

Os cinco sentidos – 5S

José Manuel de Sacadura Rocha

A porta de entrada de um Programa de Qualidade Total.

Os Cinco Sentidos comumente chamados de 5S, podem ser considerados a “porta de entrada” de um Programa de Qualidade Total. Devido à simplicidade de compreensão e implementação, os seus resultados são rápidos e visíveis, otimizando a confiança dos colaboradores envolvidos no programa. Entretanto deve-se ter cuidado para que um Programa 5S não se limite a melhorar a aparência do local de trabalho. Na verdade a essência dos 5S é outra: mudar atitudes e comportamento.

Sua prática contínua e persistente procura construir uma mudança interior nas pessoas que resultará, ao final, em uma disposição mental para a prática de um programa onde os resultados são de médio ou longo prazo, como a Qualidade Total. De fácil assimilação no significado de cada “senso”, os 5S são um convite para que se crie sinergia em torno de um processo de implementação de qualidade tornando-se, portanto, aplicável a qualquer tipo de empresa, independente do porte e de seu negócio.

O conceito de 5S já se expandiu e chegou aos 10S. Mas todos os demais sentidos incrementados só fazem sentido e só podem ser aplicados pelas empresas após a implantação da base, que são os 5S iniciais. Então mãos à obra, pois não podemos ser ótimos se não formos antes bons!

Os 5S são 5 palavras japonesas: SEIRI (Seleção), SEITON (Ordenação), SEISOH (Limpeza), SEIKETSU (padronização) e SHITSUKE (disciplina).

O que se pretende é que através de tais atividades praticadas por todos, com determinação é método, resultarão em um ambiente (casa, local de trabalho, clube ou mesmo cidade) agradável e seguro. Escolha o seu método de acordo com as características de porte e negócio de sua empresa e persiga com critério e firmeza a execução destes “sentidos”. E não se esqueça que em qualidade o exemplo deve vir mesmo de cima!

SEIRI (senso de seleção)

Senso: "A arte de colocar fora coisas inúteis sem uso".

É o passo inicial do programa de 5S. Consiste basicamente em eliminar aquilo que é desnecessário do local de trabalho ou de outro ambiente em que se esteja implantando os 5S. Para isso é preciso definir claramente o que é necessário e o que é desnecessário. O que é necessário? Necessário é aquilo que se está utilizando ou que se tem previsão de uso em breve. Quer dizer que tenho que jogar fora o que for desnecessário? Não necessariamente. O bom senso recomenda que você coloque os itens descartados à parte e em seguida reflita o que fazer com cada um deles.

SEITON (senso de ordenação)

Senso: "A arte de cada coisa em seu lugar para pronto uso".

Após a Seleção, na qual você descarta aqueles itens desnecessários, você precisa organizar o que sobrou. A essa organização damos o nome de ordenação, que é determinar um local adequado para cada item, de modo que ao necessitar dele não seja necessário perder tempo procurando.

Ordenação é, em suma, guarda de objetos de forma a facilitar sua localização e uso. Quando a localização de um item não é imediata, significa que a ordenação não foi bem feita. Faça de novo!

Como eu faço a Ordenação? Determine os locais que mais facilitam o uso. Os itens mais utilizados, aqueles que se usa toda hora, devem estar ao alcance da mão.

SEISOH(senso de limpeza)
Senso: "A arte de tirar o pó".

O senso de limpeza tem dois aspectos importantes. O primeiro refere-se à limpeza do ambiente físico, seja ele no trabalho, em casa etc.

Este aspecto, em se tratando de indústria ou serviço de alimentos, se reveste de especial importância, visto que a higiene deficiente é uma das principais causas de doenças de origem alimentar. Outro aspecto a ser considerado diz respeito ao relacionamento pessoal. Um ambiente onde impera a franqueza, a transparência de intenções e o respeito pelo próximo é um ambiente limpo. O terceiro senso objetiva isso: que o ambiente seja asseado, e portanto saudável, e que o relacionamento pessoal seja o mais aberto possível, criando condições de trabalho em equipe.

Como faço a limpeza?No que se refere à limpeza física, a recomendação é que se atue sobre as causas da sujeira, e não apenas na sujeira aparente.

SEIKETSU(senso de padronização)
Senso: "A arte de manter em estado de limpeza".

Padronização significa manter "em estado de limpeza" através de formas repetidas e iguais, que, no contexto dos 5s, inclui considerações, tais como: processos de trabalho, cores, formas, iluminação, ventilação, calor, vestuário, higiene pessoal e tudo o que causar uma impressão de correitude e asseio. A padronização busca então manter os três primeiros Ss (seleção, ordenação e limpeza) de forma contínua. A padronização, ou seja, a definição de métodos standard de trabalho é fundamental para que os parâmetros estabelecidos sejam facilmente executados e, principalmente, para que se perceba imediatamente o que está fora do lugar, sobrando ou faltando ou "sujando" o ambiente.

SHITSUKE(disciplina)
Senso: "A arte de fazer as coisas certas, naturalmente".

Disciplina é a base de uma civilização e o mínimo para que a sociedade funcione em harmonia. A disciplina é o caminho para a melhoria do caráter dos funcionários e bom funcionamento dos processos de trabalho. E quando se quer fazer algo bem feito e com habilidade o que se deve fazer? Praticar, repetir. Atletas repetem os lances, o estudante que almeja uma vaga na Universidade estuda estuda e estuda. Artistas repetem o ensaio.

Disciplinar é praticar e praticar para que as pessoas façam a coisa certa naturalmente, logo da primeira vez e sempre. É uma forma de criar bons hábitos e melhorias contínuas em pessoas e processos de trabalho.

Os processos de qualidade dão retorno de médio a longo prazo. Exatamente por isso, parece razoável que os investimentos em qualidade acompanhem esse retorno, isto é, que também sejam efetuados paulatinamente. Por isso existe um conceito em qualidade que atende a este "equilíbrio" entre investimentos e retorno: Kaizen. Um processo de qualidade Kaizen pode então ser traduzido da seguinte forma: MELHORIAS CONTÍNUAS COM CUSTO ZERO. Claro que o custo não pode ser "zero", pois "algum" investimento deverá haver para que as melhorias contínuas produzam qualidade com retorno significativo. Mas aqui vale mais o sentido, o senso, de que é possível conseguir grandes resultados em qualidade com permanentes ações de melhoria, em procedimentos de produção, serviços e operação interna de uma organização.

Neste sentido, Kaizen e 5S costumam andar juntos, porque o sentido maior do 5S é exatamente criar uma mentalidade de "saúde" ambiental de tal forma que exista condições para retorno nas melhorias contínuas, sem grandes investimentos, já que 5S é muito mais um conjunto de atitudes de mudança de vida (pessoal e empresarial) do que reestruturação organizacional.

Disponível em: <<http://gastronomiaenegocios.uol.com.br>>. Acesso em 7 mar. 2008

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.