

Vamos arrumar a casa?

Você se considera uma pessoa “ligada” e organizada? Muitas pessoas responderiam “sim” a essa pergunta. Outras diriam “mais ou menos”. Umhas poucas teriam coragem de confessar que não. Talvez nem você, nem a maioria das pessoas que você conhece, tenha parado um momento para pensar no quanto é importante para a vida de cada um possuir qualidades como ser organizado e estar “ligado” nas pessoas à nossa volta.

Por exemplo: se a empresa que fornece água na sua cidade cobrasse uma conta de três meses atrás e que você tem certeza que pagou, você saberia onde guardou o recibo? Se você precisa fazer um pequeno conserto em sua casa, as ferramentas estão todas juntas no mesmo lugar?

Você é daquelas pessoas que abre o chuveiro e depois vai procurar a roupa para vestir? É daquelas que deixa a torneira aberta enquanto escova os dentes ou faz a barba? Se você é a última pessoa a usar o açúcar do açucareiro e percebe que ele está vazio, você repõe o açúcar para a próxima pessoa que for usá-lo? Se você for fazer um café na cozinha de sua casa, quantos movimentos terá que fazer, quantas portas e gavetas terá que abrir? Pense um

pouco em tudo isso. Será que você não está desperdiçando recursos/ dinheiro e energia com tarefas inúteis e sem planejamento? Se a resposta for “sim”, ou mesmo “talvez”, você não acha que a vida de todos, inclusive a sua seria melhor se você se preocupasse com esses “pequenos detalhes”? Certamente que sim!

O problema é que a maioria das pessoas não se preocupa com isso em sua própria casa, e acaba não se preocupando com isso em seu local de trabalho.



Mas, você deve estar se perguntando: “O que será que essa aula tem a ver com a maneira como eu arrumo as coisas na minha casa?” Exatamente tudo, caro aluno. Porque os programas de qualidade das empresas vão acabar mexendo com as idéias que você tem sobre como organizar as coisas na sua vida.

Então, nesta aula, vamos falar de uma série de pequenas coisas que a gente pode fazer, que são bem simples, não custam quase nada e que contribuem grandemente para a melhoria de nosso ambiente de trabalho e das pessoas que nos cercam. Elas são aplicáveis ao seu dia-a-dia profissional, mas podem perfeitamente ser usadas para melhorar pequenas coisas em sua própria casa.

É um “pacote” de cinco fases, chamado de Método 5S. Não é nada do outro mundo. É apenas um conjunto de medidas de extremo bom senso, tão simples que você mesmo vai se espantar: “Mas, é só isso?!”. Só que, se forem seguidas à risca, darão um resultado excelente! Acompanhe a nossa aula e julgue você mesmo!

Desperdício e qualidade: dois bichudos que não se beijam

Nossa aula

Um dos maiores problemas dos países em desenvolvimento é o desperdício. Mais por inconsciência, incompetência e ignorância do que por má fé, todos desperdiçam: as famílias, as empresas, o governo.


No Brasil, a construção civil parece ser a campeã: aproximadamente um terço do material usado é para ser jogado fora. Na agricultura, as perdas começam na colheita, pioram no transporte e tornam-se criminosas no armazenamento. A indústria e o comércio não ficam atrás. As empresas estatais, então, nem se fala! Resultado: joga-se fora capital, trabalho e recursos naturais. Quem paga a conta? Nós, contribuintes e consumidores.

E dentro da sua casa não é diferente: se você deixa luzes acesas no cômodo onde não há ninguém; se deixa a torneira aberta enquanto ensaboa a roupa ou os pratos; se compra alimentos demais e eles estragam; se usa mais sabão ou detergente do que o necessário; se deixa torneiras pingando, você está contribuindo para todo esse desperdício. E, mais uma vez, pagando a conta.

Do ponto de vista da empresa e do cidadão comum, desperdício é, pois, todo e qualquer recurso que se gasta além do necessário na fabricação de um produto, prestação de um serviço, ou nas tarefas comuns do dia-a-dia. Esse recurso pode ser a matéria-prima, os materiais de consumo, o tempo, o dinheiro, a energia etc. É um gasto extra que é acrescentado aos custos normais do produto ou serviço e que não traz nenhuma melhoria para o cliente. E, na sua casa, é aquele dinheirinho suado que some nas contas de gás, luz, água...

Segundo o fascículo 5 da série Qualidade Total da Folha/Sebrae, são sete os tipos de desperdício nas empresas:

1. Produção além do estritamente necessário.
2. Ausência de agilidade nos processos: produto ou serviços em fila, esperando para serem executados.
3. Transporte de produtos ou serviços entre máquinas e seções.

 Leiaute (do inglês “lay out”) é a distribuição ou organização de objetos, que podem ser móveis, máquinas, equipamentos dentro de um determinado espaço.

AULA
2

4. Movimentos desnecessários das mãos e do corpo na realização da tarefa (processo ou **leiaute** inadequados).
5. Erros na concepção do produto: perdas de material, horas/homem, horas/máquina.
6. Produção com defeito: retrabalho ou perda total do trabalho.
7. Estoques além do necessário.

Pois é, todo esse desperdício é problema “prá mais de metro” para qualquer administrador! É mesmo! Mas, dá para diminuir bastante aplicando o Método 5S. Que negócio é esse? Já vamos adiantando que é coisa de japonês, e vale a pena aprender. Só que fica para a próxima parte da aula.

**É hora
de pensar**

Esta paradinha estratégica é para você pensar um pouco no significado da palavra desperdício. Como é sempre você quem paga a conta, vamos propor um exercício que faça você refletir.

Exercício 1

Agora você já tem uma noção melhor do que seja desperdício. Então, faça uma lista (a mais completa possível) de coisas que você faz na sua casa (ou no trabalho) e que podem ser encaradas como desperdício de tempo, material, recurso ou energia.

O pacote japonês contra o desperdício

“Ai, meu Deus! Já vem essa história de japonês de novo! Brasileiro é diferente. Aqui, isso não vai dar certo!” Tudo bem, nós somos diferentes. Mas, você vai ver como as fases desse método têm tudo a ver com a gente.

O Método 5S surgiu no Japão no fim dos anos 60 e serviu de base para a implantação dos programas de Qualidade Total naquele país. Ele é chamado de 5S para lembrar as cinco palavras japonesas que dão nome a cada uma de suas fases: “seiri”, “seiton”, “seiso”, “seiketsu” e “shitsuke”. Garantido, né?

Fique por dentro

Esse método também é conhecido por outros nomes: *housekeeping* (lê-se rausquípin e pode-se traduzir por arrumação da casa), *SOL* e *D’olho*.

O principal objetivo de um programa baseado nos 5 “esses” é a manutenção da ordem do local de trabalho, de forma que ele permaneça sempre organizado, arrumado e limpo, sob condições padronizadas e com a disciplina necessária para que se consiga o melhor desempenho nas atividades de cada um.

Os benefícios imediatos são: prevenção de acidentes, melhoria da produtividade, redução de custos, melhoria do ambiente de trabalho, uso eficiente do tempo, melhor aproveitamento dos materiais e equipamentos.

Nesta altura do campeonato, você já deve estar bastante curioso para saber os significados das palavras em japonês. Vamos lá, então.

Sim para separar tudo o que é inútil

O primeiro S é de “seiri”. Dependendo do autor, ele é traduzido de várias formas: descarte, organização, senso de ordenação, separar, eliminar, suprimir. Para manter o S, a gente vai traduzir como “Sim para separar tudo o que é inútil”. É a mesma coisa que todo o mundo faz quando inicia uma faxina: separa-se o que é necessário do que é desnecessário e joga-se fora o que não presta.

Para fazer isso, deve-se usar os seguintes critérios:

- Se é usado a toda hora, coloque no próprio local de trabalho;
- Se é usado todo dia, coloque próximo ao local de trabalho;
- Se é usado toda a semana, coloque no almoxarifado;
- Se não é necessário, descarte.

Nessa fase, costuma-se usar a técnica do “cartão vermelho” (ou etiqueta vermelha): o grupo encarregado do trabalho vistoria o local e coloca cartões nas coisas que julga desnecessárias. Após um prazo determinado, as etiquetas são verificadas. Os objetos, ferramentas e equipamentos que não têm anotações de uso dentro do prazo estabelecido são retirados do local. Exemplos de coisas que podem ser descartadas: formulários e papéis desatualizados, coisas em grande estoque mas que são pouco usadas, máquinas quebradas ou sem utilização, banco de dados não usados.

Deve-se também usar o conceito de que **um é melhor**, e ter somente uma ferramenta, uma máquina, um arquivo, uma hora para reunião, uma cópia e um original de documento, por exemplo.

A aplicação do “Sim para separar tudo o que é inútil” traz como benefícios a otimização dos espaços disponíveis, a redução de custos, a diminuição do tempo de procura, a melhoria da comunicação, e a agilização do trabalho.

Sim para a arrumação

Depois que o “seiri” foi implantado e consolidado, vem o segundo S, de “seiton”, que os autores traduzem por arrumação, e que nada mais é que o velho ditado: “um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar”. O objetivo dessa etapa é organizar os itens absolutamente necessários e identificar e colocar tudo em ordem, para que seja fácil localizá-los. Vamos chamar essa fase de “Sim para a arrumação”.

Algumas estratégias podem ser usadas nessa fase:

- Padronização da nomenclatura, ou seja, o mesmo objeto ou a mesma informação devem ter o mesmo nome em todos os setores da empresa.
- Garantia da informação, ou seja, todas as pessoas devem ser informadas sobre o significado da padronização adotada.
- Utilização de rótulos, cores e painéis visíveis para facilitar a localização e identificação de itens. Um exemplo clássico é o painel com desenhos dos contornos das ferramentas. Uma simples olhada identifica a ferramenta que está faltando.

AULA
2

- Estabelecimento de critérios para a estocagem: itens mais usados devem estar mais acessíveis; itens mais pesados devem ser guardados em locais mais baixos; itens devem ser localizados por meio de indicadores para localização; itens devem ser indicados por números; os locais de armazenamento devem ter indicadores de quantidade (estoque máximo e mínimo).
- Treinamento dos envolvidos.

São exemplos de intervenções de arrumação: mudança de leiaute, ou seja, na arrumação de móveis e equipamentos; identificação de materiais de escritório, sistema de identificação de livros em uma biblioteca.

A aplicação do “Sim para a arrumação” traz ordem para o local de trabalho, materiais e equipamentos; facilita o acesso a materiais; agiliza o trabalho.

Sim para a limpeza

O terceiro S é o de “seiso”, que se traduz por limpeza, e que nós vamos chamar de “Sim para a limpeza”. Não parece ser preciso “vender” a idéia de que limpeza é uma coisa fundamental. Pois nada é mais gostoso do que tomar um banho e colocar roupas limpas, deitar em uma cama com lençóis limpos, comer em uma mesa em que a toalha não esteja cheia de manchas... Para o cliente, a imagem de uma empresa limpa também é extremamente positiva. E mesmo que os profissionais tenham a mesma competência, em quem você confiaria mais? No mecânico da oficina “boca-de-porco”, onde tudo é sujo e bagunçado, inclusive o profissional, ou num mecânico com macacão impecável trabalhando em uma oficina limpa e arrumada, como o box de uma equipe de Fórmula 1?

Mas isso não é só para o cliente, não. Serve para o empregado, também. O que é importante, então, é compreender e acreditar que a limpeza não é só trabalho do pessoal da faxina. Ela é responsabilidade de todos, porque um ambiente limpo parece que melhora a vontade de trabalhar das pessoas.

Então, o objetivo é eliminar o lixo e a sujeira (pó, cavacos, manchas de óleo) para tornar o ambiente de trabalho mais agradável. Assim, **todos** devem deixar ferramentas e utensílios limpos antes de guardá-los; as mesas, armários, móveis e equipamentos devem estar limpos e em condições de uso; nada deve ser jogado no chão. A melhor maneira de limpar é não sujar, por isso, as causas da sujeira devem ser eliminadas: entupimentos; vazamentos de água, óleo e ar; juntas estragadas; filtros entupidos; parafusos e porcas soltas; vidros trincados; rebarbas; fios soltos; válvulas, mangueiras e canos em más condições.

Dizer “Sim para a limpeza” é manter instalações e equipamentos em perfeitas condições; e manter o local de trabalho continuamente limpo. As vantagens são óbvias: condições mais favoráveis de trabalho, maior produtividade de pessoas e máquinas, diminuição de perdas e danos de equipamentos, materiais e produtos.

Sim para a organização

Depois que você jogou fora o que não precisa, arrumou o que ficou, e deixou tudo limpinho, chegou a hora do quarto S: “seiketsu”, que significa “padronização”, mas alguns traduzem também como “higiene” e que, na verdade, quer dizer manter o padrão de organização, arrumação e limpeza conseguidos nas fases anteriores. O quarto S é o “Sim para a organização”.

Para isso, é preciso que se estabeleçam padrões que permitam avaliar se as três fases anteriores estão sendo cumpridas rigorosamente, no que diz respeito à obediência a regras de segurança e uso de equipamentos de proteção individual (EPI); uso de uniformes limpos; limpeza dos locais de trabalho; manutenção de condições de higiene nos banheiros, vestiários, locais de refeições e áreas de descanso; utilização de cores claras nos ambientes; presença de plantas para tornar os locais mais agradáveis.

Alguns recursos visuais são úteis para a implementação dessa fase:

- Avisos de perigo e outras advertências.
- Indicações dos locais onde as coisas devem ser colocadas.
- Informações sobre equipamentos e máquinas.
- Avisos de manutenção preventiva.
- Cores nas tubulações e fios.

Todas as normas e padrões devem ser reunidos em manuais que garantam que os procedimentos sejam seguidos correta e regularmente. Isso tem como consequência a manutenção da organização, da arrumação e da limpeza; maior facilidade para a realização das tarefas com melhores resultados; e a melhoria do relacionamentos entre as pessoas.

Sim para a disciplina

O último S é o “shitsuke” que quer dizer disciplina, segundo alguns autores, ou auto-disciplina, segundo outros. É o “Sim para a disciplina”. Essa fase significa que o processo está consolidado, embora não definitivamente terminado. Portanto, existe sempre espaço para encontrar uma forma mais simples de executar uma tarefa. A disciplina objetiva cumprir as quatro fases anteriores como uma rotina, um hábito.

Em resumo, a disciplina:

- Reduz a necessidade de controle.
- Facilita a execução de toda e qualquer tarefa ou operação.
- Evita perdas.
- Possibilita prever os resultados finais de qualquer operação.
- Divide a responsabilidade por todas as pessoas do grupo, sem sobrecarregar nenhuma.
- Reduz a necessidade de pressões e controles e garante que os produtos fiquem dentro dos requisitos de qualidade.

Disciplina significa fazer coisas simples como:

- Ao sair, deixar tudo limpo e em ordem.
- Devolver as coisas, no mínimo, nas mesmas condições em que as encontrou.
- Reparar ou substituir qualquer coisa que você danifique ou quebre.
- Reabastecer qualquer item que usar até o fim: sabonete, papel higiênico, papel da copiadora, gasolina, alimentos, bebidas etc.
- Colocar as coisas de volta aos seus lugares, para que os outros possam achá-las.
- Informar as pessoas que vão substituí-lo e/ou completar seu trabalho sobre a situação exatamente como ele está.
- Não desperdiçar tempo, dinheiro, materiais ou outros recursos.
- Planejar o ritmo de seu trabalho para que outros não fiquem sem trabalhar por sua causa.
- Evitar desperdícios, não usando papel, água, eletricidade, ou qualquer outro recurso mais do que o necessário.

Como você vê, tudo o que falamos nesta aula não é novidade nenhuma. Basta apenas fazer com que as coisas sob sua responsabilidade estejam sempre prontas para qualquer inspeção. Ou então, deixar para as outras pessoas as coisas como você gostaria de encontrá-las. É tudo muito simples, mas um verdadeiro “ovo de Colombo”, se seguido à risca. Experimente usar em sua própria casa, ou em sua vida. Você vai ver como tudo fica mais fácil.

**É hora
de pensar**

O método dos 5S nada mais é do que higiene, bom senso e disciplina. E isso a gente tem de praticar. Releia a aula e faça o exercício prático que apresentamos a seguir.

Exercício 2

Da lista que apresentamos abaixo, você deve escolher dois itens e praticar os 5S com os itens escolhidos.

- a) Gaveta ou armário de roupas.
- b) Carteira de dinheiro e/ou documentos.
- c) Armário de ferramentas.
- d) Seu quarto.
- e) A cozinha de sua casa.