

ÁREA: ADMINISTRAÇÃO

CONSIDERAÇÕES ACERCA DA APLICAÇÃO DOS 10 SENSOS DA QUALIDADE EM UMA PEQUENA INDÚSTRIA MADEIREIRA LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE CAMPO MOURÃO - PARANÁ

SOUZA, Adalberto Dias de¹

MORIGI, Josimari de Brito²

ITO, Kátia Gislaïne Tsujiguchi³

Introdução

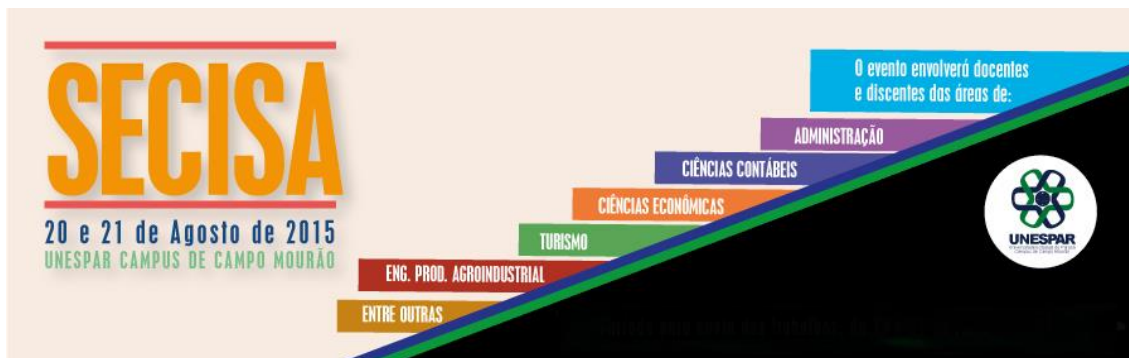
Nos dias atuais há muita preocupação por parte dos administradores em ter um ambiente empresarial de qualidade e que favoreça o alcance dos objetivos da empresa. Assim, o gerenciamento da qualidade abrange muito além do que apenas a garantia de qualidade do produto ou serviço, constituindo uma maneira de gerenciar os processos da empresa assegurando a completa satisfação do cliente, tanto interna como externamente. Portanto, é impossível não perceber como a qualidade se transformou em ferramenta competitiva para todas as organizações.

De modo geral, a qualidade está relacionada às características, ao que se espera de algo, sendo este um ambiente, um produto ou serviço. Nas organizações são perceptíveis, que com a aplicação contínua do planejamento, da organização, da direção e do controle, é possível de se obter processos mais eficientes e produto com maior

¹ Mestre em Administração pela Universidade Federal do Paraná, Professor Assistente do Departamento de Administração da Universidade Estadual do Paraná - Campus de Campo Mourão, ad.unespar@gmail.com

² Acadêmica do Curso de Administração da Universidade Estadual do Paraná – Campus de Campo Mourão, josimorigi@gmail.com

³ Bacharel em Administração pela Universidade Estadual do Paraná – Campus de Campo Mourão, turismo@expnordeste.com.br



qualidade ao consumidor. Assim, focar este trabalho na área de qualidade torna-o uma ferramenta importante na gestão da empresa escolhida para o estudo.

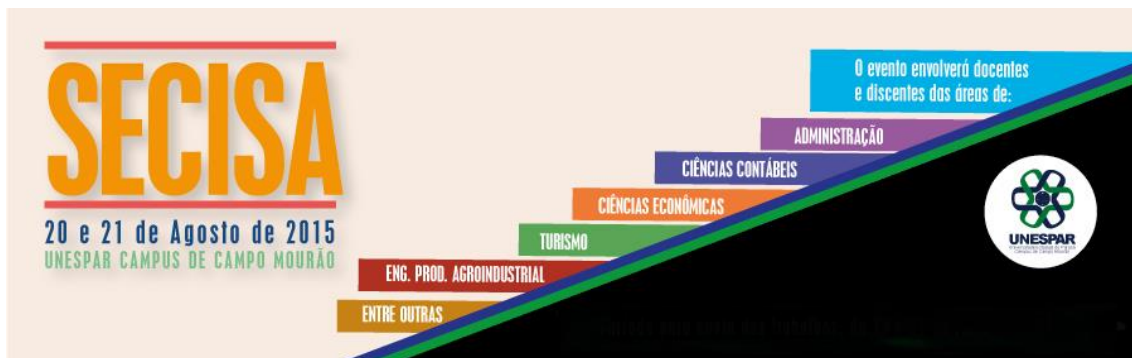
O objetivo deste estudo é verificar qual a influência e as vantagens que a aplicação de um programa de 10 Sentos da Qualidade em uma pequena empresa madeireira perfaz na qualidade de suas atividades, bem como, utilizar deste modelo aplicado como uma estratégia para diferenciar e acentuar a competitividade da mesma, com destaque na melhoria das condições de trabalho, resultando em melhoria da produtividade e qualidade nos processos como um todo. Para a consecução deste objetivo, foram delineados alguns objetivos específicos que compreendem: diagnosticar a realidade organizacional relacionando os aspectos de controle da qualidade em todas as atividades e processos da empresa; elaborar um programa de gestão da qualidade baseado no programa 10S; e, iniciar a aplicação deste modelo de gestão da qualidade na empresa.

Metodologia

A metodologia adotada para a concretização do estudo é caracterizada como pesquisa aplicada, pesquisa descritiva e estudo de caso. Considerada como descritiva a partir da pesquisa bibliográfica em diversas fontes como livros, revistas e materiais disponíveis na internet. Caracterizada por estudo de caso, com a realização de pesquisa *in locus* para a realização da coleta de dados e para a aplicação de entrevistas na empresa Madeireira Santa Maria localizada no município de Campo Mourão.

Resultados e Discussões

A Madeireira Santa Maria foi fundada em 1997, sendo uma pequena empresa familiar, localizada no município de Campo Mourão - Paraná. A empresa iniciou suas vendas com madeiras oriundas dos estados do Paraná e do Mato Grosso. De modo geral, os clientes da Madeireira se mostram sempre dispostos a comprar madeiras de alta qualidade, mesmo com custo mais elevados, ou seja, prezam pela qualidade. Para tanto, a compra de madeiras pela empresa costuma ser realizada após a análise criteriosa



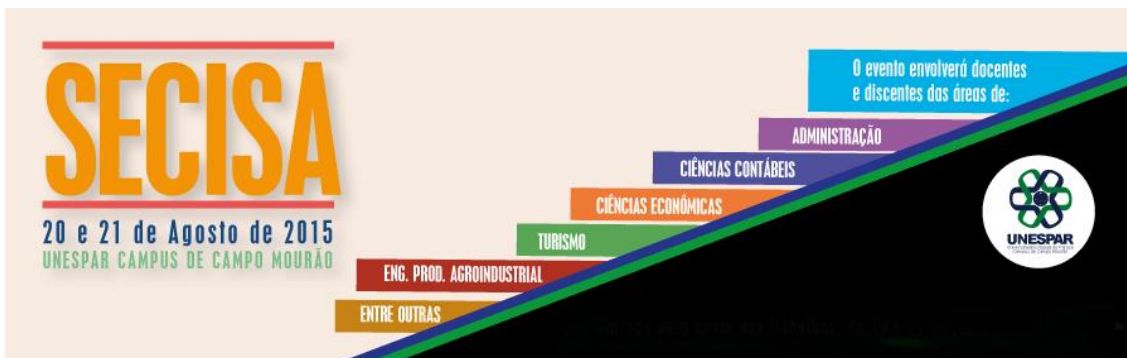
do produto, para que não apresente qualidade inadequada. São considerados na compra critérios como: presença de buracos, tonalidade, deformações e grau de umidade da madeira. Como garantia da procedência das madeiras, a empresa somente efetiva a compra se as mesmas forem certificadas pela DOF – Declaração de Origem Florestal, emitida pelo IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis), órgão responsável pela fiscalização da origem de madeiras.

Apesar de as madeiras adquiridas pela empresa já venham serradas, muitas vezes se faz necessário desdobramento e/ou beneficiamento, processo este desenvolvido dentro da própria empresa por pessoas treinadas e qualificadas. A manutenção das atividades operacionais, elaboração dos pedidos e controle de estoque é de responsabilidade do gerente de produção, que encaminha as tarefas aos operários. Estes, por sua vez, organizam os estoques e cuidam das máquinas, para que estejam prontas para o uso quando se fizer necessário. O referido gerente elabora relatórios sobre estoques, ou seja, elabora pedidos de compra de madeira com o intuito de administrar as necessidades de reposição de estoque.

As madeiras em estoque apresentam diversos tamanhos (comprimento, largura e espessura), sendo separadas quando possível em lotes, de modo a serem acomodadas de maneira adequada. Quanto mais adequado for o armazenamento, menos espaço o estoque ocupará, possibilitando melhor controle de armazenagem e maior qualidade ao produto. A empresa oferta produtos oriundos de vários fornecedores. Quando as madeiras chegam à empresa são descarregadas e gradeadas (empilhadas) em local de fácil colocação, onde permanecem até estarem secas, ou seja, adequadas à venda.

É importante ressaltar que o sistema 10S foi elaborado a partir do sistema 5S. Sua proposta busca conscientizar a todos de que é possível avançar na qualidade do ambiente da empresa. A implantação pode ser realizada pelo programa 5S, em seguida acrescentando-se o 10S, ou diretamente partindo para o segundo.

Nesse sentido vale ressaltar que os sensores que compõem o 10S são os mesmo que compõem o 5S (*seiri, seiton, seisou, seiketsu e shitsuke*), acrescidos de *shikare yaro, shido, setsuyaku, shisei rinri e sekinin shakai*.



Ao explicar sobre o programa 10S da Qualidade Matos (2008, p.1) esclarece que:

O programa 10S é uma proposta que visa reeducar as pessoas, recuperar valores, buscar a melhoria nos ambientes, aumentar a produtividade, não descuidar da saúde e segurança, modernizar as organizações, e acima de tudo, buscar a conscientização das pessoas para práticas de cidadania (MATOS, 2008, p. 01).

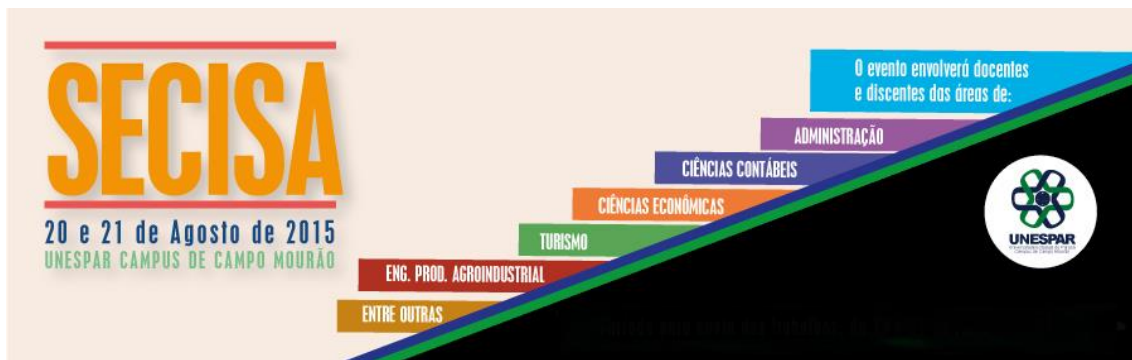
A aplicação dos 10 Sensos da Qualidade na empresa escolhida para este estudo foi efetivada após a realização de um diagnóstico e análise da situação atual em todas as áreas da empresa, merecendo destaque os processos produtivos, para posteriormente ser realizado um programa de qualidade e aplicação da técnica escolhida: 10S.

Para a aplicação dos sensores foram definidos dois responsáveis já que a empresa é de pequeno porte e possui poucos funcionários. Um coordenador para o processo de implantação e um supervisor. Os quais foram os líderes formais na implantação e continuidade do programa 10S e da melhoria na qualidade dos trabalhos, produtos e serviços oferecidos.

No processo produtivo a empresa está operando sem utilizar normas no processo de controle e de armazenagem de produtos, sem o uso de medidas de segurança aos funcionários e com desperdício de produtos. Tais situações têm acarretado transtornos diversos e prejuízos à mesma. O armazenamento, por exemplo, costuma ser realizado de forma inadequada, pois não há um planejamento para armazenagem adequada de cada tipo de madeira.

No momento da chegada da madeira, a mesma é descarregada e em seguida empilhada, o que provoca demora na procura de madeiras no momento da venda. Outro problema gerado pela armazenagem inadequada se refere à colocação de madeiras com tamanhos e espessuras diferentes juntas em um mesmo local, o que pode prejudicar a qualidade das mesmas.

Verificou-se que a maioria dos entrevistados conhece o programa 5 Sensos da Qualidade, também conhecido como 5S, mas ainda não conheciam o programa 10S.

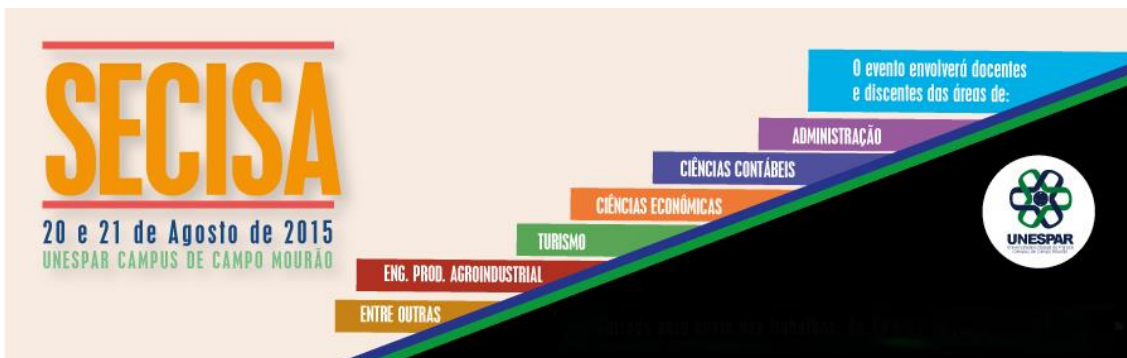


Embora conhecessem os sentidos adicionais, que compõem o 10S como aspectos isolados, os entrevistados se dispuseram a mudar suas práticas para melhoria de seu trabalho, pois apesar de o ambiente de trabalho ser considerado agradável, eles acreditam que ainda pode ser melhorado.

Com a pesquisa constatou-se que há grande desperdício na empresa, conforme relatado pela maioria dos entrevistados. Os mesmos relataram que o ambiente de trabalho não está sempre limpo. Todos os funcionários concordaram que os produtos são encontrados com facilidade. E, quanto às normas da empresa, foi possível constatar que apenas 50% dos funcionários acreditam que as mesmas estão sendo cumpridas.

As atividades foram iniciadas com a implantação dos sentidos *Seiri*, *Seiton* e *Seisou*, enquanto que os sentidos *Seiketsu* e *Shitsuke*, por demandarem mais tempo para serem implantados completamente, foram apenas demonstrados ao proprietário, com apoio de material explicativo. Já os sentidos *Shikari yaro*, *Setsuyaku*, *Shisei rinri* e *Sekinjin shakai* foram parcialmente implantados, sendo iniciados com a exposição de seus princípios e importância aos funcionários e ao proprietário e algumas sugestões foram colhidas e eleitas como comportamento a ser seguido pela equipe. Quanto ao sentido *Shido*, o proprietário se comprometeu a buscar alternativas de treinamento externo para os funcionários, especialmente relacionados ao setor produtivo e administrativo da empresa. Assim, foram criadas condições para que o proprietário seja capaz de prosseguir com o trabalho, permitindo que a empresa possa usufruir de melhoras em seu desempenho, oferecendo aos clientes produtos com qualidade.

À medida que os funcionários estão devidamente informados a respeito das tarefas e atribuições que devem desenvolver, passam a ter condições de trabalhar de maneira mais produtiva e de modo a contribuir com o desenvolvimento e a busca pelo sucesso da empresa. Tal clareza e coerência no desempenho das atividades diárias evitam o acúmulo de funções e o surgimento de conflitos, contribuindo para que o público externo tenha a respeito da empresa uma imagem de organização, credibilidade e segurança. Assim, a qualidade pode ser identificada nos processos de trabalho, no relacionamento entre funcionários e entre funcionários e clientes, mas principalmente nos produtos e/ou serviços ofertados pela empresa.



Considerações Finais

Pode-se concluir que com a efetivação do Programa 10S a empresa poderá usufruir de significativos benefícios, tais como, redução de desperdício de material e de tempo, organização do *layout*, armazenamento adequado das madeiras, maior limpeza e organização do ambiente organizacional, dentre outros. Como resultado da mudança estimulada pela implantação do referido programa, a cultura da empresa também pode ser influenciada, ao passo que esta seja implementada de maneira constante nas atividades. Poderá também haver maior envolvimento com a comunidade, a partir do senso *Sekin in shakai* (responsabilidade social).

Percebeu-se que o programa 10S constitui-se em uma poderosa ferramenta a favor da Madeireira e a qualquer empresa que deseje potencializar a qualidade de suas atividades, produtos e/ou serviços. Este programa pode, também, ocasionar melhoria na qualidade dos produtos e/ou serviços ofertados pela empresa. Sendo este o primeiro passo para uma certificação da ISO 9000 e vale ressaltar que uma empresa certificada pela ISO 9000 possui grande prestígio em termos de qualidade.

Referências

MATOS, Cleiton. **Programa de qualidade 10s - 10 Sensos**. 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/programa-de-qualidade-10s-10-sensos/22096/>>. Acesso em: 12/5/2015.