



GESTÃO DA QUALIDADE: A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA 5S EM UMA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA MULTIMARCAS EM CERRO LARGO-RS

Alessandro Antônio Simon Branco (apresentador)¹,
Denise Medianeira Mariotti Fernandes²

Categoria: Extensão

Resumo: O estudo aborda a gestão da qualidade, particularmente o Programa 5S, como fator diferencial para que as empresas mantenham-se em condições de competir no mercado. Ressalta-se que o empirismo da proposta configurou-se a partir da demanda de uma microempresa de assistência técnica multimarcas, com sede em Cerro Largo-RS, por uma consultoria da Integração Júnior (Empresa Júnior vinculada ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS). Observou-se que a microempresa apresentava dificuldades relacionadas ao emprego adequado de seus equipamentos, à organização interna dos materiais e do pessoal e à gestão dos estoques de peças, o que, de modo geral, são problemas para a maioria das micro e pequenas empresas brasileiras, devido à falta de qualificação de seus gestores, geralmente os proprietários, para administrarem seus empreendimentos. Diante das dificuldades evidenciadas, os diretores da Integração Júnior sugeriram aplicar o Programa 5S na microempresa como forma de equacioná-las. Sendo assim, delineou-se o objetivo de implementar o Programa 5S na microempresa de assistência técnica multimarcas. Para atingi-lo, utilizou-se a pesquisa aplicada de natureza qualitativa. Ressalta-se que a coleta de dados deu-se na própria microempresa, por meio do acompanhamento das cinco fases que compreendem o Programa 5S, quais sejam: *Seiri* – senso de utilização, *Seiton* – senso de organização, *Seiso* – senso de limpeza, *Seiketsu* – senso de padronização e *Shitsuke* – senso de disciplina. Implementado o Programa, revelam-se os principais resultados alcançados: o aprendizado dos diretores, bolsistas e

¹ Acadêmico do curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, *campus* Cerro Largo. Bolsista do Programa de Extensão “Capacitação e Suporte à Gestão da Empresa Júnior” (Edital nº 805/UFFS/2016 apresenta o resultado final do Edital nº 522/UFFS/2016 de apoio a Programas de Extensão). E-mail: alessandrosimonbranco@gmail.com.

² Professora Adjunta do curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, *campus* Cerro Largo. Coordenadora do Programa de Extensão “Capacitação e Suporte à Gestão da Empresa Júnior” (Edital nº 805/UFFS/2016 apresenta o resultado final do Edital nº 522/UFFS/2016 de apoio a Programas de Extensão). E-mail: denise.fernandes@uffs.edu.br



voluntários da Integração Júnior, por meio da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, o resgate da motivação dos colaboradores da microempresa com a mudança de comportamento dentro do ambiente de trabalho, no sentido de serem pró-ativos na manutenção das conquistas obtidas, e a melhoria da estrutura organizacional. Outrossim, importa destacar que a microempresa melhorou, significativamente, os aspectos inerentes ao excesso de materiais inservíveis dentro do espaço da loja, à organização dos estoques, à limpeza do ambiente, à padronização do atendimento aos clientes e dos serviços prestados, bem como à disciplina consciente do microempresário (proprietário) e de seus colaboradores. Por fim, pode-se afirmar que houve sucesso na realização da consultoria, uma vez que, a partir da implantação do Programa 5S, houve melhoria do ambiente de trabalho, principalmente, quanto ao conforto e ao bem-estar dos colaboradores e à capacidade de prestar um serviço mais qualificado aos seus clientes.

Palavras-chave: Consultoria. Gestão da qualidade. Programa 5S.