

# Guia Prático Operadora

# PROGRAMA 5S



**Unimed**   
Santé Bárbara  
d'Oeste e Americana

**40**  
ANOS

# INDRODUÇÃO

## MANUAL – GUIA PRÁTICO 5 SENSOS UNIMED



Baseado nos valores do “Prazer em Cuidar”, este guia prático traz um breve resumo da implantação da metodologia 5S em nossa Cooperativa.

Nele você encontra de forma rápida tudo o que deve ser praticado em qualquer ambiente da Unimed.

Cada valor do “Prazer em Cuidar” está relacionado com uma etapa do 5S, que você deve seguir. Consulte:

<b>Valor Prazer em Cuidar</b>	<b>Guia Prático 5S</b>
Respeito	Na mesa de trabalho
Envolvimento/Cooperação	Em reunião
Prontidão	No computador
Acolhimento	Armários e gavetas
Empatia	Administração do tempo
Sustentabilidade	Automóveis corporativos
Hospitalidade	Atendimento telefônico
Alegria	Bem-estar
Cordialidade	Combate à Dengue



# Mensagem do Presidente

**Um ambiente tranquilo e seguro para se trabalhar é papel e cooperação de todos.**

*Um ambiente claro, aconchegante, limpo e organizado é agradável aos olhos e torna-se mais produtivo. Na prática de nosso Prazer em Cuidar, o zelo diário por esse tipo de ambiente é indispensável e reflete uma melhoria contínua em nossas entregas, tendo em vista a qualidade e resultado com cooperação e envolvimento de todos.*

*Nossa Operadora está em constante mudança, o que significa que a organização da casa deve ser percebida em qualquer detalhe, gaveta, mesa ou mesmo armário em todos os ambientes. É necessário que adotemos novos comportamentos e métodos que nos auxiliem e orientem numa verdadeira mudança de cultura que, conseqüentemente, proporcionará um ambiente de trabalho confortável, seguro e muito mais produtivo.*

*Sou adepto e pratico essa cultura. Por isso, entrego junto com o Comitê da Sustentabilidade, este manual dos 5 Sentos. Ele ajudará na busca de práticas eficientes para que seu trabalho se torne mais agradável, mas, para que a mudança seja plena, contamos com você não apenas para fazer sua parte, como também para disseminar aos demais colegas os benefícios que o 5S pode proporcionar a todos. E tenho a convicção de que você irá se surpreender com o quanto ele pode te ajudar a ser uma pessoa melhor.*

**Agora é com você. Coopere e sinta a diferença!**



*Sucesso em mais este desafio.*

*Dr. Emerson Assis | Diretor Presidente  
Gestão Prazer em Cuidar 2013/2019*



# Súmario

Seiri   Utilização - Organização.....	5
Seiton   Arrumação - Ordenação.....	7
Seiso   Limpeza .....	9
Seiketsu   Saúde - Bem Estar .....	11
Shitsuke   Autodisciplina.....	13
Mensagem do Comitê de Sustentabilidade.....	15
Os 10 Mandamentos do 5S.....	16



# SEIRI

## Utilização - Organização

**Senso 1**



## Na Mesa de Trabalho

- Separe o útil do inútil. Lembre-se: o que é inútil para sua área pode ser útil para os demais. **Organize** os materiais conforme a necessidade de uso.

## Em Reunião

- Evite fazer reuniões com muitos integrantes. Estabeleça um tempo para cada assunto e, se possível, indique o papel de cada um.
- Encaminhe sempre a pauta com antecedência.

## No Computador

- **Descarte** os arquivos desatualizados e desnecessários. Esvazie pastas de seu e-mail de itens excluídos e **limpe** periodicamente a pasta de enviados.

## Armários e Gavetas

- Descarte tudo o que não utiliza mais e que não tenha reutilidade para outra pessoa. Caso ninguém esteja precisando, devolva ao Almoxarifado/Expedição da Cooperativa.

## Administração do Tempo

- Observe em suas tarefas o tempo que ocupa realizando-as e avalie se há realmente a necessidade de dedicar determinado tempo a elas.

## Veículos Corporativos

- Deixe no veículo apenas o que é de utilização da empresa. Utilize os equipamentos de OBRIGATORIEDADE que constam dentro do veículo. Use sempre o cinto de segurança e tenha uma postura segura ao dirigir.

## Atendimento Telefônico

- Tenha sempre um papel e caneta próximos a você para que não perca tempo procurando-os para anotar um recado.
- Anote o nome da pessoa com a qual você está conversando. Utilize o computador ou e-mail para transmitir recados, dispensando o papel.

## Bem Estar

- Defina o que você gosta ou não de fazer. Caso nunca tenha parado para pensar nisso, invista seu tempo em descobrir atividades que lhe dão prazer.

## Combate ao Aedes Aegypt

- Guarde apenas o que você realmente utiliza: muitas vezes guardamos objetos que pouco utilizamos e que podem ser acumuladores de água e servir de criadouro do Aedes Aegypt.



# SEITON

## Arrumação - Ordenação

Senso 2



## Na Mesa de Trabalho

- Mantenha a mesa de trabalho sempre **organizada**. Para itens pessoais, o ideal é 1(um) item por colaborador.
- Organize as gavetas deixando em cima os objetos que mais utiliza e nas debaixo o que menos utiliza, como objetos pessoais.

## Em Reunião

- Defina a pauta e encaminhe aos participantes;
- Delege um responsável por elaborar a ATA e controlar o **tempo**;
- Tenha a pauta atualizada e em mãos;
- Não se esqueça dos materiais de uso para a reunião.

## No Computador

- Os arquivos devem ser **organizados** por pastas e assuntos, dentro dos diretórios da rede (não salve documentos importantes na área de trabalho, pois corre o risco de perdê-los definitivamente).

## Armários e Gavetas

- Organize os materiais utilizados todos os dias e **guarde-os** em local de fácil acesso; **Etiquete** os armários e gavetas para que todos os localizem. Materiais usados esporadicamente devem ser guardados de forma que não tomem espaço ou devolvidos ao Almoarifado/Expedição.

## Administração do Tempo

- Planeje a realização de suas tarefas em ordem de **prioridade**. Numerá-las pode ser uma alternativa: 1- Prioridade

mais alta; 2- Prioridade intermediária; 3- Prioridade média; 4- Atividade comum.

## Veículos Corporativos

- A organização deve ser redobrada, pois o veículo é de uso coletivo e **corporativo**. Se o encontrar desorganizado, organize-o. Mantenha todos os equipamentos em bom funcionamento e caso perceba algo errado comunique o responsável.

## Atendimento Telefônico

- Não demore para atender o telefone, aguarde, no máximo, dois toques para atendê-lo. A demora pode deixar o cliente impaciente, assim como quando o ouvimos tocando sem parar e ninguém atende.

## Bem Estar

- Organize seu dia e seu tempo para **realizar** exercícios físicos que melhoraram a disposição. Crie o hábito de ler, começando por um tema que te agrade. Tire um tempo para ficar com as pessoas que gosta.

## Combate ao Aedes Aegypt

- Estabeleça uma **rotina** para a **organização** de objetos que acumulam água e são possíveis focos do Aedes Aegypt. Determine uma divisão de trabalho para a **limpeza** da casa entre os moradores.





# SEISO

## Limpeza

Senso 3



## Na Mesa de Trabalho

- Mantenha **limpo** e organizado seu ambiente de trabalho. Um espaço limpo proporciona **segurança**, conforto e torna o local mais agradável, além de colaborar com o rendimento.

## Em Reunião

- Você também é responsável pela sala. **Cuide** dela antes e depois da reunião. Pratique a **#empatia** de deixar organizado para quem utilizará em seguida. Tenha zelo com os patrimônios que pertencem a Cooperativa (mesa, cadeira, apagar a luz, etc.).

## No Computador

- Imprima apenas o que realmente for **necessário**. Não coloque post-it na tela do computador. Não coma ou beba enquanto estiver usando-o. Limpe seu teclado e tire o pó da tela periodicamente.

## Armários e Gavetas

- Limpe as gavetas e armários semanalmente. Organize-os para facilitar a **limpeza**. Padronize a forma de como os materiais devem ser guardados.

## Administração do Tempo

- Livre-se das distrações no **ambiente** profissional, exemplo: celulares, redes sociais, conversas paralelas, etc. Organize seus horários (em agenda, se possível) para administrar o tempo livre.

## Veículos Corporativos

- Evite se alimentar dentro do veículo. Caso o encontre sujo, informe o responsável. Utilize a lixeirinha e **JAMAIS** atire lixo ou qualquer objeto pela janela. **Conserve** a limpeza do veículo.

## Atendimento Telefônico

- Mantenha sempre higienizado seu aparelho telefônico principalmente os colaboradores que fazem troca de plantão. A melhor e mais recomendada forma de **higienização** é com pano e álcool 70%, porém, isso não dispensa a lavagem com água e sabão.

## Bem Estar

- **Mantenha** sempre a higiene pessoal, ambiental e mental em dia. Unhas cortadas e limpas.

## Combate ao Aedes Aegypt

- **Limpe** o fundo e os cantos dos vasos de plantas e das caixas periodicamente. Guarde garrafas de cabeça para baixo. Mantenha a lixeira sempre fechada. Não jogue lixo em terrenos. Mantenha caixas d'água tampadas.



# SEIKETSU

Saúde - Bem Estar

Senso 4



## Na Mesa de Trabalho

- Preocupe-se com as condições gerais de trabalho: iluminação, ruído, temperatura e ergonomia.

## Em Reunião

- Se identificar equipamentos danificados e/ou objetos quebrados, avise o responsável. Mantenha o local **saudável** para o uso de todos.

## No Computador

- Regule a altura do monitor, distância do teclado e altura da cadeira. Apoie os pés no chão ou em suportes e mantenha a **postura** correta.

## Armários e Gavetas

- **Guarde** os materiais de forma viável, colocando sempre os mais úteis na altura dos olhos. Não deixe produtos alimentícios abertos, pois isso atrai insetos. De acordo com a NR 32, todo alimento deve ser guardado no refeitório.

## Administração do Tempo

- Não deixe de colocar entre suas **atividades** um tempo para cuidar da **saúde** e **lazer** com a família – e isto não deve ser opcional.

## Veículos Corporativos

- Regule os retrovisores e o banco do motorista, de modo que sinta-se **confortável** e seguro. Seja prudente utilizando o cinto de segurança e tenha direção defensiva.
- Sempre que possível, mantenha as janelas abertas por um tempo para eliminar possíveis odores.

## Atendimento Telefônico

- As expressões devem ser adequadas ao falar com o cliente. Quando você se expressa corretamente demonstra seriedade e profissionalismo. Não grite ao chamar um colega, isso incomoda quem está do outro lado da linha. Coloque a chamada em espera ou pouse o telefone na mesa e **vá até a pessoa**.

## Bem Estar

- Durma 8h por dia e cuide da alimentação para ter **energia** no dia a dia. Faça exames regularmente. Mantenha as janelas abertas, a circulação de ar é muito importante.

## Combate ao Aedes Aegypt

- Atente-se aos sintomas das doenças causadas pelo mosquito Aedes Aegypt. Ao sinal de qualquer sintoma, vá ao médico.
- Jamais se automedique.



# SHITSUKE

Autodisciplina

Senso 5



## Na Mesa de Trabalho

- Torne rotina a organização e não acumule materiais desnecessários.

## Em Reunião

- Seja **pontual** com seus compromissos e avise quando não puder comparecer. **Não interrompa quem estiver falando.** Espere a pessoa terminar falar para se manifestar. Seja produtivo e não se esqueça da Ata de Reunião.

## No Computador

- Estabeleça um período para apagar arquivos desnecessários. Crie o hábito de desligar o computador, monitor, impressoras e periféricos antes de sair.

## Armários e Gavetas

- Adote uma postura de inspeção e **compartilhe** para toda sua equipe. Observe sempre se há mais alguma forma de como melhorar seu local de trabalho aplicando o 5S.

## Administração do Tempo

- A autodisciplina é essencial para seguir o planejamento que você mesmo (a) fez do seu tempo. Caso contrário, novamente terá a sensação de que não tem tempo para fazer nada.

## Veículos Corporativos

- Ao habituar-se a todas as rotinas citadas, é sinal de que

you have **autodisciplina** and can give a ride to a friend without worrying about the hygiene of your vehicle. Create the habit of not accumulating trash (residues).

## Atendimento Telefônico

- Mantenha a formalidade, mesmo que seu local de trabalho seja descontraído. Dessa maneira, você transmitirá seriedade e **respeito** ao seu cliente, mesmo que esteja a quilômetros de distância.
- **Ligações pessoais devem ser realizadas apenas em caso de extrema necessidade e muito breves.**
- Ao fazer ligações internas na Cooperativa utilize o número do ramal (4 últimos dígitos do telefone), assim reduzimos custos desnecessários.
- Priorize sempre o uso do celular corporativo da sua área para fazer ligações para outro celular, seja corporativo ou não.

## Bem Estar

- Procure enxergar as **virtudes** do mundo e das pessoas a sua volta todos os dias, tornando seu dia mais leve.

## Combate ao Aedes Aegypt

- **Compartilhe** seus **conhecimentos** sobre os perigos da Dengue. Caso encontre um foco do mosquito fora do seu ambiente comum, tome uma providência ou entre em contato com uma **organização** competente, o controle é nossa **responsabilidade**.



# MENSAGEM DO COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE



*“Com organização e tempo, acha-se o segredo de fazer tudo e bem feito”.*  
**Pitágoras**

O mundo está em transformação sempre, o que torna as mudanças uma exigência o tempo todo. Com isso, a metodologia dos 5 Sentidos se faz atual e mais necessária do que nunca.

Criados para definir os processos de reconstrução de um País, os 5 Sentidos são uma metodologia que deve ser aplicada em nossas vidas para contribuir na organização da bagunça do dia a dia, seja em casa, no trabalho, na escola, na sua bolsa ou nas finanças pessoais.

Dentro deste conceito, um dos principais papéis dos 5 Sentidos hoje é nos orientar em como observar, avaliar e tomar decisões adequadas para o crescimento e formação como pessoa, cidadão e profissional.

Essa metodologia nos proporciona cuidados e mais sabedoria no relacionamento com os ambientes e nossa vida como um todo.

Esperamos que absorva de forma positiva este manual e que ele permita abrir seus horizontes, refletindo sobre suas atitudes, o conceito de organização, responsabilidade, limpeza, respeito e sustentabilidade, e de como tudo isso aos poucos deve ser enraizado em nossas vidas, para que possamos deixar um mundo melhor para nossas famílias e o futuro que estamos construindo.



# OS 10 MANDAMENTOS DO 5S



- I. Ficarei apenas com o estritamente necessário;
- II. Definirei um lugar para cada coisa;
- III. Mantereí cada coisa em seu lugar;
- IV. Mantereí tudo limpo e em condições de uso;
- V. Combaterei as causas de sujeira;
- VI. Identificarei toda situação de risco;
- VII. Trabalharei com segurança;
- VIII. Questionarei toda norma ou padrão até entendê-la;
- IX. Procurarei formas de melhorar meu trabalho;
- X. Honrarei todos os compromissos;

**Consulte o manual completo na intranet.**





**Unimed**   
Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana

**40**  
**ANOS**

ANS - nº 36929-2