

Aula 51 – Apresentação

O que é ?

O Programa 5s é uma das ferramentas do pensamento Lean que nos ajuda a criar a cultura da disciplina, identificar problemas e gerar oportunidades para melhorias. O conceito do 5s (assim como algumas outras ferramentas lean) é reduzir o desperdício de recursos e espaço de forma a aumentar a eficiência operacional.



Aula 52

Introdução

CONCEITO E TERMINOLOGIA

Qualidade:

Qualidade é um conceito subjetivo, é o modo de ser, é a propriedade de qualificar os mais diversos serviços, objetos, indivíduos etc.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

Qualidade:

Qualidade está relacionado às percepções de cada indivíduo e diversos fatores como cultura, produto ou serviço prestado. Necessidades e expectativas influenciam diretamente nesta definição.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

Qualidade:

Qualidade pode ser qualidade de vida das pessoas de um país, qualidade da água que se bebe ou do ar que se respira, qualidade do serviço prestado por uma determinada empresa, ou ainda qualidade de um produto no geral.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

O 5s é uma das ferramentas do pensamento Lean que nos ajuda a criar a cultura da disciplina, identificar problemas e gerar oportunidades para melhorias. A proposta do 5s (assim como algumas outras ferramentas lean) é reduzir o desperdício de recursos e espaço de forma a aumentar a eficiência operacional.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

O 5S nada mais é que um conjunto de normas aplicadas nas empresas, cujas exigências não só atendem a qualquer cliente, como também a qualquer legislação. Sua eficiência é tanta que muitos empreendimentos desistem de implantar um programa de qualidade total, ficando, apenas, na utilização desta vitoriosa metodologia de gestão.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

O 5S surgiu no Japão, após a segunda guerra mundial, nas décadas de 50 e 60, quando o país vivia a chamada crise de competitividade. Nesse período, as fábricas japonesas necessitavam urgentemente de uma reestruturação e de uma limpeza.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

A metodologia 5S tem sido desenvolvida de forma eficaz e participativa nas empresas através de fundamentos de fácil compreensão e capacidade de apresentar resultados expressivos.



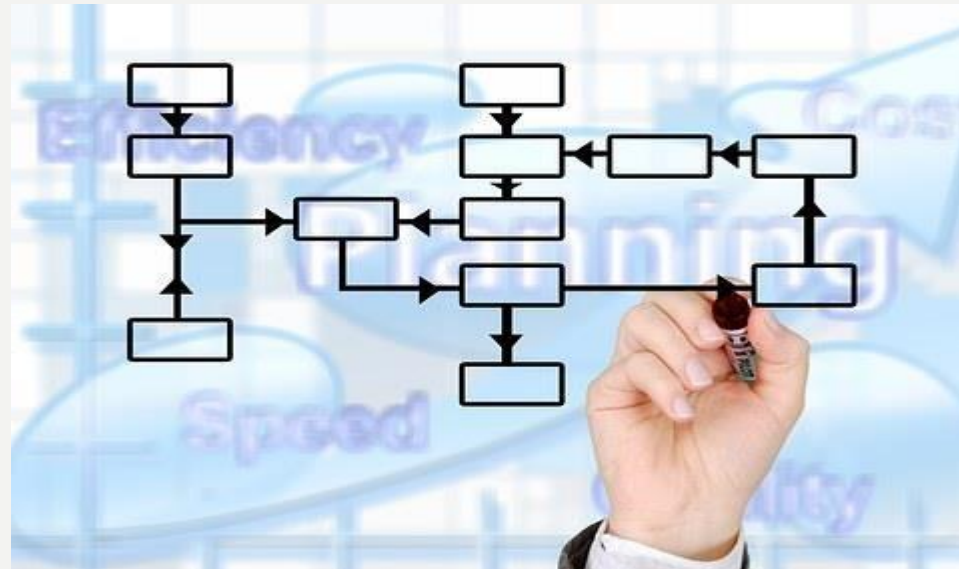
CONCEITO E TERMINOLOGIA

Isso responde a questão daqueles que se perguntam: “por que cada vez mais empresas investem na aplicação dos 5S?” A resposta é simples: porque é uma ferramenta baseada em ideias simples e que podem trazer grandes benefícios para as empresas.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

A metodologia possibilita desenvolver um planejamento sistemático, permitindo de imediato maior produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos funcionários, com consequente melhoria da competitividade organizacional.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

Os propósitos da metodologia 5S são de melhorar a eficiência através da destinação adequada de materiais (separar o que é necessário do desnecessário), organização, limpeza e identificação de materiais e espaços e a manutenção e melhoria do próprio 5S.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

Objetivo:

Melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, diminuindo os desperdícios, reduzindo os custos e melhorando a produtividade da empresa.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

- Redução de custos
- Redução de energia
- Bem-estar do homem
- Melhoria da qualidade
- Prevenção de acidentes
- Aumento de produtividade
- Incentivo à criatividade
- Prevenção quanto quebras
- Melhoria do ambiente de trabalho
- Maior envolvimento e participação

CONCEITO E TERMINOLOGIA

Etapa inicial e base para implantação da qualidade total, a metodologia 5S é assim chamada devido à primeira letra de 5 palavras japonesas: Seiri (Utilização), Seiton (arrumação), Seiso (limpeza), Seiketsu (higiene), Shitsuke (Disciplina).

O programa tem como objetivo mobilizar, motivar e conscientizar toda a empresa para a Qualidade Total, através da organização e da disciplina no local de trabalho.

CONCEITO E TERMINOLOGIA

Existem algumas empresas, que incluem mais um "S" de Segurança e passam a chamá-lo de "6S". Porém quando verificamos com mais atenção cada um dos sentidos, podemos observar que o 5S em si já inclui a segurança das pessoas, máquinas e instalações a medida que praticamos.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

- Sempre colocar em pratica,
- Pode ser praticado na sua casa;
- O programa abrange aspectos físico, intelectual, moral e social.
- Não burocratizar o 5S



CONCEITO E TERMINOLOGIA

A convivência com os cinco sentidos apresentados leva os indivíduos a compreenderem melhor o seu papel dentro de uma organização e os torna parte da pirâmide dos resultados alcançados, fazendo nascer a consciência de que é preciso ser disciplinado mesmo quando não há cobranças.



CONCEITO E TERMINOLOGIA

Por isso, os Programas de Qualidade têm auxiliado as empresas no processo de melhoria contínua dos produtos ou serviços, principalmente através da mudança cultural, a fim de se obter a vantagem competitiva necessária que será colhida a curto, médio e longo prazo.



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-a-metodologia-5s-e-como-ela-e-utilizada/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<https://www.significados.com.br/qualidade/>

DICAS DE ESTUDOS

Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.



Aula 53

UTILIZAÇÃO

PARTE 01

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

O primeiro senso do Programa 5S é o chamado Seiri ou Senso de Utilização. É o nosso ponto inicial para colocar o trabalho em ordem. É saber, antes de tudo, separar o que é útil do que é inútil e o que é necessário do que é desnecessário



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Professor
Aslan Jones

O Senso de Utilização consiste em analisar os locais de trabalho e classificar todos os itens (objetos, materiais, informações, etc.) segundo critérios de utilidade ou frequência de uso, para depois retirar do ambiente tudo o que não precisa estar ali.

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Professor
Aslan Jones

Objetos inúteis precisam ser descartados, vendidos, doados ou jogados no lixo. Devemos procurar manter somente o necessário para as atividades na quantidade certa e em condições de uso.

Vamos descartar tudo aquilo que foi usado nos últimos meses e que não há previsão de ser usado novamente.

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

P
r
o
fe
ss
o 26

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Professor
Aslan Jones

Pense nas atitudes que você pratica no seu dia a dia que podem ser consideradas como desperdício e procure evitá-las. Vejamos alguns exemplos de desperdício:



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Professor
Aslan Jones

- **Produtos e/ou serviços em fila de espera para serem executados.**
- **Estoques além do necessário.**
- **Luzes acesas em ambientes vazios ou muito claros.**
- **Banhos quentes demasiadamente demorados.**
- **Máquinas e equipamentos ligados desnecessariamente.**
- **Jogar no lixo materiais em condições de uso.**
- **Bate papos desnecessários no ambiente de trabalho.**

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



P
r
o
fe
ss
o 29

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Professor
Aslan Jones

A criação de uma lista de verificação é um instrumento que auxilia na prática do senso. Entre os questionamentos da lista podemos citar as seguintes perguntas:

Há objetos desnecessários no local de trabalho?

Há quantidade excessiva de material de expediente (lápiz, borracha, caneta etc)?

O Senso de Utilização foi realizado no computador?

As áreas em comum, tais como cozinha, banheiros, vestiários, pátios estão em ordem?

Quando necessário, os colaboradores utilizam Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)?

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

P
r
o
fe
ss
o 31

REFERÊNCIAS

Professor
Aslan Jones

<http://www.sobreadministracao.com>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

, www.tecernegocios.com.br

, www.umnovoprofissional.com.br

, www.tecerlideranca.com.br

www.editoratecer.com.br

DICAS DE ESTUDOS

Professor
Aslan Jones

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 54

UTILIZAÇÃO

PARTE 02

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

Consiste em identificar o que é necessário, e o que não é necessário para o trabalho; onde somente o que for necessário deve permanecer no local. Materiais, equipamentos e máquinas podem ser relacionados. Os itens desnecessários deverão ser descartados, ou disponibilizados para outros locais.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Todos os recursos disponíveis devem ser avaliados de tal forma que somente sejam mantidos aqueles que realmente sejam úteis para realização de determinada atividade.

Uma ação importante neste momento é não ter apego a velhos objetos ou materiais que não têm utilidade para o seu trabalho.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



É muito comum pensarmos que em “algum dia” aquele material pode ser necessário e por isso eu vou guardá-lo. Esta é uma das grandes falhas comuns que ocorrem no âmbito do senso de utilização.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Questione-se! Avalie se todos os objetos são necessários e se a quantidade a ser adquirida está bem dimensionada. Não compre em excesso.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



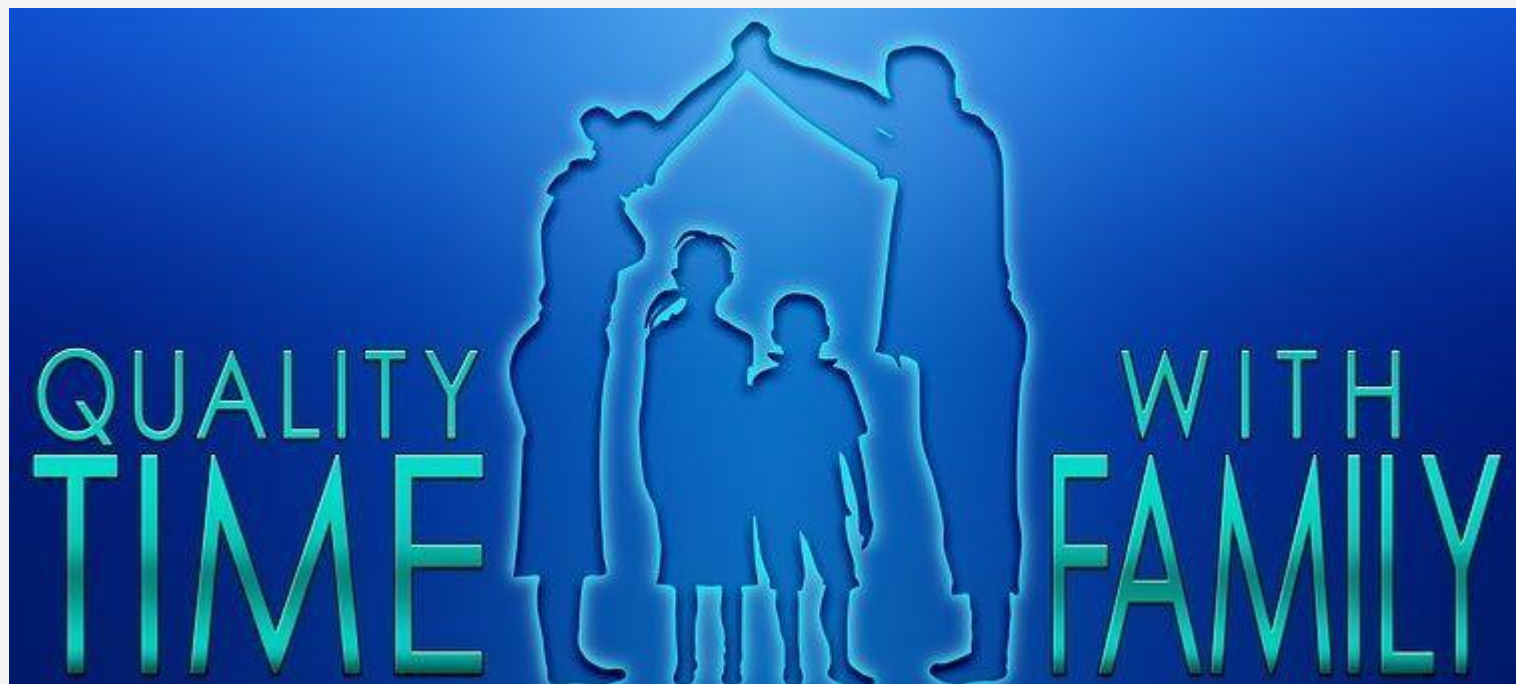
Lembre que materiais estocados representam dinheiro parado. Um dos problemas relacionados a custos das empresas está associado a má administração dos estoques. Seja consciente na utilização de matéria-prima e compre somente a quantidade necessária.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Este e os outros sentidos podem ser aplicados também na sua casa, por exemplo, verifique aquele espaço em casa onde se coloca tudo que não serve, os brinquedos quebrados, a roupa velha, as revistas e jornais que não serão mais lidos novamente, entre outros.



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Benefícios esperados:

- Liberação de espaço;
- Disponibilidade de objetos para outros usuários;
- Reduzir a necessidade e gastos com espaço, estoque e armazenamento;
- Facilita o transporte interno e arranjo físico;
- Evita danos a matérias armazenados e a aquisição de matérias em duplicidade;

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI

- Aumenta a produtividade das máquinas e pessoas envolvidas no processo.
- Traz maior senso de organização, economia, facilitação de operação e menor cansaço físico;
- Diminui os riscos de acidentes. (ANVISA, 2005).



SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



- *Reduz a necessidade de espaço e estoque na Logística;*
- *Reduz o desperdício de matérias primas;*
- *Reduz o tempo de procura de objetos e informações;*
- *Evita compras em duplicidade e estoque sem movimentação;*
- *Evita vencimento de prazos de validade;*
- *Melhora o aproveitamento dos recursos disponíveis;*
- *Reduz custos proporcionalmente.*

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Aspectos a serem considerados na implantação deste senso:

1. Discutir amplamente com as pessoas do ambiente o que deve ser guardado e o que deve ser descartado;
2. Identificar as causas que levaram à desarrumação e a guarda desnecessária de materiais e objetos sem utilidade e eliminar estas causas;
3. Registrar e quantificar o que estiver sendo guardado, disponibilizado ou descartado;

SENSO DE UTILIZAÇÃO - SEIRI



Os conceitos podem ser aplicados nos cômodos de casa, como exemplo, basta verificar o espaço que utilizamos para guardar os brinquedos quebrados, revistas e jornais velhos, onde jamais serão lidos novamente, dentre outros exemplos.

Num sentido mais amplo, ter o Senso de Organização significa preservar consigo sentimentos valiosos, como amor, carinho, companheirismo, compreensão, descartando sentimentos negativos e criando atitudes positivas. (LAPA, 1998)

REFERÊNCIAS



<http://www.sobreadministracao.com>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

, www.tecernegocios.com.br

, www.umnovoprofissional.com.br

, www.tecerlideranca.com.br

www.editoratecer.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

DICAS DE ESTUDOS



- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 55

ORGANIZAÇÃO

PARTE 01

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



O segundo senso do Programa 5S é o chamado Seiton ou Senso de Organização ou de Ordenação. Ele consiste em arrumar objetos, materiais e informações úteis de maneira funcional, possibilitando o acesso rápido e fácil ao que deseja.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



O lema desse senso é ter cada coisa em um lugar definido de forma a facilitar a localização por qualquer pessoa e a qualquer momento.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Algo imprescindível para a implantação desse senso é a conscientização da importância de sermos pessoas organizadas. O que adianta organizar tudo, se depois vem alguém bagunçando tudo tirando tudo ordem?



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Depois de reforçar esse aspecto, você precisa realizar uma pesquisa do layout adequado para o ambiente e de todos os objetos que o compõem. Um ponto interessante é se você documentar por fotos ou filmes o ambiente, assim poderá comparar o "antes" e o "depois" da implantação do segundo S.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



É chegada a hora de organizar os objetos. Arrume a disposição dos móveis, organize os materiais que restaram após a etapa de descarte e determine e identifique um lugar para cada objeto. Determine os locais apropriados e os critérios de estocagem de materiais, equipamentos, ferramentas e documentos



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Lembre-se de um fator importante: itens mais velhos devem ser deixados à frente dos mais novos, pois precisam ser usados primeiro, principalmente no caso de materiais com prazo de validade.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Perceba que a organização não ocorre apenas no ambiente físico, no meio virtual ela também é necessária. Nos computadores, identifique arquivos ou pastas e organize os e-mails.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



- Organize suas coisas de acordo com os seguintes critérios: o **Aqui** que é usado constantemente fica ao alcance das mãos.
- o Usado ocasionalmente, mantenha próximo ao local de trabalho.
- O que é usado raramente fica fora do local de trabalho.
- Defina mecanismos de identificação apropriados.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



- Padronize nomenclaturas.
- Use etiquetas coloridas para identificação.
- Identifique o lugar de cada coisa e os objetos guardados.
- Organize seus livros por gêneros e em ordem de relevância e interesse na leitura.
- Separe documentos pessoais e profissionais em pastas identificadas.

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Depois de organizar tudo, verifique se realmente o que precisava foi feito. Para isso, responda as seguintes perguntas:

Há um local determinado para cada tipo de objeto?

Os materiais/equipamentos estão organizados e identificados?

Os materiais quando retirados e usados, são colocados no mesmo lugar? Todos os materiais e documentos em cima das mesas estão sendo utilizados? Há excesso de materiais nas mesas, gavetas ou armários?

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON



Com tudo organizado, esperam-se os seguintes benefícios:

Facilidade para encontrar documentos, materiais e outros itens necessários ao trabalho.

Diminuição de compras desnecessárias.

O término do estresse de procurar algo e não encontrar.

O aumento do fluxo das informações.

Maior agilidade no trabalho.

Melhoria na comunicação interna e externa.

Melhora no aspecto visual dos ambientes.

REFERÊNCIAS



<http://www.sobreadministracao.com>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

, www.tecernegocios.com.br

, www.umnovoprofissional.com.br

, www.tecerlideranca.com.br

www.editoratecer.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

DICAS DE ESTUDOS



- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 56

ORGANIZAÇÃO

PARTE 02

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Organizar é dispor adequadamente o material de trabalho, de forma a possibilitar a localização fácil, com rapidez e segurança, de qualquer item ou informação, a qualquer momento. Organização é a consequência natural de se arrumar o que se utiliza.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Organizar a disposição dos materiais, objetos, máquinas, equipamentos e ferramentas, tanto no ambiente administrativo quanto no operacional, ajudam você a economizar tempo localizando os itens necessários.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Tendo no seu ambiente de trabalho apenas os itens necessários fica muito mais fácil organizá-los. Nunca esqueça que depois do uso de qualquer material, ferramenta ou produto, ele deve voltar para o seu lugar de origem.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Em algumas ocasiões a disposição inadequada das ferramentas de trabalho gera esforço adicional desnecessário para a realização das tarefas.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Torne o seu ambiente funcional e agradável através de um layout bem definido e um bom método de comunicação visual. Identifique tudo que for necessário de modo que auxilie na localização dos materiais e objetos.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

O Senso de Organização pode ser aplicado no seu dia a dia, como por exemplo, não é incomum a cena pela manhã de procura de agenda, documentos, celular, chaves, etc.. Estas e outras cenas podem ser evitadas com a organização do ambiente armazenando os objetos de maneira adequada.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Esteja atento na utilização de materiais estocados, é importante controlara quantidade e a data de validade dos mesmos. Uma boa prática que pode ser adotada para gerenciamento do estoque de materiais é o método Primeiro que Entra, Primeiro que Sai (PEPS) e Último que Entra, Primeiro que Sai(UEPS).



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Objetivo:

- Rapidez e facilidade na busca objetos, documentos, etc..
- Redução de tempo perdido;
- Melhor aparência do ambiente de trabalho.



SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Aspectos a serem observados na implantação deste senso:

- 1. Padronizar as nomenclaturas utilizadas para identificação e guarda dos materiais e objetos;**
- 2. Usar etiquetas e código de cores para identificar os locais de guarda dos materiais e objetos;**
- 3. Determinar como guardar levando-se em conta a facilidade de manuseio e reabastecimento;**
- 4. Treinar e educar todas as pessoas no processo de organização estabelecido.**

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

As vantagens do Senso de Ordenação são:

Menor tempo de busca para operar ou ler.

Menor necessidade de controle de estoque.

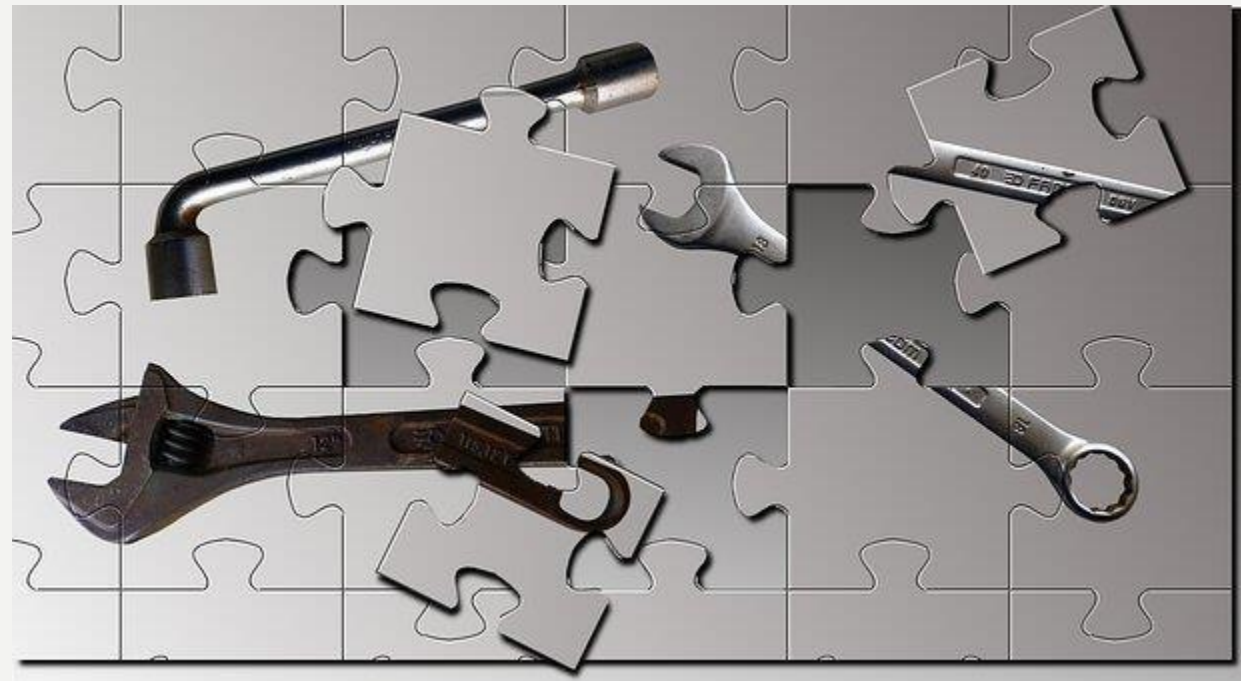
Facilidade de locomoção, controle de documentos, arquivos e pastas, além de executar o trabalho no prazo.

Melhoria do ambiente, menor cansaço físico e mental.

Facilitação de limpeza dos equipamentos e móveis. (ANVISA, 2005)

SENSO DE ORGANIZAÇÃO - SEITON

Num sentido mais amplo do senso, ter senso de ordenação é administrar melhor seu tempo, dedicando ao trabalho, família e aos amigos, ter postura adequada, valorizar e elogiar as boas atitudes (LAPA,1998).



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

, www.tecernegocios.com.br

, www.umnovoprofissional.com.br

, www.tecerlideranca.com.br

www.editoratecer.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

DICAS DE ESTUDOS

Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.



Aula 57

LIMPEZA

PARTE 01

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Limpar é eliminar qualquer tipo de sujeira, cumprindo um conjunto de ações preventivas, de forma a manter o ambiente sempre limpo. Devemos executar a rigorosa inspeção dos locais de trabalho, máquinas, objetos, equipamentos e ferramentas de forma a detectar possíveis problemas.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Geralmente a atividade de limpeza é considerada como de responsabilidade exclusiva do “pessoal da limpeza” quando na verdade todos são responsáveis por manter a sua área limpa, pois “ambiente limpo não é aquele que mais se limpa, mas aquele que menos se suja”.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Ao se manter em excelentes condições de limpeza o ambiente de trabalho e os equipamentos, contribui-se para o bem-estar e a segurança de todos, bem como o aumento de produtividade. Este senso também pode ser encarado como uma parte do processo de gestão ambiental, já que emprega o hábito da eliminação de fontes de poluição.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Ter Senso de Limpeza é manter o ambiente limpo, eliminando as sujeiras e os objetos estranhos, manter os dados e informações atualizados para garantir a correta tomada de decisão, o importante nesse senso não é apenas limpar e sim não sujar, significando que é preciso identificar as fontes de sujeiras e evitar que ocorra novamente (LAPA, 1998).



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

O desenvolvimento do senso pode aumentar a produtividade das pessoas, máquinas e matérias, além de evitar perdas e danos de matérias e produtos. É importante que as pessoas tenham consciência e habituem-se a:

- Procurar limpar os equipamentos em uso, para que outra pessoa utilize o objeto limpo.
- Aprender a limpar e identificar as fontes de sujeira.
- Manter os equipamentos sempre nas melhores condições.
- Cuidar para que o local se mantenha limpo, eliminar as sujeiras nos locais que acumulam mais sujeiras.
- Jogar lixo na lixeira.
- Destinar o lixo aos locais adequados. (ANVISA, 2005)

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Benefícios esperados

- Satisfação dos colaboradores em trabalhar em ambientes limpos.
- Preservação da imagem da empresa junto aos clientes.
- Maior equilíbrio físico e mental.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Aspectos a serem considerados na implantação deste senso:

- 1. Limpar todos os locais, incluindo paredes, tetos, janelas, móveis, objetos, de forma a deixar tudo limpo;*
- 2. Utilizar as máquinas, equipamentos, móveis e instalações inspecionando a limpeza e o funcionamento dos mesmos, detectando defeitos ou falhas durante o uso*

REGRA: MAIS IMPORTANTE QUE LIMPAR, É NÃO SUJAR.

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Num conceito mais amplo, ter senso de Limpeza é procurar ser honesto, ser transparente com seus amigos, familiares e seus subordinados (LAPA,1998).



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

<https://www.citisystems.com.br/programa-5s-empresas-conceito-implantacao-auditoria/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

, www.tecernegocios.com.br

, www.umnovoprofissional.com.br

, www.tecerlideranca.com.br

www.editoratecer.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 58

LIMPEZA

PARTE 02

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Assim, quando se realiza a fase da Limpeza, verifica-se a situação geral da organização. Nesse momento, é possível detectar sujeiras e outros aspectos que possam agredir o homem e o meio ambiente.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Limpar, buscando eliminar as fontes de sujeira.

Limpar tudo:

- **Ferramentas, equipamentos, mesas, bancadas, arquivos, armários, etc.**
- **A conservação da limpeza dos locais e objetos de uso comum é de responsabilidade de todos;**
- **Cada um deve ser o responsável pela limpeza do seu ambiente de trabalho;**
- **Após o uso, limpar ferramentas, equipamentos, mesas, etc.**
- **Os focos da sujeira devem ser eliminados e não contornados;**
- **Se necessário, providenciar a manutenção ou limpeza especializada.**

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

O terceiro senso do Programa 5S é o chamado Seisou ou Senso de Limpeza. No dicionário, o termo "limpeza" possui os seguintes significados: qualidade de limpo, de asseado; esmero, aprimoramento; coisa bem feita, acabada, caprichada.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Nessa etapa é importante não só executar a limpeza do ambiente, mas também mantê-la. É chegada a hora de educar para não sujar e zelar por tudo que é de nossa responsabilidade.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Assim, quando se realiza a fase da Limpeza, verifica-se a situação geral da organização. Nesse momento, é possível detectar sujeiras e outros aspectos que possam agredir o homem e o meio ambiente.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Veja algumas dicas para começar a implantar o 3º S:

Marque e implante o “Dia da Limpeza”.

Defina as regras para a manutenção da limpeza.

Defina locais para a coleta de lixo.

Estude a possibilidade de realizar a coleta seletiva.

Estimule os colegas a manter a limpeza obtida, evitando:

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Não é permitido:

Que se jogue coisas no chão.

Que sejam guardadas ferramentas sujas.

Que haja vazamento em equipamentos.

Que áreas de alimentação e banheiros fiquem sujos.

Que trabalhem com roupas imundas.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Todos devem se comprometer com a limpeza de cada um e com a limpeza das áreas comuns. O sucesso dessa fase dependerá de todos.



SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Resultados:

- **Ambiente de trabalho saudável e agradável;**
- **Mudança nos comportamentos e hábitos;**
- **Boa apresentação aos visitantes e clientes;**
- **Redução dos índices de acidentes de trabalho;**
- **Prevenção de incêndio;**
- **Maior durabilidade dos equipamentos;**
- **Redução/eliminação de desperdícios.**

SENSO DE LIMPEZA - SEISO

Se tudo está devidamente organizado e limpo, é só colher os benefícios de mais uma etapa do Programa 5S. Dentre eles:

- ✓ *Maior durabilidade dos equipamentos.*
- ✓ *Redução do índice de acidentes de trabalho.*
- ✓ *Ambiente mais higiênico.*
- ✓ *Ambiente de trabalho agradável e saudável.*
- ✓ *Diminuição do desperdício.*
- ✓ *Prevenção de poluição.*
- ✓ *Melhoria da imagem interna e externa da empresa.*

REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 59

HIGIENE

PARTE 01

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

O 4º S do Programa 5S's s é o Seiketsu ou Senso de Higiene ou Saúde. O Seiketsu visa a melhoria da qualidade de vida, criando condições que favoreçam a saúde física, mental e emocional, a partir de práticas de higiene. O senso de higiene reforça a necessidade de uma mudança comportamental.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

É chegado o momento de organizar as suas atividades diárias: dedique um tempo só para você, um tempo para a família e os amigos e um tempo para organizar as ideias, os planos pessoais e os objetivos de vida.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Cuidar da higiene é, além da sua limpeza pessoal, também cuidar da sua imagem e da mente. Para ter uma boa imagem pessoal, corte os cabelos, a barba e as unhas, e use sempre roupas e sapatos limpos. É também cuidar do cheiro que você exala. E, no aspecto psicológico, trabalhe a sua autoestima, administre problemas e conflitos emocionais, expulse os maus sentimentos e tenha empatia.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Além disso, é preciso estar atento ao bem estar coletivo: mantenha um bom clima organizacional, zele pela qualidade das relações de trabalho e mantenha o local de trabalho e as áreas comuns organizados e limpos.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Veja abaixo algumas dicas para praticar o senso de higiene:

- *Cuide para que a prática dos sentidos anteriores permaneça.*
- *Promova discussões acerca do tabagismo.*
- *Realize exames periódicos de saúde.*
- *Cumpra e busque melhorar os procedimentos de segurança, sejam eles individuais ou coletivos.*
- *Promova um bom clima de trabalho, ativando franqueza e delicadeza nas relações entre as pessoas.*
- *Assuma o que fez para não prejudicar o outro.*

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Implantado o 4º S é hora de checar se ele está realmente funcionando. Tente responder às seguintes perguntas:

- A quantidade e qualidade da iluminação para o trabalho são adequadas?
- A apresentação do pessoal (uniforme/vestuário) demonstra asseio?
- Os banheiros, vestiários e armários estão em boas condições?
- Há uma preocupação generalizada pela higiene no local de trabalho?
- Os colaboradores dos setores utilizam EPI's e EPC's adequados em seu setor ou em outros setores, quando necessário?
- Os colaboradores cumprem horários e prazos estabelecidos?
- A relação entre os colegas de trabalho é boa, havendo respeito e profissionalismo?

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Após a implantação e checagem do 4º S são esperados os seguintes benefícios:

- *Aumento no senso de segurança.*
- *Melhoria na imagem dos funcionários.*
- *Aumento da satisfação pessoal.*
- *Melhoria da imagem da empresa perante os clientes.*
- *Colaboradores mais saudáveis.*
- *Prevenção de acidentes.*
- *Prevenção e controle do estresse.*
- *Melhoria da qualidade de vida.*

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Como mudar o comportamento?

Cada empresa vive em um momento do ciclo de vida e por este motivo, pode exigir muita energia e investimento da administração que aplica pela primeira vez o programa 5s. É fundamental ter como meta a mudança de comportamento dos funcionários e transformar “tarefas obrigatórias” em “maneiras de trabalhar”.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Trabalhar com a comunicação interna também é importante. O desenvolvimento de cartazes para estimular a limpeza e higiene, a implantação de sinalização interna, padronização de etiquetas aplicadas nas ferramentas e nas máquinas, etc. É preciso comunicar e se fazer entender.



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

<https://www.citisystems.com.br/seiketsu-saude-padronizacao/>

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



60 HIGIENE PARTE 02

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

“Manter um ambiente de trabalho sempre favorável a saúde e higiene “.

“Viva com mais qualidade de vida.”

“Prática da higiene é qualidade de vida.”

“Quem não cuida de si mesmo não pode fazer serviços de qualidade”



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Nesta fase precisamos estabelecer um sistema que assegure alguns recursos visuais, tais como:

- *Avisos que ajudem os funcionários a evitar erros nas atividades do seu local de trabalho;*
- *Sinais de perigo, advertências, alertas.*
- *Informações ou instruções sobre equipamentos e máquinas e atéas regras sobre o funcionamento de cada setor.*
- *Avisos de manutenção preventiva;*
- *Avisos sobre requisitos de limpeza;*
- *Instruções e procedimentos de trabalho.*

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

COMO PROMOVER O SENSO DE SAÚDE

O corpo deve estar limpo e com roupa limpa.

Melhoria das instalações sanitárias.

Limpeza das instalações sanitárias.

Prática de ginástica (alongamento) nos postos de trabalho.

Orientar os funcionários a manterem e melhorarem os procedimentos operacionais.

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

- *Orientar todos os funcionários a cumprirem e melhorarem os procedimentos de segurança.*
- *Orientar todos os funcionários a manterem e melhorarem as áreas comuns.*
- *Manter atitudes transparentes.*
- *Vamos para outro nível. Está na hora de se cuidar.*



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

COMO FAZER?

Mantenha os três primeiros sentidos: Seleção, Ordenação e Limpeza.
Cuide-se: faça exames periódicos e exercícios físicos.
Educação alimentar.
Estimule confiança, amizade e solidariedade.



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

DICAS IMPORTANTES

Fale com as pessoas e não das pessoas.

Faça o seu descarte mental.

Benefícios esperados:

Redução de custos;

Redução de paradas por quebra de máquina;

Redução do desperdício;

Melhoria da produtividade;

Redução de acidentes.

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Aspectos a serem considerados na implantação deste senso:

- *Manter e melhorar permanentemente as condições do ambiente;*
- *Cuidar sempre de nossa saúde física e mental;*
- *Manter e melhorar permanentemente os padrões de operação e segurança das atividades desenvolvidas no dia a dia.*

SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

Implantado o 4º S é hora de checar se ele está realmente funcionando. Tente responder às seguintes perguntas:



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

- A quantidade e qualidade da iluminação para o trabalho são adequadas?
- A apresentação do pessoal (uniforme/vestuário) demonstra asseio?
- Os banheiros, vestiários e armários estão em boas condições?
- Há uma preocupação generalizada pela higiene no local de trabalho?



SENSO DE HIGIENE - SEIKETSU

- *Os colaboradores dos setores utilizam EPI's e EPC's adequados em seu setor ou em outros setores, quando necessário?*
- *Os colaboradores cumprem horários e prazos estabelecidos?*
- *A relação entre os colegas de trabalho é boa, havendo respeito e profissionalismo?*



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

<https://gestalksaude.wordpress.com/2013/07/29/implantacao-3o-s-seiso->

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 61

DISCIPLINA

PARTE 01

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

O Senso de Autodisciplina ou Shitsuke é o 5º S do Programa 5Ss. Esse senso indica o momento em que as pessoas se conscientizam da necessidade de buscar o autodesenvolvimento e consolidar as melhorias alcançadas com a prática dos 4S anteriores.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Para conquistar a ordem mantida é preciso exigir de cada pessoa uma autodisciplina constante, muita determinação para manter as conquistas das etapas anteriores e pontualidade nos compromissos assumidos. A ordem mantida é uma facilitadora para libertar a energia criativa e tem como objetivo levar à realização plena das coisas comuns.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Nessa etapa, é preciso cumprir rigorosamente com aquilo que foi estabelecido. Esse senso exige:

- O comprometimento dos colaboradores.
- A ética em primeiro lugar.
- Ter educação, paciência e responsabilidade.
- Respeito às normas e procedimentos.
- Melhoras na comunicação.

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

*Delegação de responsabilidades e atribuição de autoridades.
Para começar a colocar em prática o 5º S:*

*Crie procedimentos claros e possíveis de serem cumpridos.
Seja claro e objetivo na comunicação.
Cumpra os horários marcados para cada compromisso.
Estabeleça sempre o porquê da execução de determinada tarefa.*

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Com o Senso de Autodisciplina implantado, é chegada a hora de verificar se nada ficou para trás:

- *Há algum material fora do lugar?*
- *Há material bom perto de objetos inúteis?*
- *Há excesso de material de expediente?*
- *Os materiais/equipamentos estão organizados, identificados e limpos?*
- *A apresentação do pessoal (uniforme/vestuário) demonstra asseio?*
- *O relacionamento entre os colegas é bom?*
- *Os EPI's estão sendo usados?*

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

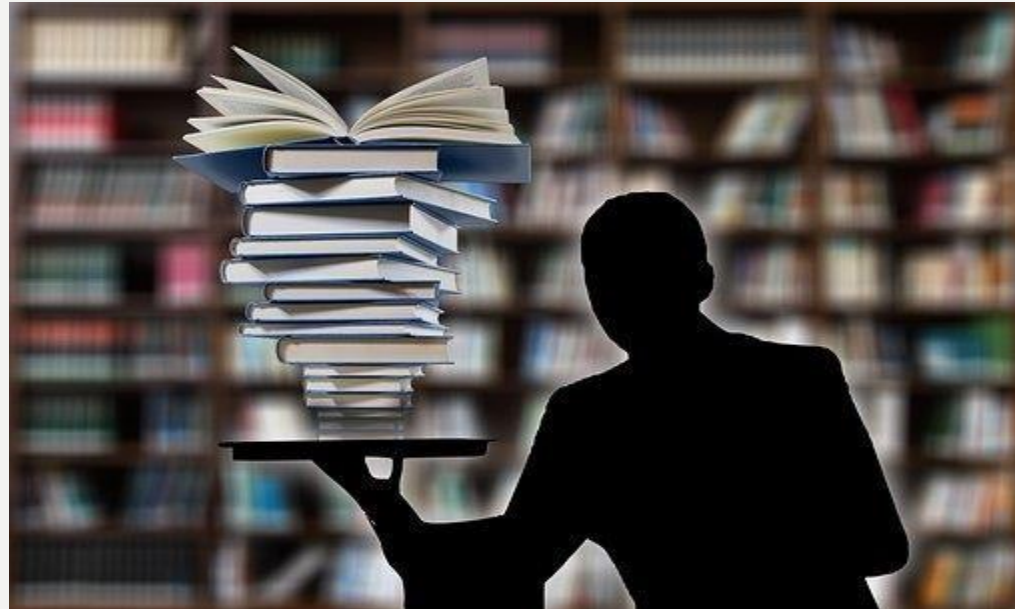
Tudo

Tudo verificado? Agora é manter o trabalho realizado até aqui e colher os benefícios do Senso de autodisciplina:

- **Melhoria contínua da empresa e pessoal.**
- **Prevenção de perdas oriundas de processos não padronizados.**
- **Melhoria da disciplina e da ética.**
- **Melhor qualidade de vida.**
- **Cultivo de bons hábitos.**
- **Presença do trabalho em equipe, com método e maior segurança e qualidade.**
- **Conscientização da responsabilidade em todas as tarefas.**
- **Serviço dentro dos requisitos de qualidade.**
- **Desenvolvimento pessoal.**

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

A disciplina deve ser colocada pela empresa, através de novas rotinas e normas. Deve ser cobrado o cumprimento da autodisciplina desde a gerência até os trabalhadores no chão-de-fábrica, pois como já disse em outro texto “dever é escola primária, compreender é universidade”.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Se estas duas bases estiverem consolidadas e aplicadas, o ambiente de trabalho será impactado por uma cultura de disciplina, onde qualquer comportamento ou objeto fora do lugar é rapidamente notado.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

“É impossível haver progresso sem mudança e quem não consegue mudar a si mesmo não mudacoisa alguma”

“O ambiente faz a gente”

“O compromisso de cada um é com todos”



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

“O ser humano só cresce quando recebe um desafio superior a sua capacidade atual.”

“Conserte o homem e consertará o mundo”

“Seja a mudança que você quer ver no mundo”

“um lugar para cada coisa, cada coisa em seu lugar”

REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

<https://gestalksaude.wordpress.com/2013/07/29/implantacao-3o-s-seiso->

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 62

DISCIPLINA

PARTE 02

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Desafios e resultados (Shitsuke)

O maior desafio no shitsuke não está necessariamente em aplicar e cobrar as normas, e sim conseguir observar os detalhes que muitas vezes não são observados durante todo o programa.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Como dito em outro artigo, qualquer rotina ou mesmo disciplina tem como base o tempo e também a repetição do que foi estabelecido e há algumas vertentes que dizem que para algo “virar rotina”.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Após aplicado um programa de 5s, o primeiro resultado perceptível é o aumento da moral e do orgulho dos trabalhadores, por trabalhar em um local limpo e organizado.

Por este motivo, é importante incentivar a visita de familiares à empresa, para reforçar esta moral. Algumas empresas possuem programas como: “Venha nos conhecer” e “Dia dos familiares”.

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Por este motivo, é importante incentivar a visita de familiares à empresa, para reforçar esta moral. Algumas empresas possuem programas como: “Venha nos conhecer” e “Dia dos familiares”.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Ao final da implantação do programa 5s, os ganhos para a organização serão:

- *Menor desgaste em máquinas;*
- *Aumento da produtividade;*
- *Corte de custos, pois evita perda de tempo, materiais, peças, quebra de máquinas, etc;*
- *Diminui expressivamente a “caça por ferramentas perdidas”;*
- *Maior agilidade na transferência de materiais dentro da planta;*
- *Maior qualidade no processo produtivo;*
- *Maior segurança e saúde dos funcionários;*

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Não é fácil implantar os 5S's, principalmente em ambiente residencial onde há a necessidade de conscientizar a família e seus colaboradores para à autodisciplina, a fim de praticar os sentidos e cobrar exercício dos demais.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

As exigências naturais deste senso são:

- **O Compromisso dos envolvidos;**
- **Educação, paciência e responsabilidade;**
- **Respeitar as normas estabelecidas;**
- **Comunicação.**

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Ter Disciplina é sinal de respeito ao próximo, além de demonstrar autocontrole e educação que complementam uma boa disciplina. É um exercício diário, fazendo parte de seu modo de vida trazendo fortemente o que aprendemos desde o primeiro S, tenha sempre em mente:

Tome iniciativas;

Cumpra padrões técnicos e éticos estabelecidos pelo grupo;

Pense por sí mesmo, trazendo inovações de melhoria continua.

Faça registros do antes e depois

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Você não precisa ser um fotógrafo profissional. Uma simples câmera com filmadora é o suficiente para documentar a situação das dependências da sua, a fim de avaliar a evolução até o momento entre todos os 5S's.

Esse material filmado ou fotografado lhe dará condições de comparar e tirar suas próprias conclusões, faça isso logo após a implementação do Shitsuke e obviamente no começo do programa 5s .

SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

Você pode usar esse modelo para julgar se todas as esferas do programa 5s foram atingidas e se há um nível satisfatório no programa.

Faça uma exposição das imagens do antes e depois, para que todos da sua casa reconheçam os avanços obtidos.



SENSO DE DISCIPLINA - SHITSUKE

“No que diz respeito ao desempenho, ao compromisso, ao esforço, a dedicação, não existe meio termo. Ou você faz uma coisa bem feita ou não faz.”

(Ayrton Senna).



REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

<https://www.citisystems.com.br/shitsuke-programa-5s/>

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

<https://gestalksaude.wordpress.com/2013/07/29/implantacao-3o-s-seiso->

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 63

MELHORIA

CONTINUA

PARTE 01

MELHORIA CONTINUA

Melhoria contínua é a prática adotada por diversas empresas que visa atingir ininterruptamente resultados cada vez melhores, sejam eles nos produtos e serviços da empresa, ou então em seus processos internos.

A melhoria contínua pode ser atingida através de diversas metodologias e boas práticas organizacionais.

MELHORIA CONTINUA

Durante as últimas décadas, especialmente a partir dos anos 1980 e 1990, o termo “melhoria contínua” vem sendo um mantra na maioria das organizações.

Isso decorre principalmente do aumento da competição global entre as empresas, que força a gerarem cada vez mais valor aos clientes, de forma cada vez mais onerosa.

MELHORIA CONTINUA

*Todos estamos cientes da
necessidade por melhoria. Mas,
como fazer isso? Bom,
fato? Por que não? Bom,
alguns fatos. Mas, devemos
ser contemplados para que*



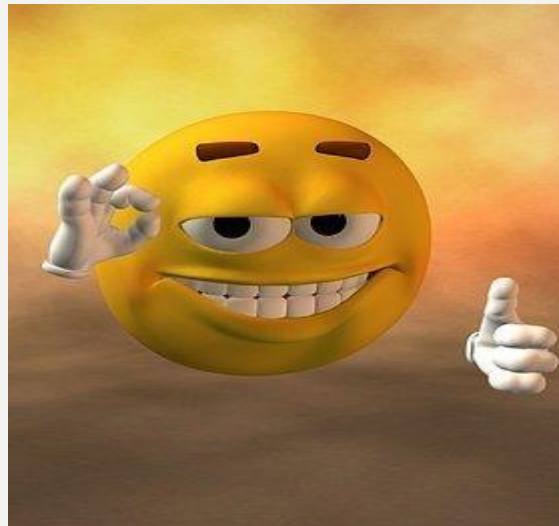
MELHORIA CONTINUA

A primeira coisa a se fazer na busca pela melhoria contínua é entender o que você precisa melhorar. Se a minha empresa faz, por exemplo, batata frita, tenho que entender o que é uma boa batata frita.



MELHORIA CONTINUA

Se eu, como dono da banquinha de batata frita, fico estudando e fazendo testes sobre como fazer cerveja, dificilmente vou me aperfeiçoar na arte da batata frita e agradar os meus clientes. É preciso saber o que queremos melhorar.

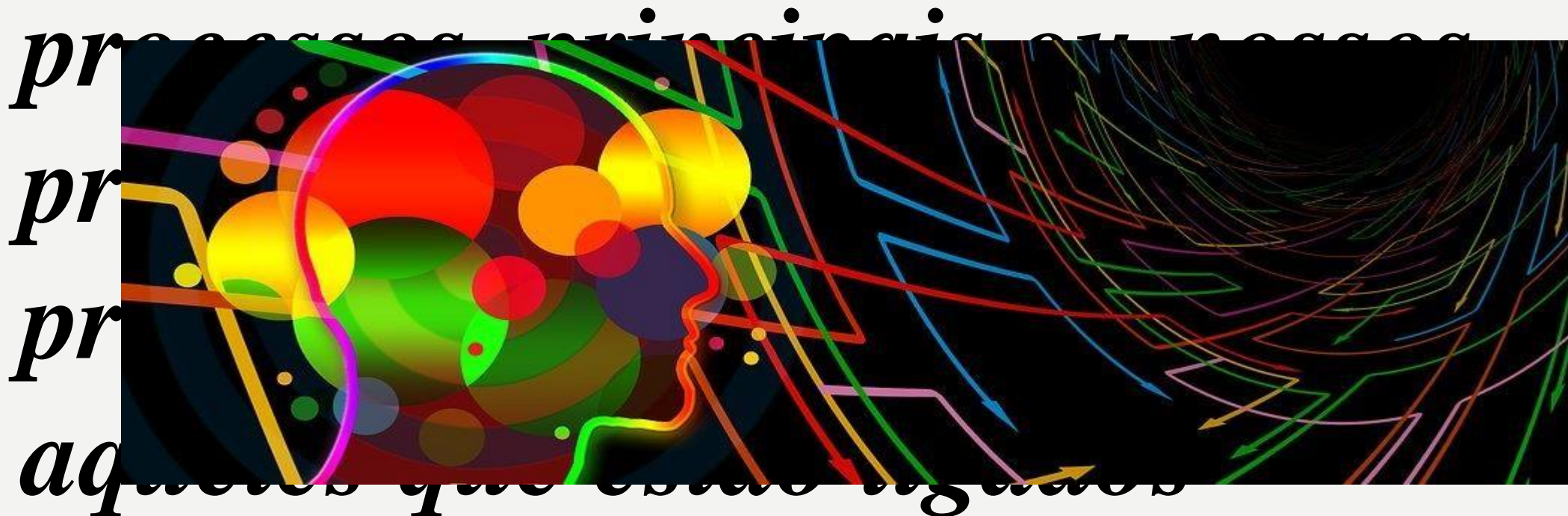


MELHORIA CONTINUA



MELHORIA CONTINUA

*Geralmente, podemos
melhorar duas coisas: nossos*



MELHORIA CONTINUA

Agora, você tem que detalhar qual são esses processos que deve melhorar. Uma maneira excelente de se focar a melhoria contínua no que importa é ouvir a voz do cliente. Perguntar a ele o que ele gosta.



MELHORIA CONTINUA

Eu só melhora o que eu consigo medir. Essa é uma verdade universal em melhoria contínua. Entretanto, nem todos fazem isso da maneira certa.

Você já ouviu alguma vez na sua organização algo como “precisamos melhorar a nossa qualidade”? Certamente essa é uma das frases mais ditas por aí, entretanto ela é assustadoramente inútil. Isso mesmo, inútil. Ela não nos dá noção nenhuma do que precisamos fazer para melhorar, nem nos mostra o quão mal estamos hoje!

MELHORIA CONTINUA

É preciso ter uma métrica para definir qualidade. Para se obter sucesso em melhoria contínua, devemos saber onde estamos e para onde vamos. Para isso, devemos desdobrar o que é

REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

<https://www.fm2s.com.br/melhoria-continua/>

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

www.soniajordao.com.br

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

<https://gestalksaude.wordpress.com/2013/07/29/implantacao-3o-s-seiso->

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*



Aula 64

MELHORIA

CONTINUA

PARTE 02

MELHORIA CONTINUA

Melhoria contínua e Lean

O Lean é um conjunto de princípios e técnicas para análise e melhoria de processos que surgiu com a ascensão industrial japonesa do pós-guerra. Ele está muito ligado ao TPS: Toyota Production System ou, em português, Sistema Toyota de Produção.



MELHORIA CONTINUA

O que tem a ver o Lean com melhoria contínua? Tudo! A filosofia prega que devemos sempre melhorar, através da padronização disciplinada e do aprendizado a longo prazo. Eles chamam a melhoria contínua de kaizen.



MELHORIA CONTINUA

Em linhas gerais, o Lean prega que uma organização deve sempre encarar os problemas de maneira aberta. É bom que problemas aconteçam, pois eles são a base para podermos aprender mais como melhorar.



MELHORIA CONTINUA

Ele também prega que uma empresa deve ser extremamente enxuta e flexível, evitando desperdícios e tendo agilidade na troca de produtos. Ela não deve perder tempo com linhas grandes, tempos de set-up demorados, nem com grandes lotes de produção, e sim manter-se do tamanho da necessidade do cliente.



MELHORIA CONTINUA

Em outras palavras: uma empresa Lean faz o que o cliente quer, quando o cliente quer, na quantidade que o cliente quer. E nada mais.

Obviamente, chegar nisso não é rápido nem fácil. É preciso uma série de mudanças culturais abstratas e outras mudanças mais práticas (como a adoção de kanbans e da produção puxada).

Diversas ferramentas de melhoria contínua foram desenvolvidas junto com o Lean.

MELHORIA CONTINUA

Kaizen é o termo japonês cujo significado literal é melhoria. O conceito implica um esforço contínuo (daí melhoria contínua), envolvendo todas as funções de todos os níveis da organização.



MELHORIA CONTINUA

O termo Kaizen é tão comum no Japão que é aplicado a todos os aspectos da vida. Fala-se em Kaizen em termos de meio ambiente, sistema rodoviário, relações externas, sistema educacional etc.



MELHORIA CONTINUA

No trabalho, é muito comum que todos os colaboradores de uma organização se perguntem como o procedimento, produto, máquina, pacote etc. podem ser melhorados.



MELHORIA CONTINUA

O Kaizen é aplicado em processos (tanto de produção quanto processos de negócio) e em produtos e serviços.

Alguns dos mandamentos que regem o Kaizen:

- Aprender na prática.
- Todo desperdício deve ser eliminado.
- Todos os colaboradores devem estar engajados no processo de melhoria.
- O aumento da produtividade deve ser baseado em ações que não demandem investimento financeiro alto.
- Deve ser aplicado em qualquer local ou empresa.

MELHORIA CONTINUA

- *As melhorias obtidas devem ser divulgadas, como forma de se ter uma comunicação transparente.*
- *As ações devem ter foco no local de maior necessidade.*
- *O Kaizen deve ser direcionado de forma que seu objetivo seja unicamente a melhoria dos processos.*
- *A priorização na melhoria das pessoas deve ser mais importante.*

Os treinamentos são e serão sempre a melhor forma de equiparar conhecimentos e colocar uma equipe no rumo certo para conquistar um objetivo.

REFERÊNCIAS

<http://www.sobreadministracao.com>

<http://programa5s.com/senso-de-limpeza/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/5S>

www.tecernegocios.com.br,

www.umnovoprofissional.com.br

www.editoratecer.com.br

<http://www.administradores.com.br>

<https://www.fm2s.com.br/melhoria-continua/>

www.tecernegocios.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br>

<http://www.programa5s.com.br/5s/o-que-e-5s>

DICAS DE ESTUDOS

- *Sempre analise todo conteúdo e faça pesquisas em outras fontes para ampliar cada vez mais seu conhecimento.*

Aula 65 - Qualidade e Atendimento ao Cliente

Atendimento ao cliente é a prestação de serviço aos clientes antes, durante e depois da compra. A percepção de sucesso de tais interações depende dos funcionários "que podem ajustar-se à personalidade do consumidor". O atendimento ao cliente diz respeito à prioridade que uma organização atribui ao atendimento ao cliente em relação aos componentes, como a inovação de produtos e preço. Neste sentido, uma organização que valoriza o bom atendimento ao cliente pode gastar mais dinheiro em treinamento de funcionários que a média das organizações, ou de forma proativa entrevistar clientes em busca de feedback.

Do ponto de vista do empenho geral da engenharia do processo de vendas, o atendimento ao cliente desempenha um papel importante na capacidade de uma organização gerar renda e receita. A partir dessa perspectiva, o atendimento ao cliente deve ser incluído como parte de uma abordagem geral para a melhoria sistemática. Uma boa experiência de atendimento ao cliente pode mudar toda a percepção que o cliente tem em relação à organização.

Suporte ao cliente

O suporte ao cliente é uma gama de serviços ao consumidor para auxiliá-los a utilizar um produto de forma correta e econômica. Essa variedade de serviços inclui assistência no planejamento, instalação, treinamento, resolução de problemas, manutenção, atualização e descarte de um produto. Esses serviços ainda podem ser feitos nas instalações do cliente, onde ele/ela usa o produto ou serviço. Nesse caso é chamado de "atendimento a domicílio" ou "suporte a domicílio".

Em relação a produtos de tecnologia, como celulares, televisores, computadores, produtos de software, ou outros bens eletrônicos ou mecânicos, é denominado de suporte técnico.

Formas de melhorar o atendimento ao cliente

Existem diversas pesquisas que relacionam a melhoria do atendimento ao crescimento do faturamento, entretanto nem todos os gestores se preocupam com a experiência do cliente.

As técnicas utilizadas para a melhora dos índices de satisfação geralmente passam pelo treinamento constante dos colaboradores, cliente oculto, pesquisa em concorrentes e pesquisas de satisfação.

Atendimento automatizado

O atendimento ao cliente pode ser provido por uma pessoa (por exemplo, representante de vendas e serviço), ou por meios automatizados. Exemplos de meios automatizados são sites da Internet. Uma vantagem com meios automatizados é uma maior capacidade para fornecer o serviço 24 horas por dia, o que pode, pelo menos, ser um complemento para o atendimento ao cliente por pessoas.

Um tipo cada vez mais popular de atendimento automatizado é conduzido através da inteligência artificial ou IA. Os benefícios do cliente da IA são a sensação de conversar com um agente ao vivo através de tecnologias aprimoradas de fala, ao mesmo tempo em que oferece aos clientes o benefício do autoatendimento.

Outro exemplo de atendimento ao cliente automatizado é por gravação de voz, que geralmente envolve um menu principal e a utilização do teclado como opções (por exemplo, "Pressione 1 para o inglês, Pressione 2 para o espanhol", etc.)

No entanto, na era da Internet, um desafio tem sido o de manter e/ou melhorar a experiência pessoal enquanto usa a eficiência do comércio online. "Os clientes online são literalmente invisíveis para você (e você para eles), por isso é fácil minimizá-los emocionalmente. Mas essa falta de presença visual e tátil torna ainda mais crucial criar um senso de conexão pessoal, de humano-para-humano na arena online."

Um assistente online automatizado com avatar provendo atendimento automatizado em uma página da web. Exemplos de atendimento ao cliente por meios artificiais são os assistentes online automatizados que podem ser vistos como avatares em sites. Pode ser útil para que as empresas reduzam seus custos de operação e treinamento. Estes são conduzidos por chatterbots, e uma grande tecnologia subjacente a tais sistemas é o processamento de linguagem natural.