



PROGRAMA 5'S: UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA MARMORARIA ALFA

Viviana Gil Arango (Aluna); Nicéia Wünsch (Orientadora)
Faculdade Dom Alberto

INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

O mercado atual altamente competitivo exige que as empresas estejam conformadas além dos recursos financeiros, tecnológicos e humanos por uma gestão de sinergismo em nível interno e externo da organização. É preciso realizar avaliação e monitoramento dos processos a fim de garantir sincronismo entre a definição e a execução de uma estratégica.

A utilização de uma ferramenta de qualidade, como o Programa 5'S, pode se tornar uma aliada para as organizações grandes, medianas e inclusive pequenas, independente do ramo ao qual pertence. A qualidade nos processos demonstra preocupação com a satisfação de cliente externo, com a competitividade e com a sobrevivência da empresa, além de isso o cliente interno eleva sua moral e segurança dentro da organização porque os processos são otimizados.

Segundo Falconi (2004 P.197), "o programa 5S não é somente um evento episódico de limpeza, mas uma nova maneira de conduzir a empresa com ganhos efetivos de produtividade".

A empresa objeto deste estudo é uma marmoraria localizada em Santa Cruz do Sul, empresa de pequeno porte, mas que vem crescendo e expandindo seus negócios.

Este trabalho acadêmico tem como foco diagnosticar pelo Programa 5S os pontos de melhorias da Marmoraria Alfa em Santa Cruz do Sul - RS, visando ao desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrões – (Pops) e assim aperfeiçoar os principais processos internos a realidade do mercado.

METODOLOGIA

O caminho para alcançar o planejado está composto de um estudo de caso de natureza exploratória com abordagem qualitativa dos dados, baseando-se na investigação indireta do acervo acadêmico referente à área de qualidade. Ainda foi realizada uma investigação direta intensiva na qual foram escolhidas a observação e entrevistas estruturadas a equipe de funcionários e inclusive ao supervisor e diretor da Marmoraria Alfa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este trabalho sugeriu a padronização dos principais processos relacionados à atividade fim visando a uma preparação para a implantação futura de uma política de qualidade. Identificou-se a necessidade de adotar documentos para a padronização dos principais processos relacionados a atividade fim da empresa:

- Modelo ficha Orçamento: facilitará a comunicação entre o cliente interno e o cliente externo, já que o atendimento contará com o apoio que oferece a estrutura do documento, evitando assim perda de dados para fabricação da peça e alcançando rapidez na realização e entrega da produto terminado;
- Instruções para limpeza e conservação de peças por parte do cliente externo a fim de aperfeiçoar o processo pós-venda e evitar ruídos de comunicação entre a empresa e o cliente externo;
- Procedimento Operacional Padrão (Pops) conjunto: Orçamento, Pedido e Instruções para limpeza;
- Visão sistêmica, já que a atividade não ficará restrita a uma única pessoa, podendo, através do respectivo Procedimento Operacional Padrão (Pop), ser executada a atividade de forma consciente.

Modelo do formulário para limpeza do banheiro conjunto da empresa:

FORMULÁRIO AMBIENTE: BANHEIRO



Marmoraria Alfa
FORMULÁRIO AMBIENTE: BANHEIRO

Atividades diárias:

- Manter banheiro limpo, ou seja, fazer descarga sempre que necessário.
- Abastecer com o material de papel toalha e higiênico e sabão líquido.
- Lavar assentos e pias no sanitário com desinfetante todos os dias ao iniciar o dia.
- Lavar o piso com detergente uma vez por mês.
- Limpar o espelho com pano e com limpa vidro uma vez por semana, todos os dias.
- Recolher o lixo e fazer o descarte segundo o tipo de material.

REFERÊNCIAS

CARAVANTES, Geraldo R; CARAVANTES, Cláudia B; BJUR, Wesley E. **Administração e Qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

FALCONI, Vicente. **TQC controle da qualidade total: no estilo japonês**. Minas Gerais: INDG, 2004.

RIBEIRO, Haroldo. **5S: a base para a qualidade total**. Salvador: Casa da qualidade, 1994.

GAVIOLI, G; SIQUEIRA, M. C. M e DA SILVA P. H. R. **Aplicação do programa 5s em um sistema de gestão de estoques de uma indústria de eletrodomésticos e seus impactos na racionalização de recursos**. In: SIMPOI, 2009, São Paulo. Anais. Disponível em: http://www.simpoi.fgv.br/arquivo/2009/artigos/E2009_T00383_PCN76566.pdf. Acesso em: 24 maio 2015.p. 01-13.

WÜNSCH, NICÉIA, Profa. Palestra: Programa 5s. Produção [Dom Alberto Vídeos](http://youtu.be/MD-t21QjV7M), Santa Cruz do Sul, Faculdade Dom Alberto, 2014. Disponível em: <http://youtu.be/MD-t21QjV7M> Acesso em: 15 out. 2014, 26 min. color. son.