

# **QUALIDADE TOTAL NAS EMPRESAS**

# PREFÁCIO

O Programa 5S surgiu, no início da década de 1960, quando a equipe do Prof. Kaoru Ishikawa lançou um método de combate aos desperdícios visando otimizar os poucos recursos existentes em um país destruído pela guerra. Esse novo método foi chamado de 5 S e é composto de cinco ações ou sentidos: utilização, arrumação, limpeza, bem-estar e autodisciplina. Mais uma vez, Oriente e Ocidente ganham - com intercâmbio de experiências - além das lições sócio-humanísticas consequentes, o Programa 5S representa uma base para a obtenção de padrões necessários à gestão da Qualidade Total. Assim, este livro oferece, a estudantes e profissionais da Administração, conceitos, técnicas e ferramentas estabelecidas pelo Programa 5S e a Qualidade Total, que certamente resultarão em mudanças comportamentais e estratégicas para os indivíduos e organizações.

## **PENSAMENTO GERENCIAL**

**Uma Empresa Com Bom Desempenho**

**Gasta 80 % de Seus Esforços na Prevenção de Problemas .**

**Uma Empresa Com Baixo Desempenho**

**Gasta 90 % de Seu Tempo Corrigindo Sintomas, em Vez das Causas dos Problemas.**

# **POR QUE QUALIDADE TOTAL?**

**Cientes Cada Vez Mais Exigentes , Concorrência  
Cada Vez Mais Acirrada , Mudanças Constantes,  
Exigindo Flexibilidade e Agilidade nas Decisões,  
Empresas Comprometidas Com a Comunidade .**



# **Definições de Qualidade**

**Para Deming é a Perseguição às Necessidades dos Clientes, a Homogeneidade dos Recursos do Processo, a Previsibilidade e a Redução da Variabilidade .**

**Para Juran é a Adequação ao Uso Através da Percepção das Necessidades dos Clientes e Aperfeiçoamentos Introduzidos a Partir de Patamares Já Alcançados.**

**Visões de Edward Deming Sobre Qualidade:**  
**Melhorar Constantemente Produtos e Serviços,**  
**Investindo em Pesquisa e Inovação .**  
**Não Aceitar Mão-de-Obra Desqualificada e**  
**Materiais Defeituosos.**  
**Fornecedores Não Devem Ser Escolhidos Apenas**  
**Baseados em Preço.**



# **PRODUTIVIDADE**

**É a Relação Entre os Recursos Consumidos e os Resultados Obtidos .Significa Fértil, Rendoso, Proveitoso ou Profícuo . Generalizando: Existirá Produtividade Quando a Produção Tiver Qualidade .Os Conceitos de Qualidade, Produtividade e Competitividade Estão Interligados, Pois a Competitividade Decorre da Produtividade e, Esta, da Qualidade.**

# Quem se Beneficia Com a Qualidade?

**Clientes: Melhores Produtos**

**Administradores: Melhor Gerenciamento**

**Funcionários Mais Motivados**

**Comunidade: Bem Estar Social**

**Acionistas: Maiores Lucros**



# **GESTÃO PELA QUALIDADE**

**É Um Sistema Gerencial no Qual Todas as Pessoas de Todos os Setores de Uma Organização – em Todos os Níveis Hierárquicos – Cooperam Para Engajar Vigorosamente as Atividades da Qualidade Por Toda a Empresa.**



# Círculos de Qualidade

**Equipes Para Resolver Problemas: Grupos de Supervisores e Funcionários se Reúnem Para Identificar, Analisar e Resolver Problemas de Qualidade .**

**Funcionários Envolvidos na Produção São os Mais Aptos a Achar Soluções .**

**Funcionários Envolvidos no Planejamento se Sentem Orgulhosos, Motivados e**



**Confiantes**

# O QUE É UM PROCESSO?

**É Um Conjunto de Causas Com o Objetivo de Produzir Determinado Efeito, o Qual é Denominado Produto do Processo .**

**“É Uma Sistemática de Ações Direcionadas Para a Consecução de Uma Meta” (JURAN) .**



# Conceito de Problema

É o Resultado Indesejado (EFEITO) de Um Processo. É a Diferença Entre o Resultado Atual e o Valor Desejado (META).

Resolver Problemas é Atingir Metas .



# O Conceito PDCA

**Metodologia Conhecida Como “Plan-Do-Check-Act**

**PLAN - Planejar = Estabelecer Objetivos**

**DO - Fazer = Implementar os Processos**

**CHECK- Checar = Monitorar os Processos**

**ACT- Agir = Tomar Decisões Para Promover o  
Desempenho do Processo .**



# **O Modelo 5 S's é Fundamental Para Implementar a Qualidade Total**

**A Palavra “Senso” Expressa a Capacidade de  
Apreciar e Julgar**

**Senso de Ordenação - Senso de Asseio**

**Senso de Disciplina - Senso de Utilização -**

**Senso de Limpeza**



**Uma dose de BOM SENSO  
em tudo o que a gente faz**

**Senso de Limpeza**

# Senso de Utilização

**OBJETIVOS: Separar o Necessário do Desnecessário, Descartando o Que Não é Útil . Separar Não é Jogar as Coisas Fora, Mas Sim Buscar o Melhor Destino Para o Que Não é Necessário no Momento .**



# Senso de Ordenação

Colocar as Coisas em Ordem, Utilizando-se de Dispositivos à Prova de Falhas e De



Gerenciamento Visual .

**DESAFIO: Ordenar os Equipamentos de Tal Forma Que Qualquer Pessoa Possa Encontrá-los Facilmente**

# Senso de Limpeza

**DEVE SER REALIZADA PELO PRÓPRIO  
FUNCIONÁRIO DO SETOR MANTENDO  
SEUS EQUIPAMENTOS SEMPRE LIMPOS E  
FUNCIONAIS .**



# SENSO DE ASSEIO

**Conservação da Própria Higiene, do Local de Trabalho e dos Equipamentos .**



# Senso de Disciplina

Abriu / Fechou

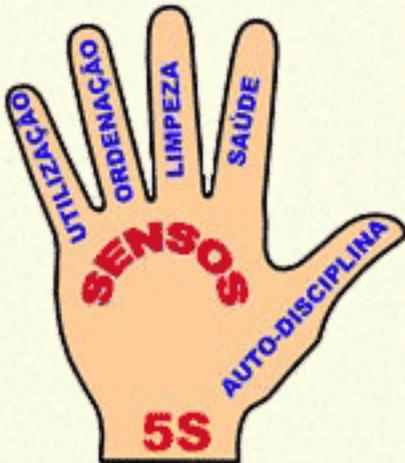
Ligou / Desligue

Desarrumou / Arrume

Quebrou / Conserte

Pediu Emprestado / Devolva

Prometeu / Cumpra



A BASE DA QUALIDADE  
ESTÁ EM SUA MÃO

# QUANDO COMEÇAR?

**Em Momentos de Reestruturação: Para Orientar as Mudanças**

**Na Criação da Empresa: Para Planejá-la Com Qualidade Desde o Início**

**Nas Crises: Para Superar as Ameaças e Aproveitar as Oportunidades**

**No Sucesso: Para Assegurar a Liderança**



# CONCLUSÃO

A Qualidade Total nas empresas, é de grande importância para as empresas. Portanto, toda sua administração deve estar voltada para a qualidade, que é a busca contínua da satisfação das necessidades dos clientes e esta claro que a empresa é o meio para atingir a satisfação das necessidades de todas as pessoas (clientes, acionistas, empregados e vizinhos).

Como vimos, não apenas a filosofia dos 5S, mas sua prática, no dia a dia são de fácil compreensão e, apesar de demorar um pouco para que seja totalmente absorvida por todos, é o método mais eficiente de se alcançar bons resultados. Não basta entretanto somente mostrar que ela existe e expor seus motivos e sistemas. Para que ela realmente se torne parte da cultura da empresa, é preciso que cada um faça sua parte, lembrando que o exemplo sempre vem de cima. Gerentes, sócios e proprietários devem ser os primeiros a compreender e mais que isso, viver os 5 sentidos. Dando o exemplo e mostrando que é possível e os resultados que sua aplicação traz, faz com que todos colaboradores acreditem e os utilizem.

## **Referências:**

**<http://www.duplofoco.com.br/recursos-humanos/5s>**

**PALADINI Edson Pacheco - Editora Campus -  
2ª Edição**