



QUALIDADE NA PRÁTICA: APLICAÇÃO DOS 5S NO DEPARTAMENTO DE REGISTROS ACADÊMICOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

SCHINOFF, Tássia¹; TESSMER, Emilene².

*^{1,2}Deptº de Administração e Turismo –FAT/UFPel
Rua Almirante Barroso, 1734 – CEP 96010-280. tassia_schinoff@hotmail.com*

1. INTRODUÇÃO

As transformações que estão ocorrendo no ambiente de trabalho indicam novos rumos para os processos organizacionais. Instituições públicas e privadas estão buscando novas metodologias administrativas e ferramentas gerenciais para auxiliar no desempenho das atividades, na melhoria da qualidade do trabalho e nos resultados obtidos. Seguindo essa tendência, o Departamento de Registros Acadêmicos (DRA) da Universidade Federal de Pelotas vem, aos poucos, implementando ferramentas de qualidade nos seus procedimentos, disseminando os conceitos da Gestão pela Qualidade Total para todos os colaboradores envolvidos.

O DRA faz parte da Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Federal de Pelotas, está localizado no prédio da Reitoria (Campus Anglo/UFPel) e atualmente conta com 11 servidores do quadro, 6 contratados e 2 estagiários. Entre suas responsabilidades podemos destacar: receber e guardar documentos dos alunos; realizar matrículas; atendimentos a solicitações diversas (atestados, históricos parciais, 2º via de documentação de alunos já formados, pedido de aproveitamento de disciplinas, trancamento de matrícula, quebra de pré-requisito, etc); conferência de projetos pedagógicos; codificação de disciplinas e de currículos; emissão e registro dos Diplomas de Graduação, e registro dos de pós graduação; emissão de Certificados de Conclusão de Curso, Menção Honrosa, histórico final; liberação de formaturas; recebimento de documentação para revalidação de Diplomas, entre outras. Enfim, é responsável por administrar a vida acadêmica dos alunos da Universidade.

Para que as demandas internas e externas tenham suas necessidades atendidas, a prestação de serviços seja feita de forma eficiente e dinâmica. Optou-se, então, por adotar os conceitos de qualidade tanto nos procedimentos internos quanto nos serviços prestados a fim de atingir esses objetivos. Sabe-se que o conceito de qualidade para produtos e serviços varia de acordo com a percepção e

necessidade de cada indivíduo. Segundo Paladini (1997) os referenciais utilizados mudam ao longo do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada. Mais especificamente no Serviço Público, a qualidade é vista como “A perfeita adequação dos programas, projetos e serviços para atender as necessidades dos usuários e a permanente busca da satisfação de todas as partes interessadas”. (PGQP, 2009).

Várias teorias surgiram como alternativa para orientar gerencialmente as organizações que buscam rever seus procedimentos. A opção escolhida como base no Departamento foi a Gestão pela Qualidade Total (GQT) que, de acordo Longo (2006) deve ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, à procura do autocontrole e ao aprimoramento dos processos, implicando em uma mudança da cultura da organização (LONGO, 1994).

Dentre as muitas ferramentas utilizadas na implantação do Sistema de Gestão pela Qualidade Total, o método 5s pode ser considerado a base. O conceito surgiu no Japão entre as décadas de 50 e 60, mas foi introduzido no Brasil apenas em 1991 pela Fundação Cristiano Ottoni (ANVISA, 2005). Consiste em uma estratégia orientada pelo bom senso e possui aplicabilidade em diversos tipos de empresas e órgãos, inclusive em residências, pois traz benefícios a todos que convivem no local, melhora o ambiente, as condições de trabalho, saúde, higiene e traz eficiência e qualidade. O programa tem este nome por tratar-se de um sistema de cinco conceitos básicos e simples:

1.º S - SEIRI - SENSO DE UTILIZAÇÃO: "separar o útil do inútil, eliminando o desnecessário".

2.º S - SEITON - SENSO DE ARRUMAÇÃO: "identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente".

3.º S - SEISO - SENSO DE LIMPEZA: "manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira e aprendendo a não sujar".

4.º S - SEIKETSU - SENSO DE SAÚDE E HIGIENE: "manter um ambiente de trabalho sempre favorável a saúde e higiene".

5.º S - SHITSUKE - SENSO DE AUTO-DISCIPLINA: "fazer dessas atitudes, ou seja, da metodologia, um hábito, transformando os 5s's num modo de vida".

2. MATERIAL E MÉTODOS

Para despertar a atenção dos colaboradores e disseminar os conceitos e conhecimentos necessários para o desenvolvimento de uma cultura voltada para Qualidade Total, uma vez por semana (segunda-feira, na parte da manhã) o atendimento ao público e as atividades internas eram suspensas, e os funcionários eram convocados a participar de Cursos de Conscientização sobre Gestão da Qualidade e uso de diferentes Ferramentas de Gestão, entre elas o Programa 5s. Os cursos eram realizados no prédio da Reitoria e contavam com a participação de profissionais com reconhecido conhecimento da temática abordada, sendo servidores da própria Universidade ou convidados de outras Instituições de Ensino.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tarefa aparentemente simples de implantação do Programa 5s demanda o envolvimento e o comprometimento de todos os colaboradores uma vez que consiste em uma mudança na cultura da organização. No Departamento de Registros Acadêmicos, além dos resultados imediatos, foram estabelecidas metas para médio e longo prazo.

Entre os resultados obtidos imediatamente após a implantação do programa podemos destacar a melhoria do visual no ambiente de trabalho; a organização interna com a limpeza das mesas, gavetas e armários; eliminou “documentação parada”; foi realizada a padronização dos arquivos, que facilitou a localização de documentos (qualquer um que precisar, encontra o que procura); mudança do layout do Departamento; padronização no recebimento de correspondências e aplicação de protocolo interno; revisão do arquivo (vivo) com organização dos documentos armazenados e descarte de papéis desnecessários, permitindo melhor aproveitamento do espaço; revisão de pastas e documentos armazenados, verificando pendências a fim de solucioná-las; entre outros.

Essas melhorias serviram de inspiração para que fossem traçadas metas de médio e longo prazo a fim de conservar as mudanças que geraram bons resultados e aprimorar, cada vez mais, a utilização dos conceitos dentro do Departamento. Entre elas estão manter o ambiente de trabalho limpo e organizado; padronização de toda a documentação (para que novos funcionários não tenham problemas em buscas futuras); elaboração de manuais, para que os procedimentos continuem amplamente conhecidos.

É importante ressaltar que as dificuldades aparecem não apenas no momento da aplicação. Com a experiência realizada pudemos observar que, uma vez aplicada à técnica dos 5s, o maior desafio é manter o padrão e a organização do ambiente de trabalho, principalmente em momentos de pico na demanda de serviços, pois nessas ocasiões existe a necessidade de deslocar os funcionários de suas atividades cotidianas e atribuir a eles demandas especiais, o que pode gerar sobre carga de trabalho.

4. CONCLUSÕES

A partir dos treinamentos realizados, todos os funcionários conseguiram constatar sua importância e a de suas ações, dentro do ambiente de trabalho, pois sentiram-se realmente participantes do processo. Esse sentimento despertou em todos o espírito de co-responsabilidade na construção e manutenção de um ambiente de trabalho melhor, onde cada um é responsável pela organização e limpeza do ambiente, organização do material, das ferramentas e equipamentos que utilizar, contribuindo com suas ações para o alcance das metas na coletividade.

Os resultados foram imediatos, mas não ficaram restritos à primeira aplicação. O sucesso da implantação despertou a vontade de incorporar os ensinamentos que foram passados no cotidiano e torná-los mais do que uma obrigação, um hábito. A aplicação dos 5S auxiliou também o despertar da criatividade dos funcionários, no sentido de organização e armazenagem das ferramentas de trabalho, tanto papéis quanto os próprios utensílios.

Enfim, as mudanças obtidas foram muito além da construção de um ambiente

de trabalho mais limpo e organizado, elas cruzaram essa fronteira sendo incorporadas no dia a dia, exercendo uma mudança também no comportamento das pessoas envolvidas, possibilitando o alcance do objetivo principal de uma organização quando almeja a qualidade nos serviços, “a criação de uma nova cultura organizacional”.

5.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LONGO, R.M.J. **A revolução da qualidade total:** histórico e modelo gerencial. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. n. 31. Brasília: IPEA. 1994.

LONGO, R.M.J. **Gestão da Qualidade:** Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília: IPEA. 1996.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo:** a qualidade na produção de bens e serviços. 2.ed. São Paulo: Atlas. 1997.

PGQP. Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade. Disponível em: <www.mbc.org.br/mbc/pgqp/> Acesso em: 06. jul. 2009.

BRASILIA. Agencia Nacional de Vigilância Sanitária. **O método 5s.** Brasília, 2005. 04 p. (Apostila Institucional). Disponível em:

<http://www.anvisa.gov.br/reblas/procedimentos/metodo_5S.pdf> Acesso em: 18 ago. 2009.
