

**ARTIGO**  
**DESENVOLVIMENTO HUMANO**

**7S4C – MINIMIZANDO  
PERDAS E MAXIMIZANDO  
RESULTADOS**

## 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

**O sucesso do Housekeeping depende diretamente do envolvimento das pessoas, do apoio e suporte da alta direção e da aplicação contínua de seus princípios e práticas dentro e fora da empresa, por isso o enfoque no lado humano e social é fundamental, pois só havendo a transferência dos conceitos para a prática do dia-a-dia é que ele se torna parte da cultura e transforma aspectos outrora desestimulantes em estímulos positivos que promovem sua propagação e manutenção.**

Atualmente é cada vez mais comum, dentro das empresas, ouvirmos expressões a respeito da necessidade de indivíduos “proativos”, “capacitados a lidar com as mudanças de forma dinâmica”, “aptos a enxergar oportunidades de melhoria, onde, antes só se viam problemas”, “desenvolvimento constante de competências” e por aí vai.... não por modismo, mas por questões de sobrevivência, num mercado cada vez mais competitivo, estes e outros aspectos são indispensáveis. Quando andamos pelas ruas de nossa cidade e vemos a quantidade de papéis, bitucas de cigarro e outros itens atirados ao chão, por pedestres ou das janelas de carros e até mesmo de edifícios, é como se vivêssemos em dois mundos distintos. Até mesmo no ambiente interno das empresas, se observarmos atentamente, em várias delas encontraremos copinhos descartáveis em vasos e jardins, papéis de bala pelo chão, móveis e equipamentos quebrados largados em cantos, entre outros itens de uma imensa lista de não conformidades...São dois cenários que parecem totalmente contraditórios: como as pessoas vão se tornar mais pró-ativas, num ambiente desorganizado e propenso ao acúmulo de itens obsoletos?

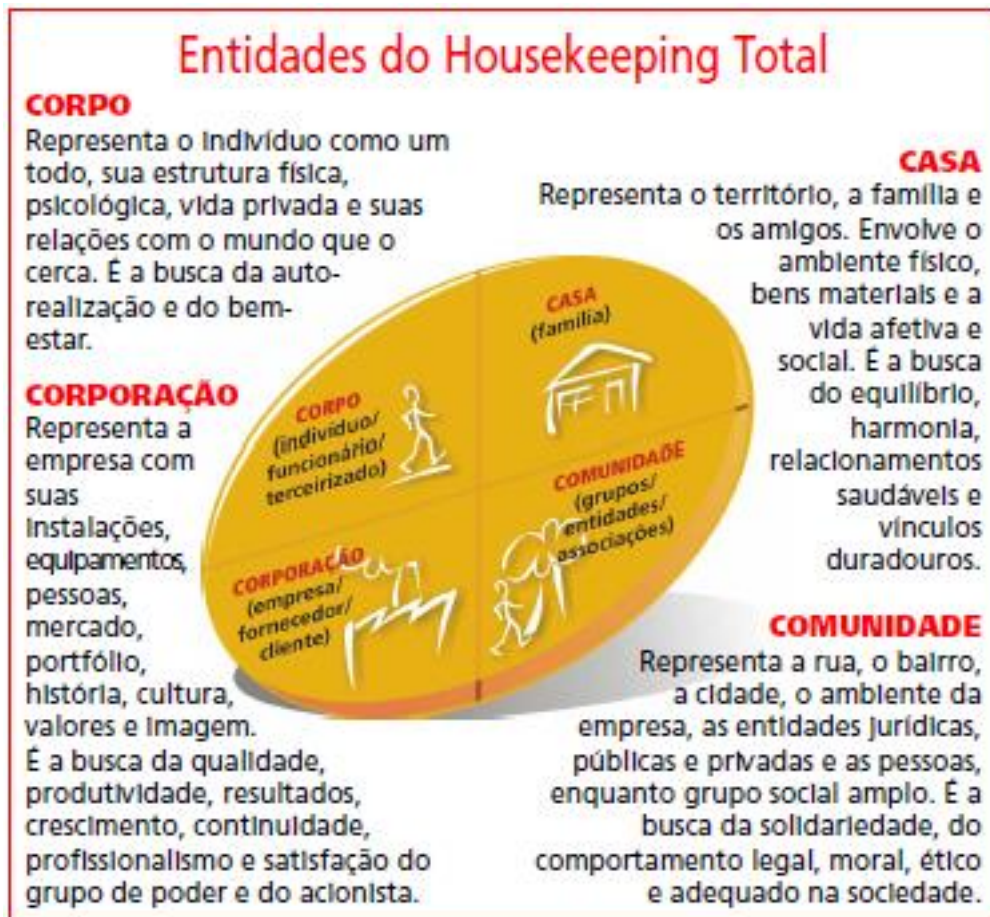
Você já parou para pensar? Já olhou ao seu redor? Já investigou seu local de trabalho, sua casa, sua rua, sob este enfoque? Muitas empresas adotaram o Housekeeping, para tentar mudar esta situação, e criar um ambiente mais propício ao trabalho produtivo e organizado e a diminuição de perdas desnecessárias. Algumas obtiveram êxito a longo prazo. Outras não foram muito além do dia “D”, afinal, passada a grande festa, os ânimos foram diminuindo, diminuindo... até que as “coisas voltaram a ser como antes ou até pior”. Porque isto acontece? é a pergunta que nós da Basso’s & Associados começamos a fazer para encontrar as causas e soluções adequadas. Analisando vários casos de sucesso e insucesso, observamos que:

- Um grande número de empresas, ao realizarem as implantações, parte do pressuposto de que as pessoas já tenham maturidade suficiente para o assunto - o que nem sempre é verdade!;
- A inexistência da transferência destes conceitos e práticas para o dia a dia das pessoas, não tendo havido “a compra” real e nem a multiplicação desta cultura;
- Baixo direcionamento para a eliminação de desperdícios e perdas e pouca ou nenhuma prática de auditoria interna associada a uma efetiva Política de Consequências;
- Poucas são as empresas que conseguiram abordar o Housekeeping de forma mais abrangente e harmoniosa, adaptando-o à cultura e capitalizando os esforços internos numa única direção e sentido. Na maioria dos casos o Housekeeping é visto como “mais um pacote” na lista cada vez maior de programas, procedimentos e normas;
- Os casos bem sucedidos de implementação do Housekeeping estão alicerçados na transferência dos conceitos e práticas para a vida das pessoas dentro e fora das empresas, contando com o comprometimento de toda a Força de Trabalho (incluindo a alta direção) percebendo que sua base é comportamental e atitudinal, o que exige esforços coordenados na adaptação e aplicação dos conceitos e obtenção de resultados contínuos.

Foi então que detectamos a necessidade de uma atuação muito mais abrangente, que reverteria os

## 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

focos de desestímulo, em estímulo para a criação e manutenção de novos hábitos. Assim, ao invés de praticar Housekeeping, só na empresa, durante sua jornada de trabalho, cada pessoa passa a se conscientizar de seu papel como “propagadora natural” de uma nova cultura, quando percebe que pode participar ativamente aplicando os conceitos básicos consigo mesma, em seu lar e no relacionamento diário com a comunidade da qual é parte integrante. A partir daí nascem os 4C’s que representam as entidades: **Corpo**, **Casa**, **Corporação** e **Comunidade**. Ao trabalhar ativamente nestas quatro entidades, as pessoas começam a internalizar a necessidade dos novos hábitos e a praticá-los com muito mais frequência, além disso, sendo multiplicadoras da nova cultura começam a encontrar inúmeras formas de aplicar os conceitos no dia-a-dia, adequando-os às suas reais necessidades, descobrindo como são úteis e trazem excelentes resultados, quando mantidos continuamente.



Este trabalho está sustentado por três pilares distintos que atuam de forma integrada:

- **DESCENTRALIZAÇÃO NA APLICAÇÃO** - que não limita o Housekeeping apenas à Corporação, mas estimula e apoia sua adoção nas outras três entidades: Corpo (o indivíduo como um todo), Casa (família, amigos, ambiente físico do lar, vida afetiva e social) e Comunidade (rua, bairro, cidade, ambiente da empresa, grupo social amplo, o mundo em que vivemos);
- **ENVOLVIMENTO DE TODOS** - que engloba o envolvimento das diversas áreas e seus respectivos funcionários dentro da empresa e a família, amigos e outros colaboradores fora da empresa.
- **AÇÕES SIMPLES E CONTÍNUAS** - ao invés de uma mudança drástica e repentina que depois não encontre sustentação para sua continuidade, o sistema está baseado em ações simples que possam ser facilmente integradas às rotinas diárias, de forma que as pessoas envolvidas percebam que

## 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

podem continuar fazendo o que faziam antes, com melhorias contínuas que alavancam resultados favoráveis para todos. Nossa análise apontou outro fator que mereceu estudos mais aprofundados e cuidados especiais. Ficou evidente, que as pessoas com um senso de autoestima mais saudável tinham maior facilidade em aplicar e perpetuar o Housekeeping, do que, os que sofriam de baixa autoestima. **Assim, percebemos que quem valoriza e cuida melhor de si mesmo, passa a zelar melhor pelos seus pertences, seu lar, instrumentos e local de trabalho e também por sua Comunidade** e apresenta menos resistências para praticar o Senso de Disciplina. Então, incluímos mais dois Sentos: **VALORIZAÇÃO** e **SAÚDE** aos cinco já existentes: **SELEÇÃO, ORGANIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO, PADRONIZAÇÃO** e **DISCIPLINA**, criando assim os 7S's.

O **Senso de VALORIZAÇÃO** se destina a que as pessoas reconheçam e valorizem seus potenciais latentes, suas competências, o trabalho em equipe com o respeito e integração da individualidade de cada um, o local onde vivem e trabalham, buscando sempre o melhor resultado para cada situação. É este Senso que dá base e sustentação aos demais, pois demonstra o quanto cada um é capaz, a importância do trabalho cooperativo, os resultados da soma dos esforços aplicados numa mesma direção e sentido e o quanto é POSSÍVEL realizar quando nossos processos mentais são educados para trabalhar a favor das melhorias contínuas.

O **Senso de SAÚDE** demonstra a importância do ambiente organizado, das escolhas e relacionamentos saudáveis, da amenização ou até eliminação dos fatores que prejudicam a saúde (como o estresse, por exemplo) enfim, da possibilidade de trabalhar de forma equilibrada mantendo a SAÚDE como um todo, não só a dimensão física, mas também, a emocional, social, profissional, intelectual, espiritual e monetária e assim fortalecer a Qualidade de Vida tanto no Trabalho como fora dele. Dentro desse Senso incluímos também as práticas de Segurança tanto no trabalho como fora dele.

Na implantação tradicional dos 5S Housekeeping as empresas trabalham com cinco células. O **7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL** trabalha com estas cinco mais 23 células, totalizando 28 células e gerando as bases necessárias para a conscientização, implantação e implementação. Surge então a pergunta: mas porque as empresas, com tudo que já têm para resolver, vão ampliar desta forma sua atuação? Por três fatores primordiais:

1) As empresas hoje figuram entre as instituições de maior poder: movimentam capital; contam com variados talentos humanos; possuem recursos materiais; são formadoras de opinião; atuam como agentes de mudança; são influenciadoras do meio político-social-econômico elementos que as classificam entre as instituições mais bem habilitadas, detentoras das condições necessárias para realizar este trabalho.

2) Todas as empresas, independente de seu setor de atuação, estão sendo cada vez mais cobradas por sua responsabilidade social, não só no que se refere a conservação e manutenção do meio-ambiente, mas principalmente, em aplicar parte de seus recursos para o desenvolvimento da Comunidade onde estão inseridas.

3) As empresas desde que conscientizadas de seu papel social tem forte capacidade de mobilizar as pessoas e se somarem às ONG'S em prol do bem-estar comum - visão de longo alcance com ações de curto e médio prazo.

# 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

MATRIZ 7S4C				
Entidades 4C Sensos 7S	Corpo	Casa	Corporação	Comunidade
Valorização				
Saúde				
Seleção				
Organização				
Conservação				
Padronização				
Disciplina				

5S - Housekeeping Tradicional  
7S4C - Housekeeping Total



Num futuro muito próximo, este será o Grande Diferencial Competitivo. Afinal os consumidores estão cada vez mais conscientes e exigentes e se podem escolher entre um produto ou serviço que beneficia sua Comunidade e outro que nada faz, adivinhe qual será sua opção?

As próprias empresas necessitam de uma atuação mais forte no sentido de desenvolver a Comunidade para que possam continuar encontrando as pessoas que irão perpetuar seu crescimento e desenvolvimento, seja na hora de contratar talentos, seja na hora de vender seus serviços e produtos para um público apto a adquiri-los. Assim, quem sair na frente terá muito mais chances de marcar mais pontos e de ficar com a imagem institucional mais fortalecida na memória dos consumidores, pois o campo de atuação é amplo e tem "trabalho" para todos os interessados.

Quem ficar deixando para depois, poderá descobrir que esperou demais, que seus esforços serão vistos como "não mais que sua obrigação" ou o que é pior, pode ser "tarde demais" para salvar a empresa da extinção, pois os outros já estarão muito mais preparados e aptos para atuar e se adaptar às mudanças, afinal, tiveram mais tempo para treinar e encontrar as melhores práticas a serem adotadas e mantidas. O caminho está indicado: o 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL não é apenas mais um elemento no pacote de programas, procedimentos e normas que visam melhorar a qualidade e produtividade. Além de contar com toda uma estrutura de implantação e implementação baseada nos quatro princípios de gerenciamento: Definição, Sistema, Padrão e Medição para que possa desde o início ser adaptado as reais necessidades da empresa e avaliado continuamente ao longo do processo para que receba os ajustes requeridos, trata-se de um sistema

## 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

que envolve, integra e valoriza o lado social e humano, coordenando os esforços conjuntos a favor da: **SATISFAÇÃO TOTAL** e promovendo um clima interno que favorece os demais programas, devido à integração e participação de todos os envolvidos no processo.

O mérito maior do 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL está em sua sintonia com o momento presente: as pessoas estão cada vez mais cientes de seu papel como indivíduos criativos e atuantes e desejosas de fazer algo, pois ninguém aguenta mais as situações como estão. Nunca estivemos numa época tão favorável às mudanças propostas pelo 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL pois as empresas também não precisam mais só de mão de obra, precisam de cérebros talentosos e de gente envolvida de coração, mente e corpo para encontrar soluções e gerar resultados cada vez melhores. E nada mobiliza mais, do que a possibilidade de viver com mais harmonia e qualidade de vida em casa, no trabalho e na comunidade, sabendo que “cada um pode fazer a diferença” para que isso realmente aconteça.

Num mundo de seis bilhões de habitantes, com Internet, celulares e tantos outros artifícios tecnológicos nunca houve tanta solidão e necessidade do encontro com outro ser humano, como existe agora. Parece um paradoxo, mas é a pura realidade. Nós não podemos nos esquecer que colheremos no futuro exatamente os frutos daquilo que plantamos agora. O 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL pode ser a resposta para este desafio, afinal o segredo do seu sucesso é “o trabalho conjunto em prol de um todo maior, realizado de forma ampla e organizada”.



### Os Quatro princípios de Gerenciamento:

- **1º Definição: O 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL** é a aplicação contínua e entusiástica dos conceitos e práticas do Housekeeping na Corporação, com ênfase no lado HUMANO e SOCIAL. Neste contexto, reforça o papel do indivíduo como SER HUMANO INTEGRAL, com responsabilidades em relação a si próprio, sua família, seu trabalho e sua comunidade.
- **2º Sistema: ESTRUTURA** – O sistema adotado para reforçar a definição e capitalizar os benefícios do 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL é a DESCENTRALIZAÇÃO e o ENVOLVIMENTO DE TODOS.
- **3º Padrão: REFERÊNCIA** – O padrão de desempenho utilizado pelo 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL é de ZERO PERDAS e SATISFAÇÃO TOTAL em todas as Entidades e Senso avaliados.
- **4º Medição: METODOLOGIA** – A medição do 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL é feita através do RADAR 7S4C onde avalia-se individualmente o desempenho de cada Entidade em cada Senso. No final calcula-se a média para obter o valor geral.

# 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

## Principais Benefícios do 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL

- Oportunidade de resgatar o 5S - Housekeeping Tradicional
- Assegura manter viva a chama do Housekeeping
- Geração de estímulos e melhoria da motivação dos funcionários
- Maior valorização do indivíduo como Ser Humano
- Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho
- Fortalecimento da imagem institucional o que favorece a produtividade interna e alavanca resultados externos
- Manutenção de um clima favorável a implantação de outros programas
- Resgate da responsabilidade social e individual

## Teste a aplicação do 7S4C – HOUSEKEEPING TOTAL na sua empresa

Faça uma averiguação ultra rápida, respondendo às sete questões abaixo, escolhendo apenas uma alternativa para cada questão: **(S)** = “Sim” , **(N)** = “Não” ou **(?)** = “Há dúvidas a respeito” e refletindo sobre a situação atual em sua empresa:

QUESTÕES	SIM	NÃO	DÚVIDA
1) O 5S Housekeeping começou bem e prossegue a todo vapor: atualmente existem evidências da aplicação contínua do Housekeeping por toda a empresa?			
2) Toda a Força de Trabalho da sua empresa está realmente comprometida com a aplicação e resultados do Housekeeping, dando ênfase na eliminação de desperdícios e perdas?			
3) A abordagem atual do Housekeeping na sua empresa considera em profundidade os Sentos de Valorização, Saúde e Disciplina em todas as quatro Entidades: Corpo, Casa, Corporação e Comunidade?			
4) Todas as ações das frentes de trabalho de sua empresa, tais como Qualidade de Vida, Boas Práticas de Fabricação, Atuação Responsável, Mobilização da Força de Trabalho, Práticas de Cidadania, Apoio à Comunidade etc. estão atuando em sinergia e de forma harmonizada?			
5) A metodologia do Housekeeping utilizada atualmente na sua empresa tem forte ênfase e impacto no lado Humano e Social e isso é percebido por todos os envolvidos dentro e fora da empresa?			
6) Existe a transferência e aplicação contínua dos conceitos do Housekeeping para o dia-a-dia da Força de Trabalho fora da empresa, ou seja, em sua vidas particulares (Entidade Corpo), em seus lares (Entidade Casa) e em sua atuação e relacionamentos sociais (Entidade Comunidade)?			
7) Oitenta por cento (80%) ou mais das pessoas de sua empresa estão conscientizadas que a base do sucesso do Housekeeping é comportamental e atitudinal e estão continuamente motivadas a aplicar os conceitos em suas vidas dentro e fora da empresa?			

## 7S4C – MINIMIZANDO PERDAS E MAXIMIZANDO RESULTADOS DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

**Some as respostas (S) Sim e verifique seu resultado:**

- **0 a 1 (SIM)** = Não se desespere, há muito o que fazer, e você acaba de descobrir uma excelente saída: o 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL;
- **2 a 3 (SIM)** = Sua empresa está repleta de oportunidades de melhoria, percebê-las e trabalhá-las corretamente trará benefícios a todos na empresa. O 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL pode trazer inúmeras contribuições neste processo;
- **4 a 5 (SIM)** = Já existem passos sendo dados no caminho da expansão do Housekeeping, o que irá facilitar a implantação do 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL e aumentar a conscientização e sinergia de todos os envolvidos;
- **6 (SIM)** = PARABÉNS sua empresa está no caminho certo. Só mais alguns pequenos ajustes serão suficientes para alcançar um lugar de destaque entre as empresas que fazem a verdadeira diferença na vida das pessoas;
- **7(SIM)** = PARABÉNS!!! Sua empresa está entre as pioneiras, que estão transformando o Mundo num local melhor, valorizando as capacidades de sua Força de Trabalho e expandindo sua influência para contribuir positivamente com a Comunidade onde está inserida. São estas as empresas que estarão capacitadas a crescer e superar os obstáculos que vêm por aí, neste novo milênio que se inicia. Inscreva sua empresa no Cadastro Nacional de Empresas que Praticam Continuamente o 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL e faça parte do banco de informações que está sendo criado para o intercâmbio das melhores práticas.

Se você quiser saber mais sobre como o 7S4C - HOUSEKEEPING TOTAL pode contribuir para com o sucesso da sua empresa entre em contato com a **Basso's & Associados Consultoria e Treinamento** que é a empresa criadora e responsável pela implantação e implementação desta metodologia.

**José Luiz Basso** – Formação em Engenharia Industrial Mecânica, Pós Graduação em Administração da Produção e Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica. Diretor Consultor da Basso's & Associados Consultoria e Treinamento. Artigo escrito em abril de 2002 com a participação de **Monic Landin**.