

Organização do Trabalho



APRESENTAÇÃO

Quantas vezes as pessoas perdem uma reunião de trabalho, deixam de entregar uma tarefa no prazo ou esquecem de passar adiante uma demanda que não era sua? Tais problemas acontecem, na maioria das vezes, não apenas por falta de tempo, mas por que essas pessoas não conseguem se organizar no trabalho.

Nesta unidade de estudos, você compreenderá os conceitos e ferramentas importantes para se organizar no trabalho. Além disso, você também terá a oportunidade de saber como elaborar um bom roteiro laboral, de conhecer questões de organização do ambiente, ferramentas de gerenciamento e aspectos relativos ao seu papel individual e na sua relação com a equipe no ambiente de trabalho.

Bons estudos!

DEFINIÇÃO

A **organização do trabalho**, como o próprio termo indica, diz respeito a como você se organiza em relação ao seu trabalho, o que significa não somente a atenção que você deve dispensar às tarefas que precisa cumprir, como também às relações que precisa estabelecer com sua equipe de trabalho.

ESTRUTURA

ROTEIRO DE TRABALHO

Para cada rotina de trabalho, há uma organização própria. Por isso, é necessário analisar o cenário e criar um processo que o atenda. Saiba que não existe uma fórmula padrão perfeita que se encaixa em todas as rotinas, mas sim existe aquela que melhor atende à sua necessidade.

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES

Quando, na organização do seu trabalho, você percebe que tarefas de rotina importantes estão ficando para trás, criar uma lista de tarefas (checklist) ou utilizar lembretes eletrônicos (como Google ou Outlook) pode ser a solução. É importante que a organização não utilize programas ou ferramentas muito complexas, que poderiam dificultar o seu processo de organização. É relevante que as ferramentas utilizadas sejam fáceis de operar e não demandem muito do seu tempo para lidar com elas, pois o objetivo é que ajudem você a se organizar e não que constituam novas tarefas.



FIQUE ALERTA

É necessário observar os pontos que mais falham na rotina. Se tarefas importantes estão ficando de fora, talvez seja o caso de utilizar ferramentas que ajudem a organizá-las e a administrar o tempo.

Uma solução simples para você gerenciar suas tarefas é a **Matriz de prioridades**, pois ela não depende de ferramentas complexas ou recursos avançados. Você pode utilizar o seu editor de textos ou uma planilha eletrônica para criá-la.

A **Matriz de prioridades** estabelece uma relação entre a **importância** das atividades (que são as colunas da matriz) e a **urgência** (que são as linhas da matriz), de tal forma que você terá quatro quadrantes, sendo cada um relacionado a uma ação específica: **focar, delegar, planejar, descartar** (DAYCHOUM, 2012).

A seguir, observe o formato da matriz.

MATRIZ DE PRIORIDADES	MAIS IMPORTANTE	MENOS IMPORTANTE
Mais urgente	1 [Focar]	2 [Delegar]
Menos urgente	3 [Planejar]	4 [Descartar]

Quadro 3 - Modelo da Matriz de Prioridades
Fonte: Daychoum (2012)

No quadrante 1 (mais urgente e mais importante), estão as atividades de projetos prioritários, novos clientes, dentre outras. Daychoum (2012) destaca que ele é o quadrante do *stress*, porque é onde ficam as atividades em que realmente se apaga incêndios.

No quadrante 2 (mais urgente, porém menos importante), podem ficar atividades de controles ou relatórios que não são estratégicos e, muitas vezes, podem ser delegadas.

No quadrante 3 (menos urgente, porém mais importante), estão atividades mais estratégicas, como planejamento de novos negócios ou oportunidades.

No quadrante 4 (menos urgente e menos importante), estão tarefas, como a verificação de e-mails (que muitas vezes podem ser descartados), que não são necessárias, ou informações triviais do dia a dia.

Uma ferramenta que oferece suporte diferenciado para documentação é o OneNote, da Microsoft. Se estiver disponível para utilização, é um importante aliado. Além disso, é possível documentar procedimentos utilizando qualquer editor de textos, armazenando arquivos de uma forma que permita uma rápida localização.

Outra ferramenta para gerenciamento de tarefas, que possui acesso gratuito, é o Trello. É uma ferramenta que, mais que um organizador de tarefas, pode ajudar a gerenciar o trabalho em equipe.

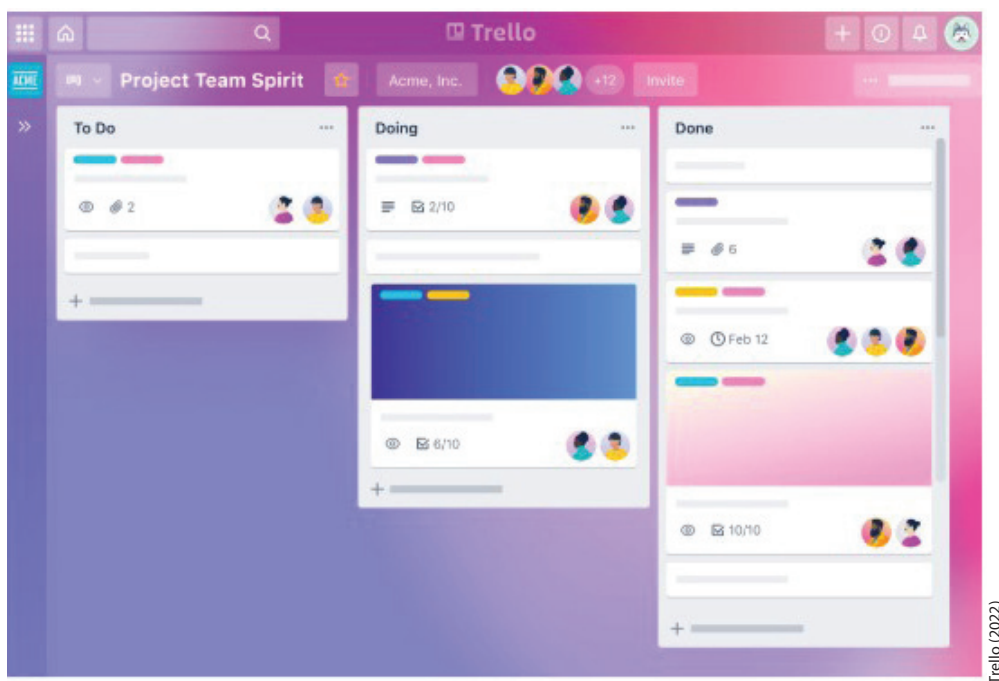


Figura 1 - Página inicial do Trello
Fonte: Trello (2022)

Existem outras ferramentas e aplicativos gratuitos para gerenciamento de tarefas. Portanto, é uma questão de pesquisar e verificar se elas são adequadas à sua demanda de trabalho. O mais importante é que você tenha suas tarefas organizadas para não se perder nos prazos.



Documentar o conhecimento é uma forma de ganhar agilidade na hora de realizar as atividades. Um analista da área de suporte costuma repetir procedimentos com uma frequência não muito grande, o que pode se tornar um problema se entre uma situação e outra o procedimento for esquecido. Nesse caso, será necessária uma nova investigação, que pode levar tanto tempo ou até mais que da última vez. Então, se os procedimentos forem documentados, será necessário apenas seguir os passos. Além disso, é possível compartilhar essas informações com outros membros da equipe, o que será muito importante em situações de ausência planejada ou inesperada.

ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE

Manter seu local de trabalho organizado é importante para seu bem-estar, facilita as atividades diárias e causa boa impressão para clientes, parceiros e fornecedores que visitam o ambiente. Outro benefício é a implantação da qualidade, da produtividade e da agilidade em toda a demanda de serviços prestados. Muitas empresas valorizam e exigem a manutenção da organização do ambiente. Organizar cabos, guardar papéis e materiais de escritório e não deixar objetos pessoais sobre a mesa são formas de manter a organização do ambiente.

Deve-se evitar também o consumo de alimentos sobre a mesa e deixar embalagens pelo escritório. Em relação ao lixo, os escritórios normalmente contam com a coleta seletiva em pontos estratégicos no ambiente, de modo que, ao entrar ou sair, as pessoas possam descartar esses materiais.



Os escritórios de empresas de tecnologia não costumam ser ambientes perigosos, mas ainda assim os cuidados com a higiene são importantes. Por exemplo, o consumo de líquidos perto da estação de trabalho coloca em risco a segurança do trabalhador, pois, caso a bebida seja derramada por acidente, pode causar o curto-circuito de um equipamento eletrônico que esteja ligado na tomada.



FIQUE ALERTA

A higiene no ambiente de trabalho é um tema complexo e tem por objetivo estabelecer normas e procedimentos que visam à proteção do trabalhador.

No que diz respeito à segurança do trabalho, como você já deve saber, existem diversos tipos de ambientes de trabalho, sendo que alguns podem oferecer mais riscos para a integridade física do trabalhador e outros nem tanto.

Conforme apresenta Bristot (2019, p. 10), a segurança do trabalho pode ser conceituada como “[...] um conjunto de medidas adotadas com o objetivo de minimizar ou eliminar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do trabalhador.”

As principais, mas não exclusivas, causas de acidentes relatadas por Bristot (2019) são a falha humana e fatores ambientais.

- a) **Falha humana:** também conhecida como **ato inseguro**, é quando o trabalhador se expõe ao risco, seja seu ou dos companheiros de trabalho, provocando acidente.
- b) **Fatores ambientais:** são acidentes que ocorrem por que o próprio ambiente de trabalho propicia algum risco ao trabalhador, que pode advir de vários aspectos, desde problemas com a iluminação, com a limpeza, falta de cuidado com o piso, os corredores ou corrimões, até mesmo aqueles motivados por barulhos em excesso, que provocam a falta de atenção.



**FIQUE
ALERTA**

A segurança do trabalho compreende um conjunto de medidas adotadas com o objetivo de minimizar acidentes e doenças, assim como proteger a integridade e capacidade do trabalhador.

Visando valorizar a atuação dos profissionais que lidam com a segurança do trabalho, surgiu, em 1972, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), fato que, segundo Bristot (2019), foi um marco para reduzir problemas decorrentes da segurança do trabalho, como acidentes e doenças advindas do serviço executado (chamadas de doenças ocupacionais).



Uma forma de evitar acidentes e doenças relacionadas ao trabalho é por meio da oferta de condições adequadas para que o trabalhador execute as suas tarefas. É aí que entra em cena a **ergonomia**.

Você já ouviu falar de ergonomia?

O termo pode ser assim definido: “Estudo das relações entre o homem e a máquina, especialmente no ambiente de trabalho, com o objetivo de aumentar a produtividade.” (AULETE, 2011, p. 419).

Avançando para além do conceito, o importante é pensar nos estudos ergonômicos cruciais não apenas para evitar doenças ou problemas advindos da atividade laboral (trabalho), mas relacionadas a quaisquer outras atividades (esporte e lazer). Assim, a ergonomia diz respeito à postura corporal correta nas tarefas do dia a dia, como o simples fato de sentar-se adequadamente em uma cadeira ou quanto ao uso de equipamentos diversos.

A ergonomia em ambiente de trabalho é importante, porque previne problemas como Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados do Trabalho (DORTs), além de outros problemas de saúde, como asma – que é muitas vezes provocada por inalação de partículas como poeiras tóxicas, dentre outras.



FIQUE ALERTA

No Brasil, existe a Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO). Na página da associação na internet (<https://www.abergo.org.br/>), você tem acesso à Revista Ação Ergonômica, ao Blog da instituição e a diversos outros materiais relacionados ao tema.

Em um escritório de tecnologia, é importante observar a regulagem da cadeira e a posição dos elementos na mesa (telefone, monitor, mouse etc.), para garantir a postura ideal durante uma jornada de trabalho. Lembre-se de que a frequente má postura pode gerar danos à saúde, como dores nas costas e até problemas mais graves, como tendinites e hérnias.



Portanto, a organização, a limpeza e a manutenção das condições de ergonomia do ambiente de trabalho contribuem para uma melhor produtividade, para a segurança e saúde do trabalhador.

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO

Existem várias ferramentas de gerenciamento que você pode utilizar para realizar o processo de **melhoria contínua** e acompanhar os indicadores de desempenho. Acompanhe, a seguir, a descrição algumas delas.

Sobre o processo de melhoria contínua, tem um importante conceito, que é o Kaizen.

A palavra Kaizen, originária do Japão, tem exatamente o significado de **Melhoria Contínua**, que se aplica, segundo Daychoum (2012), não apenas em situações de trabalho, mas na vida em geral, seja ela pessoal ou familiar.

O que importa aqui é o princípio fundamental de filosofia Kaizen, segundo o qual a **melhoria contínua** “[...] não é um evento discreto ou pontual.” (DAYCHOUM, 2012, p. 1999). O roteiro de uma metodologia Kaizen pode ser observado no quadro, a seguir.

ROTEIRO KAIZEN	
1. Selecionar um processo da organização.	2. Estudar e documentar todo o processo.
3. Buscar maneiras de melhorar o processo.	4. Desenhar/desenvolver um processo melhor.
5. Implementar o processo novo.	6. Avaliar os resultados.
7. Documentar os resultados.	8. Repetir esse processo de maneira contínua.

Quadro 4 - Roteiro Kaizen – melhoria contínua
Fonte: adaptado de Daychoum (2012)

A seguir, conheça uma importante ferramenta para melhoria contínua, que é o ciclo PDCA, derivada do inglês *Plan* (planejar), *Do* (Executar), *Check* (Checar ou verificar) e *Act* (Agir).

CICLO PDCA E OUTRAS FERRAMENTAS

O estatístico William Edward Deming, que trabalhou no Japão pouco após o final da Segunda Guerra Mundial, foi o criador da metodologia conhecida como ciclo PDCA, que também é, às vezes, citada como **ciclo de Deming** (DAYCHOUM, 2012).

A metodologia é **cíclica**, e daí o nome **ciclo** PDCA, porque é uma das formas de fazer **melhoria contínua**, ou seja, após os quatro passos, que são o **planejamento**, a **execução**, a **verificação** e a **ação**, volta-se para o primeiro passo, para que seja retomado o ciclo em uma próxima execução do processo, levando para a próxima vez o conhecimento e a experiência adquiridos na vez anterior.

A figura a seguir, construída com base nos textos de Daychoum (2012), tem a forma cíclica que representa o P, o D, o C e o A, e o que se espera em cada um dos quatro passos do ciclo.

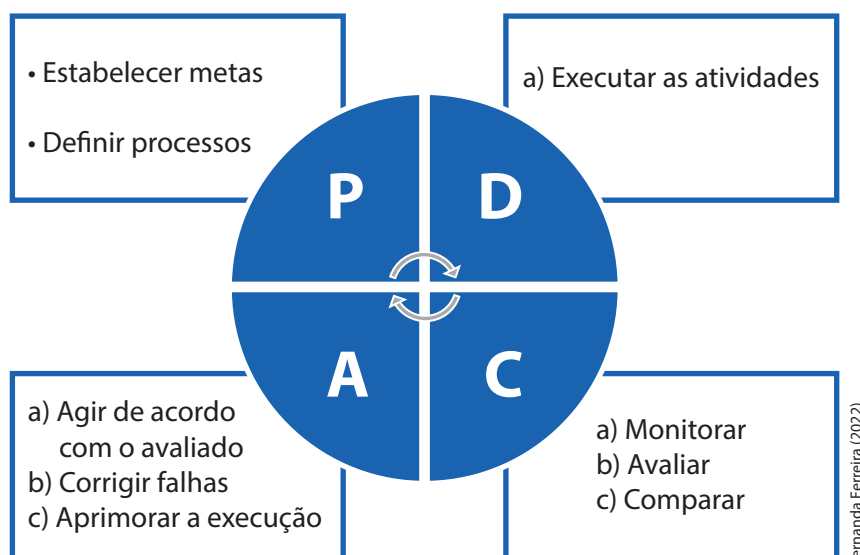


Figura 2 - as etapas do ciclo PDCA
Fonte: adaptada de Daychoum (2012)

O quadro a seguir apresenta um **roteiro prático** para o ciclo PDCA.

ROTEIRO PDCA	
PLAN (PLANEJAMENTO)	DO (EXECUÇÃO)
a) Estudar o processo atual. b) Coletar dados para identificar problemas. c) Analisar os dados. d) Desenvolver um plano de melhorias. e) Especificar as métricas para analisar os planos.	a) Implementar o plano. b) Documentar as mudanças. c) Coletar sistematicamente os dados para avaliação.
CHECK (VERIFICAÇÃO)	ACT (AÇÃO)
a) Avaliar as coletas de dados. b) Conferir os resultados efetivos com as metas estabelecidas no planejamento.	a) Se os resultados forem bem-sucedidos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Padronizá-los. 2. Comunicar as mudanças efetivas. 3. Treinar as pessoas envolvidas no novo processo. b) Se os resultados forem malsucedidos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar o plano original. 2. Repetir o processo PDCA.

Quadro 5 - Roteiro para o ciclo PDCA
Fonte: Daychoum (2012)

OUTRAS FERRAMENTAS

O ciclo PDCA é classificado por Daychoum (2012) como uma **ferramenta de gerenciamento da qualidade**, assim como a matriz de prioridades, que você conheceu na abertura desta unidade de estudos. O autor apresenta também ferramentas de estratégia (como o 5W2H), ferramentas de negociação, ferramentas de gerenciamento de prazo, ferramentas de gerenciamento de custos, ferramentas de gerenciamento do escopo, ferramentas de gerenciamento de recursos humanos, ferramentas de gerenciamento das aquisições, ferramentas de gerenciamento da comunicação, ferramentas de gerenciamento de riscos e ferramentas de gerenciamento da integração. Portanto, estas são realmente excelentes ferramentas para quem trabalha não apenas com projetos, mas com tarefas de qualquer natureza. O quadro a seguir apresenta todas elas.

FERRAMENTAS DE ESTRATÉGIA

a) Análise de <i>stakeholders</i>	j) Matriz BCG
b) Análise SWOT	k) Matriz GE
c) Árvore de decisão	l) Matriz GUT
d) Benchmarking	m) Matriz PCQE
e) Brainstorming	n) Matriz de prioridades
f) Fluxograma	o) Matriz de priorização de projetos e investimentos
g) Lei de Murphy	p) Método 5W2H
h) Matriz de Ansoff	q) Plano de gerenciamento de crises
i) Matriz BASICO (sem acento)	r) Princípio de Pareto

FERRAMENTAS DE NEGOCIAÇÃO

a) Janela de Johari	b) Modelo Myers-Briggs
---------------------	------------------------

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE PRAZO

a) Cronograma Físico	b) Diagrama de Interdependência
----------------------	---------------------------------

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS

c) Curva S de Custos	d) Orçamento Matricial
----------------------	------------------------

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

a) Ciclo PDCA	d) Folha de Verificação
b) Conceito Kaizen	e) Programa 5S
c) Diagrama Espinha de Peixe (Ishikawa)	f) Trilogia Juran

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DO ESCOPO

a) Curva S de Escopo	b) WBS – <i>Work Breakdown Structure</i>
----------------------	--

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DO RECURSOS HUMANOS

a) Histograma de Recursos Humanos	c) Organograma
b) Matriz de Responsabilidades	

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DAS AQUISIÇÕES	
a) Mapa de concorrência	b) Solicitação de proposta
FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO	
a) Método de Delphi	c) Técnica de Grupo Nominal
b) Técnica de Entrevista	d) Técnica de Reunião
FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	
a) Matriz de Probabilidade e Impacto de Riscos	b) RBS – <i>Risk Breakdown Structure</i>
	c) Técnica de Monte Carlo
FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DA INTEGRAÇÃO	
a) Análise do Valor Agregado	c) Solicitação de Alterações
b) Sistema de Controle de Alterações	

Quadro 6 - Ferramentas de gerenciamento
Fonte: Daychoum (2012)

RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS DE EQUIPE

Você já reparou que, subtraindo as horas que passa dormindo, é provável que durante a semana você passe mais tempo no trabalho que na sua casa?

Por essa razão, mas também por considerar o seu próprio bem-estar, é fundamental estabelecer um bom relacionamento interpessoal no trabalho. Como afirma Marques (2018), “[...] grupos harmônicos trabalham em maior sintonia também, pois se conhecem e se respeitam mutuamente, o que torna o desempenho individual e o trabalho em equipe muito mais proveitoso.” O autor dá as seguintes dicas para melhorar o relacionamento interpessoal no trabalho:

- a) Desenvolva a empatia:** saiba se colocar no lugar do outro quando fizer alguma crítica, comentário ou sugestão.
- b) Mantenha o respeito:** tome cuidado com momentos de raiva, que geralmente provocam situações de desrespeito. Evite agressões mesmo que verbais.
- c) Exerça comunicação efetiva:** a comunicação efetiva significa que você sabe o que diz, no momento certo, e sabe ouvir antes de falar.
- d) Respeite a diversidade:** tenha respeito com aqueles que são diferentes de você, seja por motivo religioso, gênero, etnia, ou qualquer outro atributo.
- e) Seja cooperativo:** lembre-se de que é preciso colaborar e cooperar, porque é importante que você contribua com os colegas no sentido de atingir os objetivos da equipe.

RESPONSABILIDADES INDIVIDUAIS E COLETIVAS

Quando você é solicitado a produzir trabalhos escolares, é comum a realização de trabalhos em grupo, em que cada membro tem a sua parte para fazer no produto que deve ser entregue. Eventualmente, a avaliação da entrega é realizada de forma distinta, de modo que um integrante do grupo pode obter um resultado superior a outro membro. Apesar de existir um objetivo comum, muitas vezes, cada um faz a sua parte de forma isolada, sem participar da atividade do outro. Nesses casos, pode-se dizer que não há senso coletivo e de cooperação.



Por outro lado, nas situações da empresa, o trabalho em equipe exige, de alguma forma, que todos os membros tenham funções e atividades bem definidas, para que alcancem um objetivo juntos. Se um membro não cumprir a sua parte, todos perdem. Quando todos fazem o seu melhor, o resultado é certo.

Um exemplo claro de que a falta de visão do coletivo e, portanto, do objetivo de cooperação pode ser um problema, é em esportes coletivos, como o futebol. Uma falha individual pode comprometer todo o trabalho da equipe. Por outro lado, toda a equipe pode reunir forças para apoiar um integrante que não esteja bem no cumprimento dos objetivos. Para isso, é muito importante entender o senso de integração e de colaboração do trabalho em equipe.



**FIQUE
ALERTA**

Você sabia que a capacidade de trabalhar em colaboração com colegas de equipe é uma importante competência na avaliação de profissionais? Lembre-se disso!

COOPERAÇÃO

As palavras cooperação e colaboração, muitas vezes, são utilizadas como sinônimas. Embora não exista um consenso entre os autores que escrevem sobre o tema, pode-se dizer que a maioria deles acredita que são conceitos distintos. Na concepção mais aceita, o termo **colaboração** tem a ver com o fato de ajudar alguém a realizar uma tarefa, independentemente se o objetivo do colaborador é o mesmo daquele para quem ele está colaborando. Já a **cooperação** está ligada ao fato de haver um **objetivo em comum**, ou seja, quem coopera está em uma equipe que tem os **objetivos estabelecidos para a equipe**.

No dicionário da língua portuguesa, existe uma sinalização neste sentido. Acompanhe.



FIQUE ALERTA

Colaborar

“Prestar colaboração [...] Contribuir”.

Colaborador

“Quem ajuda outra pessoa a exercer a sua função”. (AULETE, 2011, p. 230).

Cooperar

“Atuar em conjunto para um fim comum”. (AULETE, 2011, p. 270).

Note que, como o próprio dicionário sinaliza, a diferença é que na cooperação você atua para um fim em comum, ou seja, vai além de contribuir para que alguém atinja um determinado objetivo.



A pergunta a ser feita é: **De que forma isso diz respeito a você?**

O seu papel, no trabalho em equipe, é de **cooperar** para que os objetivos da equipe sejam alcançados. Em ambiente onde a equipe trabalha realmente em cooperação, não há espaços para individualismo.

Cuidado! Não haver espaços para individualismo não significa que você precisa renunciar à sua individualidade, mas que seus interesses não devem se sobrepor aos objetivos da equipe.

Acompanhe algumas dicas para que você exerça o papel de **cooperação** com a sua equipe de trabalho:

- a) tenha em mente os objetivos da equipe;
- b) lembre-se de que as metas estabelecidas pela equipe é o que dá o norte para as ações individuais;
- c) cumpra prazos;
- d) negocie os prazos, quando for necessário.

DIVISÃO DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A divisão de papéis e responsabilidades contribui para a produtividade, pois evita a sobrecarga de trabalho dos membros da equipe. Por essa razão, um líder deve se preocupar com a elaboração de planos de ação e dividir responsabilidades entre os setores e pessoas, para que possa alcançar os resultados esperados.



FIQUE ALERTA

Delegar tarefas, por exemplo, é uma atitude que o líder precisa tomar para distribuir bem as ações. A delegação não está necessariamente vinculada a dar ordens, mas sim a uma interação com a equipe de trabalho na busca de um esforço coletivo em torno de um objetivo comum. Dessa forma, as pessoas também se sentem responsáveis na execução das tarefas e mais dispostas a alcançar bons resultados.

Um método utilizado na distribuição de papéis e responsabilidades é a ferramenta 5W2H. Esse método contém uma estrutura para resolver a distribuição de tarefas a partir da resposta de sete perguntas.

As perguntas do método 5W2H são:

- a) *WHAT?* O que? Que? Qual?
- b) *WHO?* Quem?
- c) *WHY?* Por quê?
- d) *WHERE?* Onde?
- e) *WHEN?* Quando?
- f) *HOW?* Como?
- g) *HOW MUCH?* Ou *HOW MANY?* Quanto custa? Ou quantos?

Daychoum (2012) apresenta uma lista de sugestões de perguntas para a construção da planilha 5W2H, conforme o quadro a seguir.

5W2H		
WHAT?		WHO?
Que produto/serviço o processo produz? Qual o grau de satisfação do cliente com o processo? Quais os resultados dessa atividade? Quais atividades são dependentes dessa? Quais atividades são necessárias para o início dessa? Quais são os insumos necessários? Quais são os métodos e as tecnologias empregadas?		Quem executará? Quem depende da execução? Quem são os envolvidos no processo? Quem são os clientes ou fornecedores? Quem participa das decisões? Quem deveria executar o processo? Esta atividade depende de quem para ser iniciada?
WHY?		WHERE?
Por que essa atividade é necessária? Por que não fundir essa atividade com outra atividade? Por que esse processo existe? Por que deve ser feito dessa maneira?		Onde a atividade será executada? Onde serão feitas as reuniões da equipe? Onde o processo é planejado, executado e avaliado? Onde o processo deveria ser executado?
WHEN?		HOW?
Quando será o início da atividade? Quando será o término? Quando serão as reuniões? Quando o processo deve ser avaliado? Quando o processo deve ser executado?		Como a atividade será executada? Como acompanhar o desenvolvimento da atividade? Como as informações serão registradas e disseminadas? Como é avaliada a satisfação do cliente?
HOW MUCH?	OU	HOW MANY?
Quanto custará a atividade? Quanto custará se houver paralisação? Quanto disponibilizar de recursos financeiros?		Quantas pessoas atuarão no processo? Quanto testes são necessários? Quando deste produto comprar? Quantos profissionais são necessários? Quantos equipamentos estão disponíveis?

Quadro 7 - Possíveis perguntas para a construção da planilha 5W2H
 Fonte: Daychoum (2012, p. 118-119).

APLICAÇÃO NA INDÚSTRIA

As dicas apresentadas a seguir foram elaboradas pela Acoplast. Embora ela atue especificamente no ramo de serviços e produtos de transmissão mecânica, as dicas apresentadas no blog da empresa servem para indústrias de maneira geral. Acompanhe.

Ciclo PDCA aplicado nas indústrias

Vemos ao longo dos anos que muitas ferramentas e práticas surgiram e foram adotadas no mercado industrial.

Um ótimo exemplo é o *just in time*, que surgiu em meados do século 20 e se tornou uma ferramenta extremamente importante para todos os tipos de indústrias.

E com o **ciclo PDCA** não foi diferente, em meados de 1900 muitas indústrias japonesas obtiveram sucesso e crescimentos de forma exponencial a partir da aplicação dessa ferramenta em seus processos.

Metodologias que incentivam a melhoria contínua são essenciais para as indústrias. Sempre há algo a melhorar, ainda mais nas indústrias em que as tarefas são, em sua maior parte, operacionais e qualquer aumento em relação à produtividade gera um grande resultado no fim do mês.

Portanto, com a aplicação correta dessa ferramenta você conseguirá melhorar os seus gargalos e fazer com que eles se tornem mais rápidos e precisos. E o melhor, ela pode ser usada por todo tipo de indústria.

[...]

Quais cuidados devo tomar na aplicação do ciclo PDCA em minha indústria?

O gestor encarregado de aplicar o ciclo PDCA deve tomar alguns cuidados, são eles:

1. Planeje! Um planejamento equivocado pode colocar tudo por água abaixo.
2. Defina metas claras, para isso utilize a metodologia SMART (elas devem ser específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e com tempo determinado).
3. Não faça nada sem checar e avaliar se tudo está correto, só assim você saberá se tudo está indo conforme o esperado.
4. Caso seja necessário, não hesite em tomar ações corretivas.

[...]

Além disso, não há desvantagens do ciclo PDCA em uma indústria, visto que ele só tem a agregar nos processos. (ACOPLAST, 2020).

EXEMPLO

O quadro a seguir ilustra o uso da ferramenta 5W2H para reduzir custos devido a perdas durante a execução do projeto.

WHAT	O que será feito (objetivo) Redução de 20% em perdas por transporte e movimentação interna de materiais e equipamentos.
WHY	Por que será feito (justificativa) O manuseio excessivo e a movimentação interna elevam a possibilidade de danificação e extravio de materiais, assim como geram desperdícios de recursos humanos e desgaste dos equipamentos utilizados.
WHERE	Onde será feito (local) Almoxarifado, local onde são armazenados os insumos e equipamentos.

WHEN	Quando será feito (tempo) Em todo o período em que o projeto estiver ativo.
WHO	Por quem será feito (responsável) Nome do indivíduo 1 (solicitante), Nome do indivíduo 2 (Almoxarife ou responsável).
HOW	Como será feito (método) Na requisição de materiais, deve conter a programação de entrega, e esta deve ser enviada ao responsável pelo recebimento e armazenamento, para que ele possa reservar um local definido e apropriado para estocagem.
HOW MUCH	Quanto custará fazer (valor). Não se aplica neste exemplo.

Quadro 8 - Uso da ferramenta 5W2H para redução de perdas
Fonte: Guerreiro (2013)

Para saber mais sobre a organização no ambiente de trabalho, acesse <https://anchor.fm/onsafety/episodes/A-organizacao-no-ambiente-de-trabalho-e-sua-importancia-e14d3gr/a-a64igfv> ou aproxime seu celular do QR Code a seguir.



Para ler a norma ISO 45001:2018, que trata de sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional, acesse <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?Q=A4BB5AF14CA45141CA01C1F90723A655BC0472DB2DE9FC099456C24C1C1782EB> ou aproxime seu celular do QR Code a seguir.



**SAIBA
MAIS**



Para assistir ao vídeo da presidente da ABERGO, gravado em 16 de novembro de 2021, no qual ela fala sobre a NR 17 – a norma sobre ergonomia, acesse <https://www.youtube.com/watch?v=6FBHpQnoyM&t=8s> ou aproxime seu celular do QR Code a seguir.



Para ler o artigo intitulado **Colaboração e cooperação – pertinência, concorrência ou complementaridade**, acesse <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/download/68/68> ou aproxime seu celular do *QR Code* a seguir.



**SAIBA
MAIS**



* * *

PALAVRA DO DOCENTE

Nesta unidade de estudos, você estudou aspectos muito importantes para quem trabalha com a manutenção de sistemas, como a organização das atividades e do ambiente de trabalho, o trabalho em equipe e o uso de ferramentas de gestão.

Espera-se que você esteja sempre atento a esses três aspectos, pois, tão importante quanto cuidar dos aspectos técnicos da manutenção de sistemas em si é saber que a **organização**, as **pessoas** e as **ferramentas** formam um tripé que dão condições ao colaborador para trabalhar de maneira eficiente.