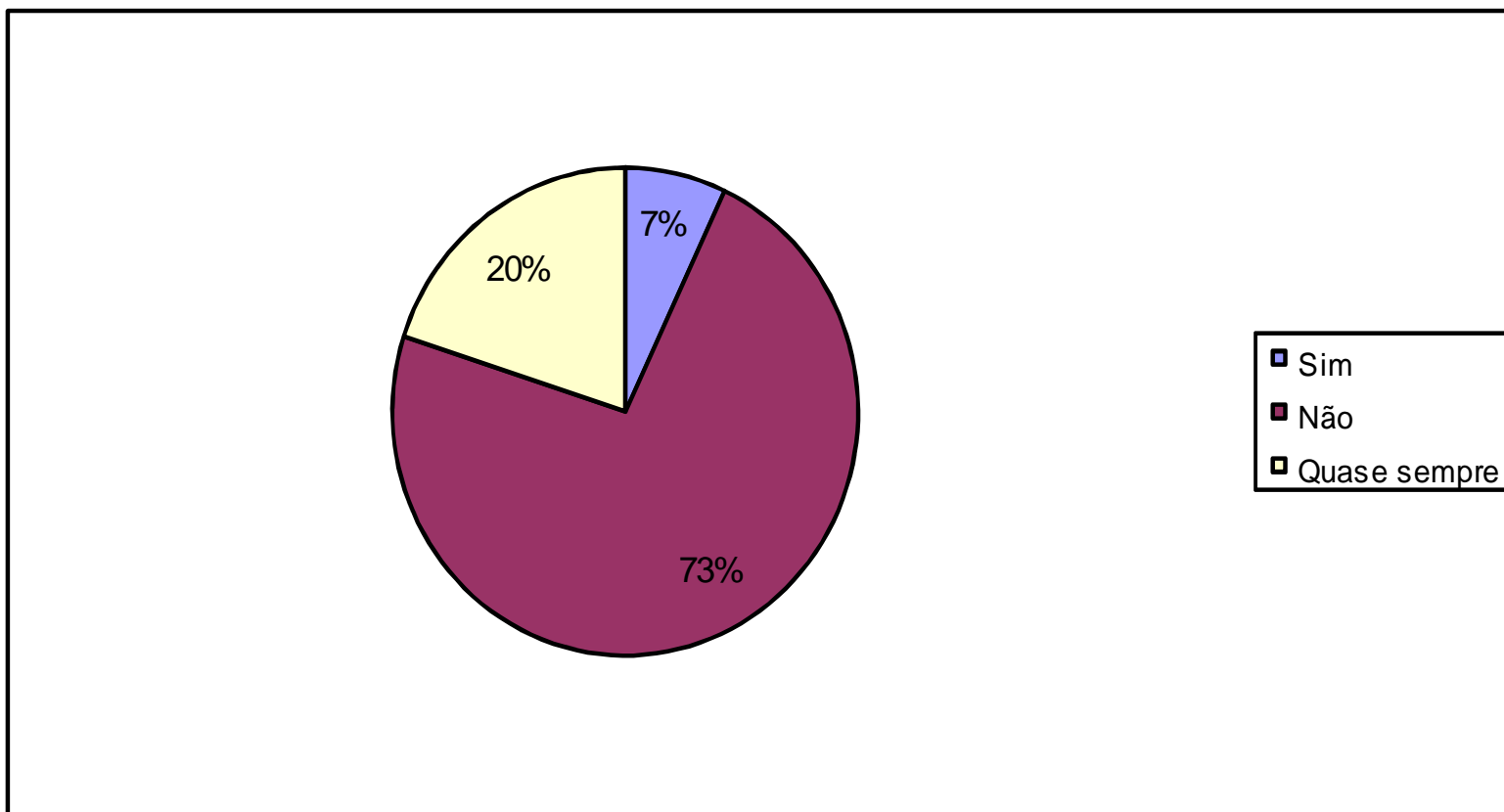
•MATERIAIS LARGADOS EM CANTOS



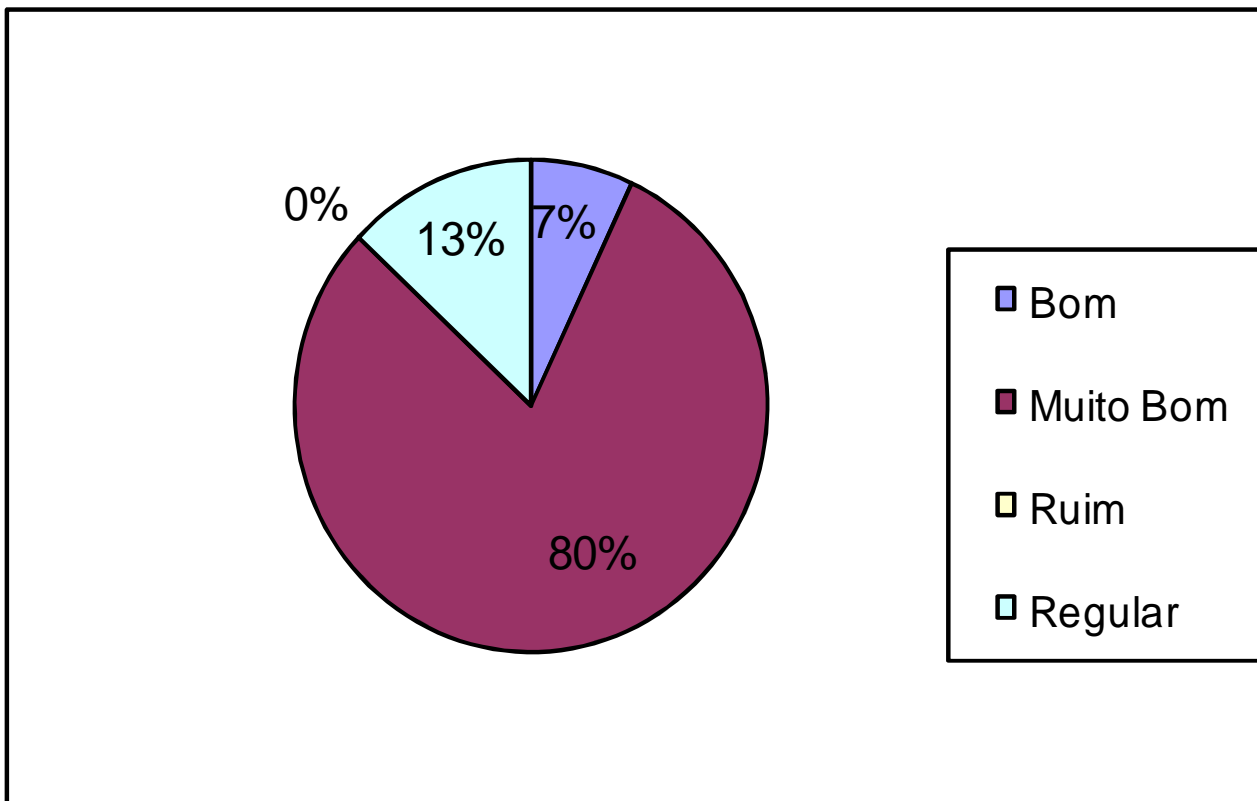
**•PREOCUPAÇÃO DOS COLABORADORES EM
RELAÇÃO A:
EM DEFINIR O DESTINO DE MATERIAIS**



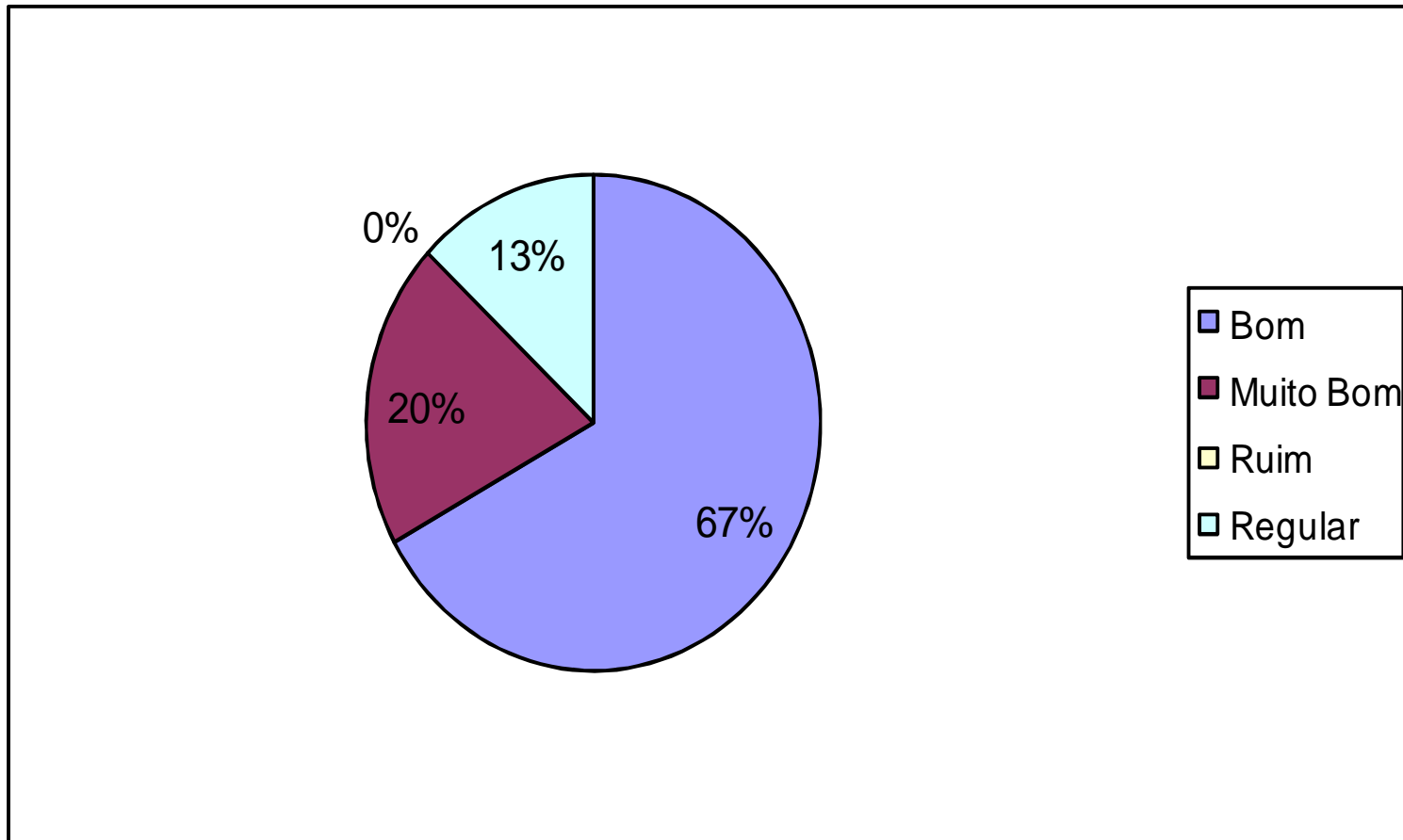
COM A SINALIZAÇÃO QUE FACILITE O ACESSO AO QUE ESTÁ SENDO PROCURADO



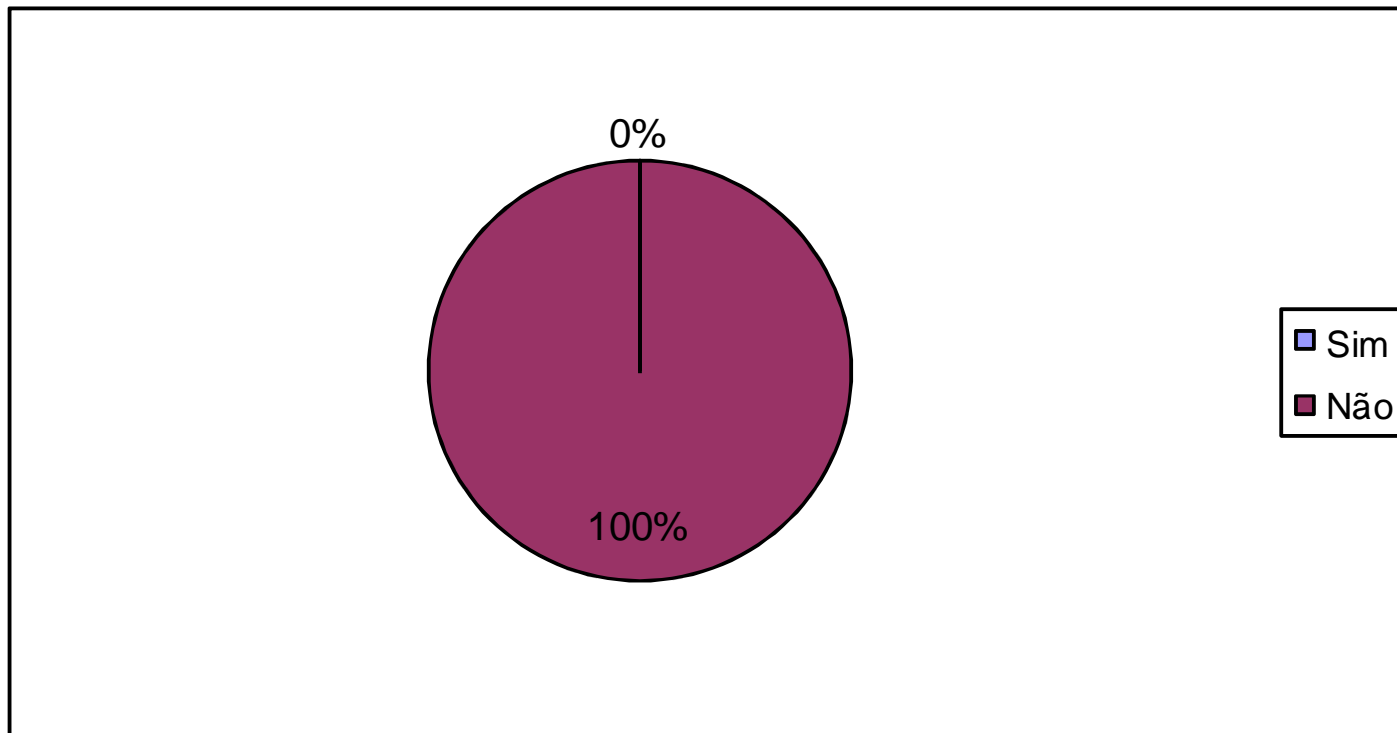
•SOBRE O DEPARTAMENTO: INTERAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS



•SERVIÇOS PRESTADOS



RESISTÊNCIA AO PROGRAMA



- RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DOS COLABORADORES.

%	Reclamações e sugestões
15%	Sem reivindicações.
10%	Falta de interesse em descobrir as causas dos problemas e resolve-los.
60%	Falta de organização.
15%	Sugere a Mudança de localização.

Os pontos positivos que os funcionários abordaram estão:

- Mesas de trabalho limpas
- Limpeza do ambiente
- Climatização
- Condições de trabalho
- Serviços prestados
- **ponto negativo**
- Desorganização
- Sinalização

PLANO DE AÇÃO PARA A PRÁTICA DOS 5S

- CICLO PDCA

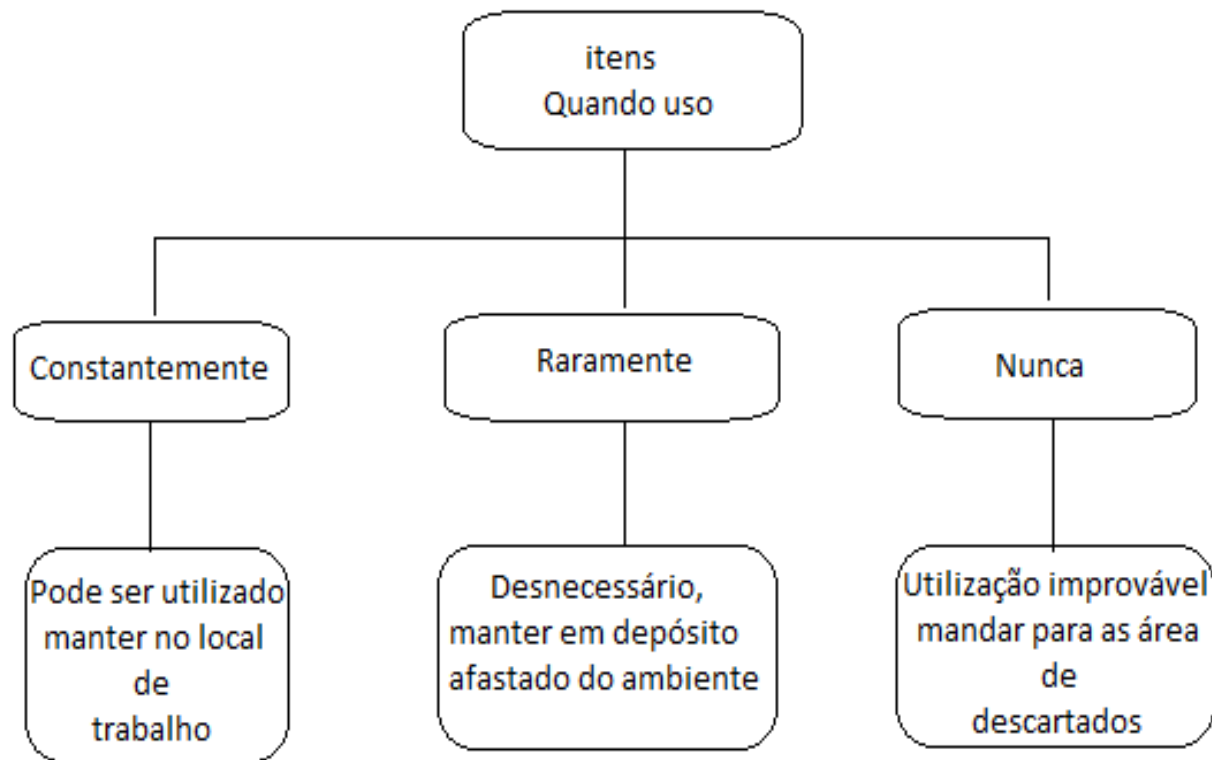


1º passo - Liderança

Diagnóstico

- **Comunicação, criação da equipe e preparação**
- **Treinamento da equipe**
- **Elaboração de programa**
- **Registrar a situação**
- **Disseminar os conceitos**
- **Informar o lançamento**
- **Preparação para o lançamento**
- **Realização do lançamento**
- **Do lançamento – “Dia da faxina geral”**

SEIRI



Fonte: adaptado Equipe Grifo, 1998.

Proposta de ação.

- Utilizar a lista de verificação

Lista de verificação				
Área				
Auditor:				
SEIRI	😊	😬	😊	💣
Quanto ao Acumulo de materiais				
Materiais largados				
Materiais similares em mesas e superfícies				
Existem desperdícios				
Materiais são usados adequadamente				
Instalações estão em bons estados				
Equipamentos sem utilização				
Otimização dos recursos usados				
SEITON				
Quanto ao empilhamento de materiais				
Gavetas estão organizadas				
Armários estão organizados				
Situação do quadro de avisos				
Quanto à identificação dos materiais				
Tempo de acesso para localizar materiais				
Quanto ao layout do departamento				
Disposição de compartimentos				
Disposição de materiais existente para o trabalho				
SEISO				
Sujeira acumulada				
Paredes e Pisos sujos				
Depósitos de descartes				
Moveis Quebrados				
Limpeza é feita regularmente				
Materiais em bom estado de conservação				
SEIKETSU				
Colaboradores identificados (crachá)				
Averiguar situações de insegurança (fios expostos, Cadeira e moveis quebrados)				
Uniforme				
Equipamentos necessários para segurança como extintor				
SHITSUKE				
Atendimento telefônico é executado corretamente				
Armários estão organizados				
Pastas separadas por assuntos, cores etc.				
Materiais fora do lugar				
Áreas de circulação obstruídas				
Coletores de material reciclável				
Kit médico				

Proposta de ação

- Criar um ambiente para os descartados.
- Criar uma equipe de apoio para a seleção de materiais.
- Criar um responsável pela área de descarte.
- Catalogar todos os materiais.
- Evitar o excesso no ambiente.
- Manter os materiais em boas condições de usos.
- Fazer controle de descarte

Material	Quantidade	Estoque	Movimentação	Recuperação	Lixo

SEITON

- Identificar a porta de entrada do departamento.
- Identificar os materiais, armários, gavetas com etiquetas
- Etiquetar documento, ofícios em escacelas

DAC/ UFMA	ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE MATERIAL
DESCRIÇÃO DO ARQUIVO:	

- Evitar a mistura de arquivo
- Identificar o conteúdo existente em cada armários
- Enumerar todas as pastas de ofícios de forma seqüencial por datas (ofícios enviados e despachados).
- Sinalizar a portas e as principais áreas para rápida localização
- Fazer uma cópia dos arquivos mais importantes, para eventual segurança.

SEISO

Proposta de ação

- Determinar métodos para a limpeza.
- Determinar os utensílios para a limpeza (vassouras, detergente, flanelas, panos, rodos, baldes, luvas, mascaras descartáveis).
- Aplicar um “mutirão da limpeza”.
- Verificar áreas de possíveis sujeiras causadas pelos próprios colaboradores.
- Elaborar uma lista com pontos de difícil acesso
- Pintar as paredes com tintas claras, para melhorar o visual e iluminação.

SEIKETSU

DICAS DE AÇÃO

- Elaborar de regras para a manutenção dos 3s iniciais.
- Instigar os colaboradores a levantarem as dificuldades e buscar alternativas adequadas
- Controlar o visual do departamento
- Utilizar um quadro onde mostra a evolução da aplicação da ferramenta.
- Utilizar quadros, painéis tornando o ambiente mais agradável
- Cuidar da saúde dos colaboradores.

SHITSUKE

- Reconhecer a importância da existência de regras.
- Tomar providência no menor espaço de tempo possível quando alguma coisa der errado.
- Saber criticar e receber crítica.
- Saber elogiar quando um trabalho é bem executado.
- Programar reuniões com antecedência.

AUDITORIA INTERNA

O auditor deverá ter em mãos uma lista de itens ao ser auditor conforme mostra o **ANEXO IV**

AUDITORIA 55		
ITENS AO SER AUDITADO		
Auditor:		
1º SENSO-Desca rte		
Há materiais em excesso na área?	SIM	NÃO
Há improvisações na área que comprometam a segurança?		
Há preocupação na conservação do ambiente?		
Existe recursos desnecessários (Aqueles que não precisariam está naquele local)?		
Ausência de materiais?		
Desperdício de recursos?		
2º SENSO - Organiza ção		
Gavetas e mesas no ambiente estão organizadas?		
Existe mistura de materiais de características diferentes?		
Existe alguma dificuldade na localização de documentos?		
Existe risco de acidentes pessoais ao procurar algum materiais?		
O quadro de avisos está sobre controle?		
Os recursos estão identificados?		
Os materiais estão dispostos corretamente?		
há materiais empilhados		
3º SENSO - Limpeza		
Os equipamentos estão devidamente limpos?		
Os moveis estão sem riscos, quebrados?		
Os armários estão adequados com portas, fechaduras?		
Os pisos estão limpos?		
A pintura da parede está descascando		
Os moveis estão em bom estado de conservação?		
São usados produtos adequados para a limpeza?		
Existem comidas em armários?		
Fechaduras funcionam corretamente?		
Existe fonte de poeira de difícil acesso?		
4º SENSO - Higiene		
O departamento fornece uniformes?		
Os colaboradores estão identificados?		
Existe crachá?		
Existe equipamentos para a segurança (extintor)?		
Há placas de advertência para funcionários e visitantes?		
5º SENSO - Disciplina		
AS áreas de circulação estão desobstruídas?		
Existem rampas para cadeirantes?		
Coletores de materiais são usados corretamente?		
Os coletores estão devidamente identificados por cores?		
Há sinalização apropriada?		

- Pode ser um auditor do próprio departamento(estagiário) ou de outro.
- O auditor deve ser imparcial.
- A auditoria deverá ser constante (uma vez por mês)

Conclusão

*“... A mente que se abre a uma nova idéia,
jamais voltará ao seu tamanho original.”*

Albert Einstein

Referências

- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- EQUIPE GRIFO. **Aplicando 5S na gestão da qualidade total**. São Paulo: Pioneira, 1998.