



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIRG
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**GESTÃO DA FERRAMENTA 5S: UM ESTUDO DE CASO NA
EMPRESA KM MOTOS LTDA.**

**Acadêmica: Mariana Cirqueira Lopes
Professor Orientador: Adm. Alexandre Ribeiro Dias, Me.
Área de Concentração: Administração Geral**

GURUPI-TO

JUNHO, 2018

MARIANA CIRQUEIRA LOPES

Este Projeto foi julgado adequado e aprovado para a continuidade do Trabalho de Conclusão de Curso junto ao Centro Universitário Unirg.

Prof^a. Adm. Eliza Magalhães do Prado Barcellos, Esp.
Coordenadora do Curso de Administração

Prof^a. Adm. Claudeilda de Moraes Luna, Esp.
Coordenadora de Estágio do Curso de Administração

Apresentada a Banca Examinadora, integrada pelos professores:

Prof.^a Adm. Alexandre Ribeiro Dias, Me.

Orientador

Prof. Márlllos Peres de Melo, Dr.

Prof^a. Adm. Eliza Magalhães do Prado Barcellos, Esp.

GESTÃO DA FERRAMENTA 5S: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA KM MOTOS LTDA.

LOPES, Mariana Cirqueira¹
DIAS, Alexandre Ribeiro²

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo realizar um diagnóstico e elaborar um plano de ação para a implantação do programa 5S em uma oficina mecânica de motocicletas, localizada no município de Gurupi, estado do Tocantins. O estudo trata-se de estudo de caso, realizado com visitas in loco, onde se aplicou um questionário com os colaboradores do setor. A ferramenta é essencial a todas as empresas que procuram um melhor ambiente de trabalho, o bem estar de aos seus colaboradores, e a satisfação dos clientes. Os quesitos organização, limpeza, a utilização do espaço e a facilidade de encontrar as ferramentas e equipamentos procurados dentro da empresa foram consideradas regular e ruins. De acordo com dados obtidos após aplicação de questionário foi elaborar o plano de ação para solucionar os problemas.

Palavras-chave: Gestão de qualidade, Programa 5S, Oficina de motocicleta.

ABSTRACT

The objective of this study was to perform a diagnosis and elaborate an action plan for the implementation of a 5S program in a motorcycle mechanic workshop located in the municipality of Gurupi, Tocantins state. The study is a case study, carried out with on-site visits, where a questionnaire was applied with the employees of the sector. The tool is essential to all companies looking for a better working environment, the well-being of their employees, and customer satisfaction. The issues of organization, cleanliness, use of space and the ease of finding the tools and equipment sought within the company were considered regular and bad. According to data obtained after application of questionnaire was to elaborate the action plan to solve the problems.

Key Words: Quality management, Program 5 s, Motorcycle workshop.

¹Acadêmica de Administração, Centro Universitário Unirg, mariana.lobes9@hotmail.com

²Administrador, Mestre em Agronegócio, CEPAN - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, diasalex@terra.com.br

1 INTRODUÇÃO

Diante as mudanças que estão ocorrendo, tanto nas empresas quanto na sociedade, sendo esses um ambiente onde as mudanças são constantes tendo fatores que contribuem para isso, tais como: as mudanças econômicas, tecnológicas, sociais, culturais, legais, políticas, demográficas e ecológicas que agem de maneira conjunta e sistêmica em um campo dinâmico de forças que produzem resultados jamais imaginados, trazendo incerteza para as empresas. Isso faz com que as empresas busquem a melhoria dos processos, pois há necessidade de uma flexibilidade e agilidade na tomada de decisão.

Para atingir esses objetivos, é necessário um bom serviço, que vai além de atender as expectativas do cliente, tem que ter algo a mais como um conjunto de características que complementam a qualidade do serviço prestado, bom atendimento para fidelizar clientes já existentes e trazer novos clientes, pois é uma maneira de ampliar o produto vendido.

Existem ferramentas que facilitam nesse processo de melhoria da qualidade, e uma delas é conhecida pela sigla 5S, que corresponde às iniciais de cinco palavras japonesas: Seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke. Na década de 80 quando o programa chegou ao Brasil estas palavras foram traduzidas e interpretadas ao português, respectivamente, como cinco sentidos: senso de utilização, senso de organização, senso de limpeza, senso de saúde e senso de disciplina. As palavras foram interpretadas como senso para manter o nome original e para proporcionar uma ideia de profunda mudança comportamental, pois é preciso “sentir” a necessidade de fazer acontecer (COSTA).

O Tocantins está entre os dez estados com o maior número de motocicletas, de acordo com levantamento baseado em dados do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN). Dos 530.085 veículos, 160 mil são carros de passeio e 260 mil são motos. Em Gurupi, no sul do estado, são 16 mil carros e 18 mil motos, conforme informações do Departamento de Trânsito do Tocantins (DETRAN- TO, 2018).

Com o aumento da frota de veículos, conseqüentemente a necessidade de serviço de manutenção dessas motocicletas também aumente, e em decorrência desse aumento a competitividade dentro do mercado irá aumentar igualmente. Os prestadores de serviço desta área procuram-se fortalecer dentro do mercado, buscando melhores formas que auxiliem neste objetivo.

Para a empresa é de suma importância a qualidade na prestação de serviço, pois promoverá melhorias, assim aumentando a imagem, rentabilidade da mesma e satisfazendo as necessidades do cliente, sendo fundamental para o mantimento das atividades da empresa.

Dentre as empresas desse ramo em Gurupi, surge a empresa Km Motos Ltda. que foi

fundada em outubro de 2011, pelo atual proprietário, atua no ramo de vendas no varejo de peças, como pneu, câmara de ar, capacete, rolamentos, relação, dentre outros e também presta serviços e consertos de motocicletas em geral.

Diante do exposto, esse trabalho tem por objetivo realizar um diagnóstico da empresa Km Motos Ltda., e elaborar um plano de ação para a implantação do programa 5S.

2 METODOLOGIA

Os métodos de pesquisa utilizados no presente trabalho foram à pesquisa descritiva, que segundo Vergara (2004), expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Isso pode acarretar em decisões, tanto positivas, quanto negativas, aonde haverá uma observância comportamental dentro da organização. Ainda, foi utilizado o estudo de caso, que Segundo Yin (2015) é uma investigação baseado na experiência onde investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto real, principalmente quando os limites entre os ambos não estão claros.

Para a utilização dos dados primários uma das técnicas de pesquisa que foi utilizada é a pesquisa bibliográfica, que conforme Oliveira (2004) tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno.

A pesquisa documental é considerada cientificamente autêntica. Assim, Marconi e Lakatos (2013) a caracterizam como a fonte de coleta de dados que está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias.

Segundo Mattar (2005, p. 159), dados primários são aqueles que ainda não foram antes coletados. Eles são pesquisados com o objetivo de atender às necessidades específicas da pesquisa em andamento.

Para o uso dos dados secundários foi utilizado o questionário. Marconi e Lakatos (2013) o definem como um instrumento para coletar dados classificados em perguntas que devem ser respondidas por escrito sem a presença do pesquisador.

O questionário foi elaborado, com perguntas claras e objetivas, que buscam obter informações para orientar a implantação do programa 5S, o mesmo foi elaborado por perguntas fechadas dividido em dois blocos, o Bloco A que é composto por perguntas com dados pessoais tais como sexualidade, grau de escolaridade, faixa etária, estado civil e tempo de serviço prestado na empresa. Enquanto o Bloco B foi elaborado com perguntas de

conhecimento ou reconhecimento do programa 5S onde foram abordadas perguntas sobre a utilização, ordenação, limpeza, saúde e disciplina do local de trabalho.

O questionário foi aplicado para os 04 funcionários da oficina mecânica da empresa Km Motos Ltda., na primeira quinzena do mês de abril para conhecer o posicionamento destes funcionários no ambiente de trabalho, posteriormente foi realizado um diagnóstico para analisar quais medidas serão necessárias para a elaboração do plano de ação da mesma.

Após a coleta de dados, originou-se uma série de informações que é fundamental no complemento dos procedimentos metodológicos apresentados e a forma como foram adquiridas as variadas informações.

A análise dos resultados e deduções conclusivas de uma pesquisa depende da verificação e da confirmação das hipóteses, pois delas poderão ser deduzidas conclusões que possa explicar o assunto temático ou os fatos de maneira mais aprofundada (MARTINS, 2001, p. 67).

Nesse sentido, Cervo e Bervian (2002) compreendem que a pesquisa qualitativa busca uma caracterização e tenta compreender de alguma forma os significados e características do comportamento e uma melhor análise de dados.

Desta maneira, a pesquisa qualitativa busca o entendimento aprofundado através das informações obtidas dando ao pesquisador a oportunidade de relatar no seu trabalho de estudo sobre a realidade em que se encontra a empresa, para que posteriormente se possa nortear uma forma de se chegar a um melhor resultado para a mesma.

3 REVISÃO DE LITERATURA

No presente trabalho este capítulo abordará as teorias e conceitos de autores que abrangem as áreas de gestão de qualidade e o programa 5S.

3.1 GESTÃO DE QUALIDADE

Segundo Paladini (2005) a gestão da qualidade teve sua evolução no início de 1950 no Japão, sendo conhecida como um padrão japonês que tem como foco voltado para o cliente. Posteriormente, após a segunda guerra mundial existiu a necessidade de criar novos métodos na indústria, uma vez que os cenários políticos e econômicos foram alterados, sendo resultado diretamente da guerra.

O desafio da qualidade é formar um diferencial competitivo. Para assim se diferenciar das demais, ou seja estar à frente dos concorrentes. A mesma traz várias contribuições operacionais como: redução de defeitos, redução de custos, redução de retrabalho assim

aumentando a produtividade, e tornando a empresa não somente com qualidade, mas mostrando que essa tem todas as ferramentas necessárias para manter firme no mercado (PALADINI, 2005).

Segundo (NETO, 2008) a gestão da qualidade é considerada um processo contínuo, que atinge resultados indispensáveis em longo prazo. Relaciona-se a um agrupamento de estratégias e planos que tem em vista acompanhar a evolução da organização de maneira contínua e progressiva, deste modo sendo abrangente e evolutiva.

Conforme expõe Oliveira (2013) a qualidade total está relacionada com a capacidade de um produto ou serviço de atender ou ultrapassar as necessidades, desejos, exigências e as expectativas dos clientes da empresa. Tendo como foco maximizar a qualidade em todas as etapas dos processos e atividades de uma organização, abrangendo todos os executivos e colaboradores, reconhecendo de forma completa e eficaz satisfação das necessidades dos clientes.

3.2 PROGRAMA 5S

Oliveira, Cardoso e Machado (2004) esclarecem que o 5S surgiu no Japão no século XX, e consiste necessariamente na dedicação e disposição das pessoas em organizar o local de trabalho por meio de manutenção do necessário, tendo assim um ambiente propício para um bom desenvolvimento de suas atividades.

O programa 5s ou o cinco sentidos é um conjunto de conceitos ou metodologias simples, que tem a capacidade de mudar o humor, o ambiente de trabalho, o modo de conduzir as atividades de rotinas e as atitudes. O termo 5s é resultado de cinco palavras japonesas, todas tem as iniciais com a letra S. Na interpretação dos ideogramas que representam essas palavras, do japonês para o inglês, conseguiu-se descobrir palavras que iniciavam com a letra S e que tinham um significado próximo do original em japonês. No entanto, o mesmo não aconteceu com a tradução para o português. A melhor maneira encontrada para expressar e abranger a profundidade do significado desses ideogramas foi adicionar o termo “senso de” antes de cada palavra em português que mais se aproximava do significado original. De tal modo, o termo original 5S ficou mantido, mesmo na língua portuguesa. O termo “senso de” significa exercitar a capacidade de admirar, avaliar e entender (LAPA, 1998).

Ribeiro (1994) explica que as cinco atividades integrantes do programa buscam aperfeiçoar o comportamento das pessoas, proporcionando-lhes mais que a mudança de

hábitos e atitudes, alguma melhoria de seus valores éticos e morais.

SEIRI (Senso de utilização): conforme expõe Oliveira (2013) este senso é caracterizado onde cada funcionário deve saber distinguir o útil do inútil, uma vez que apenas o que tem utilidade deve permanecer disponível. É a separação dos recursos entre os necessários e que não tem utilidade, permanecendo assim só aqueles que realmente interessam e tem funcionalidade. É aproveitar e utilizar os recursos conforme com a necessidade e adequação, impedir exageros, desperdícios e má utilização. As benfeitorias serão liberação de espaço, reaproveitamento de recursos e diminuição de custos (BALLESTERO-ALVAREZ, 2010);

SEITON (Senso de arrumação - organização): Para Ballestero-Alvarez (2010) se refere a definir locais para guardar os recursos, objetos mais importantes e que se usam com maior frequência no dia a dia no ambiente de trabalho, identificar e sinalizar os objetos para que possam ser encontrados de forma simples, rápida e fácil, ou se ocorrência os materiais acabem possam ser repostos. Deste modo a ideia é ter um lugar correto para cada coisa, cada um deve ter seu lugar.

SEISO (Senso de limpeza) - Limpar é eliminar a sujeira, examinando para descobrir e atacar as fontes de problemas. A limpeza deve ser vista como uma oportunidade de inspeção e de reconhecimento do ambiente. Para tanto, é de fundamental importância que a limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente (RIBEIRO, 1994).

SEIKETSU (Senso da padronização - asseio e arrumação): Conforme expõe Ribeiro (1994), o *Seiketsu* consiste basicamente em padronizar todos os procedimentos, hábitos, processos e regras de modo que sejam mantidos os três primeiros S anteriores, mantendo a higiene e a limpeza.

Segundo Hirano (1994), esta etapa pode ser alcançada seguindo as três recomendações seguintes, que nada mais são do que uma síntese dos três S anteriores:

- a) Não permitir itens desnecessários (separação, Seiri);
- b) Não permitir bagunça (ordenação, Seiton);
- c) Não deixar sujeira (limpeza, Seisoh).

SHITSUKE (Senso de autodisciplina): De acordo com Oliveira (2013) disciplina diz respeito a roteirização da melhoria obtida, apoiada como a obediência à rotina, ao mesmo tempo a procura constante da melhoria e a instrução do ser humano. A qualidade total deve estar auxiliada por princípios e políticas, as quais proporcionam sustento para a administração de processos na empresa. Conseqüentemente, incluir este senso de autodisciplina é acrescentar o hábito de observar e adotar normas, regras, metodologias, acolher

especificações, sejam escritas ou informais. É também ter autocontrole, ter calma, ser persistente na procura de seus sonhos, ambições e aspirações, respeitar o espaço e a vontade do próximo (LAPA; BARROS FILHO e ALVES, 1998).

Abaixo o quadro apresenta as terminologias adotadas para cada senso e suas principais qualificações, benefícios e vantagens.

Sensos	Terminologias encontradas	Terminologias adotadas	Benefícios	Vantagens
Seiri	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminação - Descarte - Utilidade 	Utilidade	Liberar espaços.	Disponíveis apenas documentos e ferramentas úteis.
Seiton	<ul style="list-style-type: none"> - Arrumação - Organização - Ordenação 	Ordenação	Melhor aproveitamento do tempo.	Facilidade de acesso ao que se necessita.
Seiso	<ul style="list-style-type: none"> - Inspeção - Limpeza - Zelo 	Limpeza	Reduz extravio de documentos, ferramentas e quebra de máquinas.	Possibilita um ambiente de trabalho limpo.
Seiketsu	<ul style="list-style-type: none"> - Asseio - Higiene - Saúde - Padronização 	Padronização	Aprimoramento constante de procedimentos.	Melhora o entendimento de todos referente aos processos.
Shitsuke	<ul style="list-style-type: none"> - Autodisciplina - Supervisão independente - Autocontrole 	Disciplina	Mantém o ambiente limpo e organizado.	Melhoria contínua.

Autor: Fernando de Souza

Alguns dos benefícios esperados com a utilização do programa 5S são: acabar com documentos sem necessidade; melhoramento nas comunicações internas; avanço nos controles; máximo aproveitamento dos espaços; melhoramento do layout; melhoria da aparência visual das áreas; manter a limpeza em todos os ambientes; padronização dos processos; maior conhecimento dos colaboradores; economizar tempo e esforço; e a melhoria de maneira geral do ambiente de trabalho (MARSHALL JUNIOR, 2011).

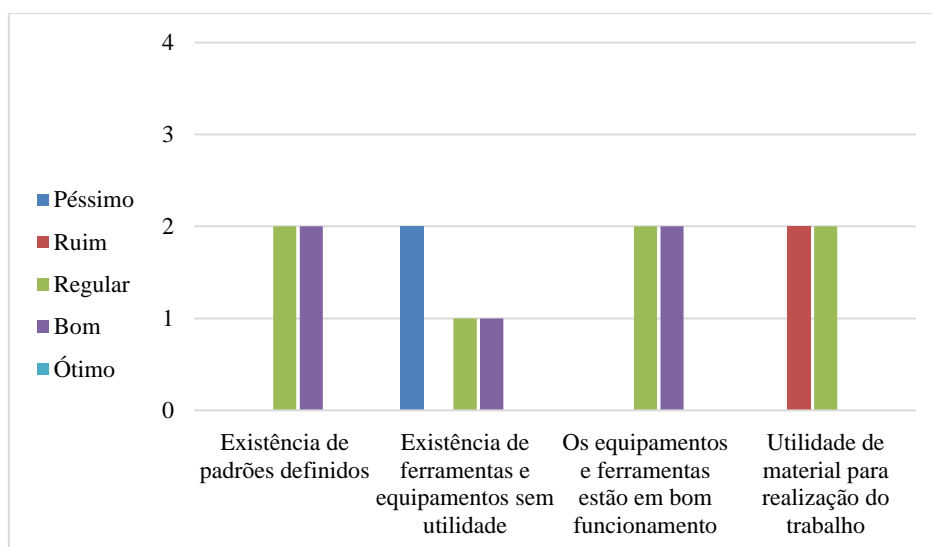
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para realizar esta pesquisa o instrumento utilizado foi a coleta de dados, para avaliar o setor e suas necessidades. A pesquisa foi realizada com os funcionários da oficina mecânica,

onde se fez o uso de um questionário com questões voltadas ao perfil dos funcionários em relação com o programa 5S. O questionário foi aplicado com 04 funcionários da oficina mecânica. Após a realização do questionário será analisado quais medidas serão necessárias para a elaboração do plano de ação.

O perfil dos funcionários foi identificado na presente pesquisa onde apresentou que 02 são casados, 01 solteiro e 01 divorciado, tendo uma faixa etária de 27 a 38 anos, 03 tendo escolaridade de ensino médio e 01 ensino superior, todos exercem uma função operacional, quanto ao tempo de serviço 02 deles tem entre 06 meses a 01 ano de tempo de serviço e os outros 02 prestam serviço na empresa desde a sua abertura.

Gráfico 01: *Seire* – utilização.



Fonte: Dados primários

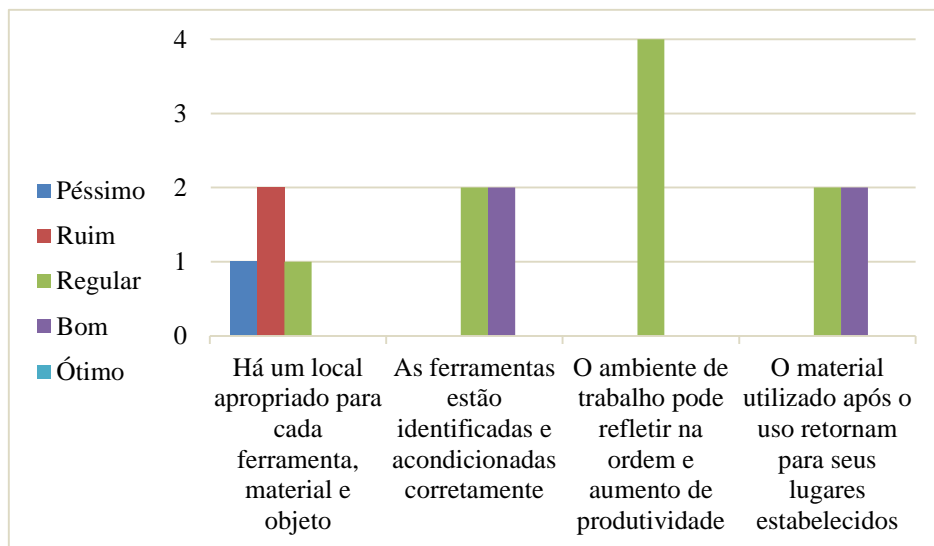
De acordo com o gráfico apresentado acima, os padrões para a manutenção ou descarte de ferramentas não utilizadas no ambiente de trabalho, segundo os funcionários, estão classificados entre regular e bom, não estando bem claro se há um padrão de organização ou não para os mesmos. De acordo com visita in loco, foi possível observar que não há boa organização quanto à utilização de ferramentas. É de grande importância manter padrões nos procedimentos realizados na empresa, pois padronização de processos induz resultados visivelmente positivos, de ordem quantitativa e qualitativa.

A organização no ambiente, quanto aos equipamentos ou ferramentas sem utilidade no local de trabalho é péssima, portanto, é de grande valor descartar materiais e recursos desnecessários, procurando manter somente o necessário para as atividades, na quantidade certa e em boas condições de uso, otimizando o tempo gasto e melhorando as condições de trabalho.

Segundo os colaboradores, a forma em que os equipamentos e as ferramentas da empresa estão quanto às condições de uso, está entre regular e bom, sendo este um resultado negativo conhecendo-se a importância desses itens no local de trabalho. O correto funcionamento das ferramentas é um ponto importante no processo de qualidade, pois para se realizar um bom serviço, é necessário que as mesmas estejam em perfeito estado.

Sobre a falta dos materiais no ambiente de trabalho, segundo os colaboradores, essa ausência de materiais está classificada entre ruim e regular, ou seja, para realizar determinados serviços possivelmente tem-se uma onerosidade maior na obtenção dos materiais necessários do que na realização do próprio serviço. De acordo com a visita in loco, foi possível visualizar que para a realização de certos trabalhos não existe quantidade suficiente de material para ser utilizado.

Gráfico 02: *Seiton* - ordenação



Fonte: Dados Primários

Conforme o gráfico 2, os colaboradores classificam a existência de organização no armazenamento de cada ferramenta e objeto como ruim, demonstrando que não há um local apropriado para armazenar as ferramentas e objetos. É de grande importância ter um local apropriado para guardar os mesmos, facilitando sua utilização e reduzindo o tempo gasto na realização do trabalho.

Segundo os colaboradores, não há uma definição correta sobre a identificação e armazenamento das ferramentas, classificando esse quesito como bom ou regular. A armazenagem de forma correta diminui as chances de estragar ou enferrujar o objeto aumentando assim a vida útil do mesmo. Já a identificação das ferramentas é importante, pois

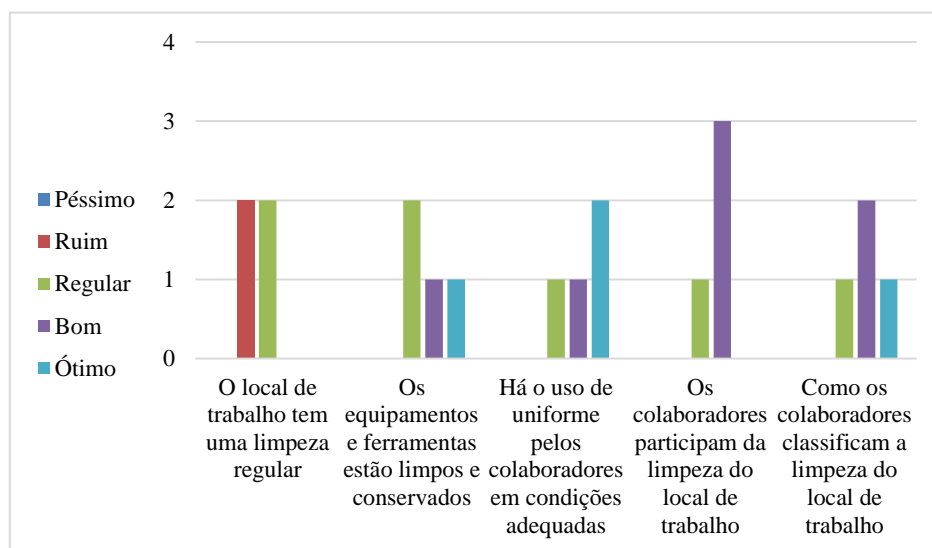
irá tornar mais rápida a realização do trabalho.

A respeito da organização refletindo ou não no aumento de produtividade, os colaboradores julgam esse quesito como regular. Neste caso, pensam que a organização não apresenta grande importância, ou seja, acreditam que não definir um padrão não irá influenciar no aumento de produtividade.

É possível verificar, pelo gráfico, que os colaboradores não definem se os materiais de trabalho, após serem utilizados, retornam para locais estabelecidos, sendo assim pode-se dizer que não seguem o famoso ditado popular “cada coisa no seu lugar”. Para ganho de produtividade é de grande valia encontrar, quando procuradas, as ferramentas no lugar correto, evitando desperdício de tempo na hora do atendimento.

Diante da pesquisa realizada, os colaboradores não deixaram claro sobre a organização do ambiente. Após realização de visita in loco, foi verificada a falta de organização na oficina mecânica. A organização do ambiente de trabalho é necessária para possibilitar o uso das ferramentas e objetos com segurança e rapidez a qualquer momento.

Gráfico 03: *Seison* - Limpeza.



Fonte: Dados primários.

Em conformidade com o gráfico 03, quanto à limpeza regular no ambiente de trabalho, os colaboradores afirmam que é ruim. A limpeza melhora o aspecto visual do ambiente e dos equipamentos. Nota-se que é necessária a aplicação do *Seison* – Limpeza, visando aumentar a limpeza no ambiente, tornando-o agradável e saudável aos colaboradores.

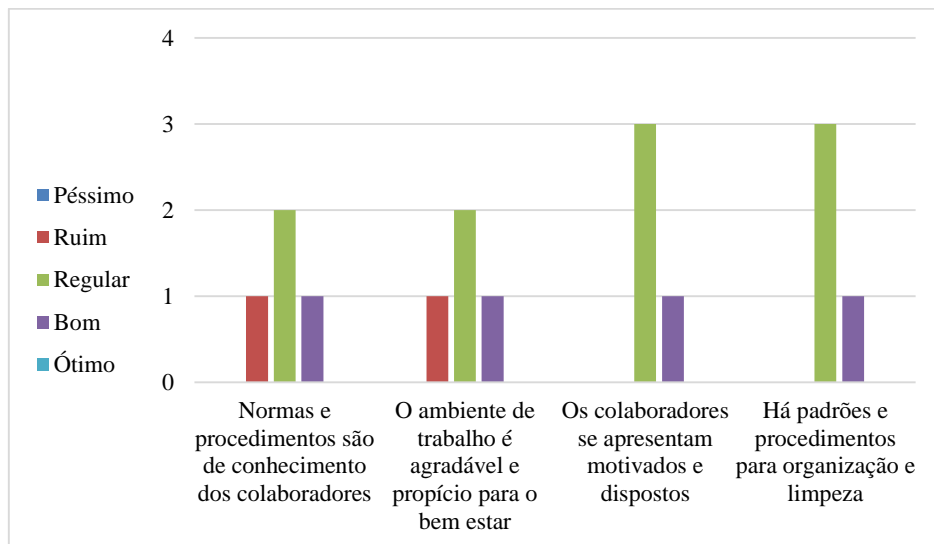
A opinião dos colaboradores quanto à conservação da limpeza das ferramentas mostrou-se bem dispersa, sendo necessário melhorar esse quesito. A limpeza dos equipamentos e materiais utilizados na empresa propicia a conservação dos mesmos e facilita

sua localização. Vemos que os colaboradores classificam de regular a ótimo.

A utilização do uniforme em condições adequadas gera credibilidade para a empresa entre os profissionais, clientes e o com o mercado como um todo. Os colaboradores a classificam entre regular e ótimo. De acordo com a visita in loco há a utilização do uniforme, porém de forma inadequada, pois se encontram desgastados.

Sobre a participação dos colaboradores com a limpeza do local de trabalho, eles afirmam participar da mesma. Ainda, afirmam que a limpeza está em boas condições, apesar dos resultados dispersos, podendo alcançar resultados melhores com a implantação do programa 5S. Manter a limpeza reduz perdas, desperdícios e custos operacionais, contribui com o meio ambiente, auxilia na otimização do tempo, aumenta o bem-estar e a qualidade do trabalho.

Gráfico 04: *Seiketsu* – Saúde.



Fonte: Dados Primários

De acordo com o gráfico 04, sobre a existência de normas e procedimentos de segurança conhecidos pelos colaboradores, os mesmos a classificam como regular. As normas e procedimentos de segurança possibilitam um método do trabalho mais organizado, evitando acidentes e tornando o ambiente mais agradável.

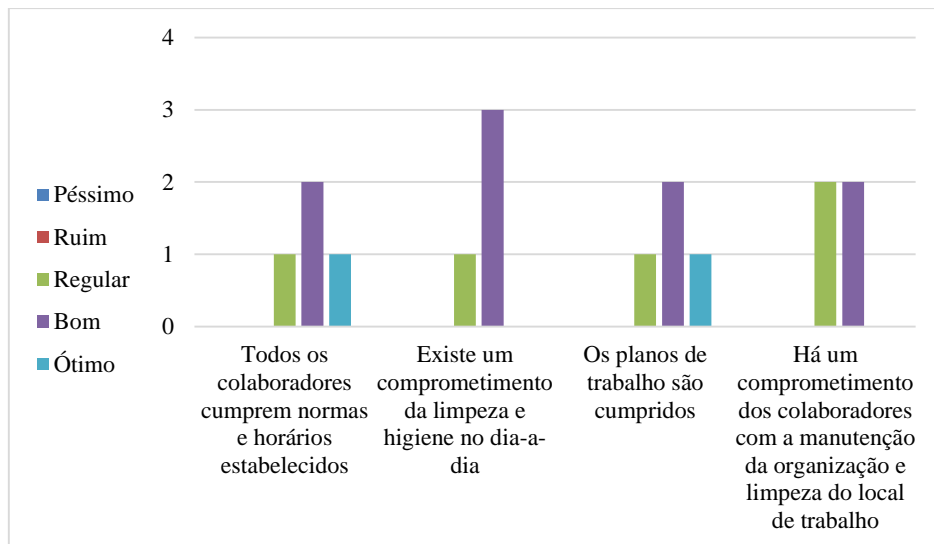
Um ambiente de trabalho agradável propicia bem estar aos funcionários, facilita o alcance de objetivos pela equipe e pela empresa, com qualidade de vida para todos. Os funcionários classificam esse item entre péssimo e bom. A aplicação deste senso procura melhorar a vida das pessoas, tanto no aspecto pessoal quanto profissional.

É evidente que os colaboradores não estão totalmente satisfeitos para se apresentarem bastante dispostos e motivados. Quando os colaboradores se sentem motivados tendem a

proporcionar melhores resultados para a empresa, aumentando a produtividade e assim todos ficam satisfeitos.

A padronização e procedimentos trás a redução de falhas e maior segurança no ambiente de trabalho, facilitando acompanhar a qualidade nos serviços oferecidos. Os colaboradores classificam esse quesito entre regular e bom. É de suma importância a implantação do senso de saúde, pois busca manter e melhorar os três sentidos anteriores, mantendo excelentes condições de higiene nos ambientes, promovendo trabalho em grupo, respeitando os colegas e a instituição em que você trabalha e incentiva para o cumprimento das normas de segurança.

Gráfico 05: *Shitsuke* - Disciplina



Fonte: Dados Primários

Conforme o gráfico acima, os colaboradores julgam o próprio comprometimento, para o cumprimento das normas e horários estabelecidos, entre regular e ótimo. A falta de comprometimento acaba dificultando o crescimento da empresa e inviabiliza o alcance dos objetivos estabelecidos.

Quanto ao comprometimento dos colaboradores em ajudar a manter a higiene e limpeza no cotidiano, os mesmos julgam serem comprometidos com o quesito. O ambiente limpo favorece a saúde, evita doenças, beneficia o desenvolvimento e a conduta da empresa, visto que promove bem-estar, sendo assim os colaboradores se sentem motivados a exercerem suas funções.

Os planos de trabalho, segundo os colaboradores, são cumpridos. Ter uma equipe comprometida é algo de suma importância para superar os obstáculos e alcançar ótimos resultados para a empresa.

Sobre o comprometimento dos colaboradores com a organização e limpeza do local de trabalho, vemos que eles classificam entre regular e bom. Ser comprometido no trabalho é muito mais que cumprir sua carga horária e realizar suas atividades. Significa assumir postura e atitudes favoráveis para o crescimento da empresa. Nesse momento o programa não é mais novidade e sim parte de nossas vidas e rotina, fluindo de forma natural e contínua, tanto dentro da empresa como em outros lugares onde estejamos.

Plano de ação

- a) Senso de Utilização (Seiri): Onde deverá ser separado o que é útil do que não é para a realização do trabalho, descartar o que não tem utilidade e classificar as ferramentas por nível de usabilidade do maior ao menor, deixar mais próximas ao local onde ocorrerá o conserto ou manutenção as ferramentas com maior grau de usabilidade, diminuindo o tempo de execução das atividades.
- b) Senso de Arrumação (Seiton): Organizar significa ter um local apropriado para guardar cada recurso, então deverá ter um local adequado e de conhecimento de todos para poder manter a ordem e controle na qualidade. Poderá ser realizada uma etiquetagem ou organizar locais identificados com plaquetas para reorganização dos objetos e ferramentas para de tal modo traçar padrões para utilização das mesmas.
- c) Senso de Limpeza (Seison): Indica que os próprios colaboradores deverão cuidar e colaborar com a limpeza do ambiente e com os recursos disponíveis de maneira que eles estejam sempre em boas condições de uso, para evitar acidentes. Com um ambiente limpo conseqüentemente haverá um bem-estar pessoal, com o ambiente mais agradável e saudável.
- d) Senso de Saúde (Seiketsu): Conservar os locais de uso comum livres de contaminação, atentar-se com a segurança no trabalho, promover o trabalho em grupo, valorizar a aparência pessoal, eliminar itens de perigo potencial e padronizar e difundir as boas práticas.
- e) Senso de Disciplina (Shitsuke): Despertar na equipe a consciência de manter o padrão de trabalho pré-estabelecido, melhorar a comunicação, simplificar tarefas, trabalhar em equipe. É uma mudança de conduta que deverá certificar a manutenção dos sentidos anteriores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o programa 5S é de simples e fácil implantação, porém seu sucesso depende simplesmente do envolvimento dos colaboradores, além de trazer benefícios imediatos para a empresa. Portanto recomenda-se que o ambiente de trabalho seja melhor organizado separando o útil do que não é utilizado, ou seja, será usado somente o necessário; também é de grande valia a organização adequada de todas ferramentas, objetos e recursos sendo padronizado os locais para acondicionamento e de conhecimento de todos os colaboradores para assim poder manter a organização do local e ordem.

Manter o local de trabalho limpo é outra recomendação importante a ser adotada pela empresa, visando à manutenção de condições adequadas para execução do trabalho.

Utilizando-se do Programa 5S a empresa terá avanços realizados por ele trazendo melhor qualidade de vida e de trabalho para todos envolvidos, além de melhor produtividade, com um produto final de maior qualidade, e por fim maior ganho financeiro.

A busca pela qualidade não tem fim, visto que o processo de melhoria e a necessidade de fazer cada vez melhor são próprios do ser humano.

Por fim, este trabalho pode evidenciar a viabilidade da aplicação do Programa de Qualidade 5S e as melhorias potenciais que ela pode trazer a esta empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produção e operações. **São Paulo: Atlas, 2010.**

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L.; SILVA, R. da. Metodologia científica. **São Paulo: Pretence Hall, p. 482-493, 2002.**

COSTA, R.M.C. et al. **Como praticar o 5S na escola.** 2 ed. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1996.

HIRANO, H. 5S na prática. São Paulo, SP: IMAM, 1994.

LAPA, R. P.; BARROS FILHO, A.; ALVES, J. F. **Praticando os cinco sentidos.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing:** metodologia, planejamento. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARSHALL JUNIOR, I.; CIERCO, A. A.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; AMORIM, S. R. L. **Gestão da qualidade.** 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

NETO, A. C. **A utilização do QFD para melhoria contínua dos processos produtivos e combate ao desperdício em indústria do setor metal mecânico. 128 f. 2008.** 2008. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria.

OLIVEIRA, L.C.Q. de; CARDOSO, L. A.; MACHADO, A. O. Os traços contemporâneos da racionalização do trabalho e os modelos produtivos na pós-modernidade: uma análise da metodologia japonesa 5S. In: **SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.** 2004.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Administração de processos:** conceitos, metodologia, práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

PALADINI, E. P. Perspectiva estratégica da qualidade. **Gestão da qualidade: teorias e casos,** v. 2, 2005.

RIBEIRO, H. **A base para a qualidade total: 5 S-um roteiro para uma implantação bem sucedida.** Quality House, 1994.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

YIN, R. K. **Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos.** Bookman editora, 2015.