

# Gestão Administrativa

Cursos Administrativos

6  
aula

## Aula 6 – Qualidade

### 1. Princípios da Gestão de Qualidade

Para obter sucesso na empresa, a mesma deve atender alguns requisitos sistemáticos, que forneçam segurança ao empresário e ao cliente. Esse sucesso pode vir da Gestão de Qualidade, que consiste numa estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os processos organizacionais.

Você conhece a expressão ISO 9000?

Talvez você não conheça o seu significado, mas já deve ter ouvido ou lido a respeito.

O ISO 9000 (*International Organization for Standardization*) designa um grupo de normas técnicas que estabelecem o modelo de Gestão de Qualidade, e são esses princípios que iremos estudar nesse capítulo.

- **Princípio 1 – Foco no Cliente:** as organizações dependem de seus clientes. Ou seja, devem procurar atender suas necessidades atuais e futuras, bem como os seus requisitos, visando superar as expectativas do cliente.
- **Princípio 2 – Liderança:** os líderes das companhias devem estabelecer princípios de propósito e direção da operação. Devem criar e manter um ambiente interno na qual as pessoas possam envolver-se totalmente com a conquista dos objetivos da empresa.
- **Princípio 3 – Envolvimento das Pessoas:** as pessoas, em qualquer nível, são a essência de uma organização e, quando se envolvem totalmente, disponibilizam suas habilidades em benefício da empresa.
- **Princípio 4 – Abordagem do Processo:** resultados almejados são mais facilmente atingíveis quando recursos e atividades são gerenciados por processos.
- **Princípio 5 – Abordagem de Sistema para Gestão:** identificar, entender e gerir um sistema de processos inter-relacionados para um determinado objetivo otimiza a eficácia da organização.
- **Princípio 6 – Melhoria Contínua:** a melhoria contínua deve ser objetivo constante de uma organização.
- **Princípio 7 – Abordagem factual para a tomada de decisões:** decisões eficientes são baseadas em análises de dados e de informações.
- **Princípio 8 – Relacionamento com fornecedores visando benefício mútuo:** as organizações e seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo amplia para ambos a possibilidade de agregar valor.

### 2. Implementação da Gestão de Qualidade

Apesar de o ISO 9000 não estabelecer regras para a execução dos Princípios de Gestão de Qualidade, existe uma forma, como se fosse um roteiro, a ser seguido para implementação, que facilita o processo dentro da empresa.

- **Planejamento**

O Planejamento deve ser formulado de forma a tender os requisitos de estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema. Além disso, o planejamento deve certificar-se que os objetivos da qualidade sejam atingidos em variáveis níveis da instituição. Os objetivos devem corresponder com a política de qualidade.

- **Preparação, implantação e operação**

Deve-se definir e divulgar as responsabilidades através da escolha de um representante da alta direção, bem como o limite de sua autoridade no que toca à implantação e manutenção do sistema de qualidade.

- **Manutenção e Melhoria**

A organização deve planejar e implementar um processo de monitoramento, medição, análise e melhoria que demonstrem a conformidade com de seus produtos, que confirmem que a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade estão tornando o serviço mais eficácia.

Para isso, deve-se considerar como captar informações relativas às percepções do cliente quanto ao atendimento de suas expectativas.

### 3. Programa 5S

O 5S surgiu durante a reconstrução do Japão após a Segunda Guerra Mundial.

Você sabe por que o Japão precisou se reconstruir após a Segunda Guerra-Mundial?



Entrando em um ponto da História, que é uma ferida na história da humanidade, o Japão sofreu com o ataque de bombas nucleares, vinda por ordem dos Estados Unidos da América, em suas cidades de Hiroshima e Nagasaki, que exterminaram a vida humana, vegetal e animal destas duas cidades. E teve como resultado a rendição do país na Guerra.

Ou seja, o Japão precisa se reconstruir de forma civil, para trazer conforto aos seus habitantes sobreviventes.

A partir das técnicas americanas, os japoneses aperfeiçoaram tais conhecimentos, formando o que ficou conhecido como Qualidade de Estilo Japonês, ou *Total Quality Control* (TQC – Controle de Qualidade Total). Um controle que assegura o resultado final, entregando os produtos conforme a expectativa dos clientes.

O 5S é responsável por cuidar da base, facilitando o aprendizado e prática de conceitos e ferramentas para a qualidade; incluindo cuidar do ambiente, equipamentos, materiais, métodos e das pessoas.

Qual o significado dos 5S?

Seiri – Senso de Utilização

Seiton – Senso de Ordenação

Seisou – Senso de Limpeza

Seiketsu – Senso de Saúde

Shitsuke – Senso de Autodisciplina

## 3.1. DEFINIÇÃO DO 5S

O programa 5S, quando implementado como a sua forma de conceito, pode se transformar num estilo de vida, uma prática empresarial, ou como vimos, na reconstrução de um país.

É um conceito simples com a capacidade de melhorar o ambiente de trabalho. A filosofia do 5S é profunda e desenvolve grandes mudanças comportamentais que acompanham as pessoas onde quer que elas se encontrem.

Um processo de reorganização através do programa 5S pode ser lento, pois é demorada de se reestruturar o comportamento humano, e deve-se ter dedicação. Porém, tais mudanças agregam nos processos organizacionais da própria empresa, promovendo satisfação dos clientes, melhoria contínua dos produtos. Criando um ambiente da Qualidade para que as pessoas possam ampliar seu potencial.



## 3.2. FASES DO 5S

### 1º S – Conceito de Seiri (Senso de Utilização)

As organizações devem disseminar que a inteligência humana de forma ampla é o fator primário para a utilização dos recursos disponíveis adquiridos. O Senso de Utilização libera o espaço físico, recicla recursos escassos da natureza, realoca pessoas que estão sendo mal utilizadas, combate o excesso de burocracia, diminui os custos, entre outros.

## **2º S – Conceito de Seiton (Senso de Ordenação)**

Dispor os recursos de forma sistemática e estabelecer um ótimo recurso de comunicação visual, para um rápido acesso à eles. Assim, se diminui o tempo de procura pelo mesmo, além, da diminuição do cansaço físico e mental por movimentação desnecessária. Melhora o fluxo de pessoas e matérias.

## **3º S – Conceito de Seisou (Senso de Limpeza)**

O sentido de Limpeza nesse caso, não se refere somente ao sentido de limpar algo, mas sim ao esmero aprimorado, no capricho da execução de algum serviço, na produção de algo bem feito. Ou seja, este conceito estimula além de manter o ambiente de trabalho limpo, como também manter-se limpo em mente.

Os benefícios do Senso de Limpeza é o Sentimento de Bem Estar dos empregados, Sentimento de Excelência transmitidos aos clientes.

## **4º S – Conceito de Seiketsu (Senso de Saúde)**

Este conceito deve atuar na empresa em higiene, saúde pessoal e segurança do trabalho. Um funcionário que tem sua saúde física e mental preservada; transforma essa energia em bem e serviços a favor da empresa.

## **5º S – Conceito de Shitsuke (Senso de Autodisciplina)**

Há quem diga que a implementação desse conceito, dissemina a implementação dos outros 4S. Porém, é nesse conceito que a empresa deve atentar quando os seus funcionários praticam normalmente os quatro primeiros “S” mencionados.

Incentivar esse conceito, aumenta o cumprimento de acordos, além de aumentar a iniciativa auto desenvolvimento pessoal e profissional.

➤ **Atividades:**

1. Responda:
  - a) O que é Gestão de Qualidade?
  - b) Quais são os Princípios da Gestão de Qualidade?
  - c) Quais as fases de Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade?
  - d) O que é o programa 5S?
  - e) Qual a vantagem da Implementação dos 5S numa empresa?



**CLIQUE AQUI  
PARA CONCLUIR**