

APLICAÇÃO DO PROGRAMA 5S EM COMÉRCIO DE TINTAS

Danielly Araújo Rocha¹
Elisangela Alves Genuíno²
Lilian Lacerda de Jesus³
Sandra Helena da Silva de Santis⁴
Daisy Eboli⁵

RESUMO: Este artigo expõe um estudo de acontecimento, sobre a execução bem-sucedida da metodologia 5S em uma loja de tintas de médio porte. Descrevemos o processo de implementação, destacando como a arrumação, higienização, padronização e outras etapas dos 5S aprimoraram a eficiência operacional e a satisfação dos clientes. Os resultados evidenciam a redução de resíduos, o aumento da produtividade e um evidente progresso no espaço de serviços. Enfatizando o potencial do 5S ao lado de uma abordagem valiosa para aperfeiçoar a gestão e operação de lojas de tintas, no âmbito de mudanças comportamentais e culturais dentro da organização, visando a melhoria contínua no ambiente organizacional como pessoal, assim obtendo resultados reais de economia e conscientização das ações que regem as atitudes humanas.

Palavras-chave: Qualidade. Implantação. 5S.

ABSTRACT: This article presents a case study on the successful implementation of the 5S methodology in a medium-sized paint store. We describe the implementation process, emphasizing how sorting, cleaning, standardization, and other 5S steps enhanced operational efficiency and customer satisfaction. This study emphasizes the potential of 5S alongside a valuable approach to improve the management and operation of paint stores, within the scope of behavioral and cultural changes within the organization, aiming at continuous improvement in the organizational environment as personnel, thus obtaining real results of savings and awareness of the actions that govern human attitudes.

Keywords: Quality. Implementation. 5S.

1 INTRODUÇÃO

A ferramenta de gestão de qualidade quando implantado em um comércio, traz benefícios imensuráveis tanto internamente dentro do ambiente de trabalho, como para a visão de seus clientes e também estimulam as empresas do ramo a buscarem melhorias e competitividade.

¹Tecnóloga em Gestão da Produção Industrial Fatec Ferraz de Vasconcelos/SP.

²Tecnóloga em Gestão da Produção Industrial Fatec Ferraz de Vasconcelos/SP.

³Tecnóloga em Gestão da Produção Industrial Fatec Ferraz de Vasconcelos/SP.

⁴Prof.^a M^a em Ciências - Universidade São Paulo /SP.-Fatec Ferraz de Vasconcelos.

⁵Prof.^a Dr^a em Engenharia Biomédica pela Universidade de Mogi das Cruzes / SP. - Fatec Ferraz de Vasconcelos.

Para promover, a gestão utiliza metodologias e ferramentas com objetivos diretos a diminuição e ou eliminação de problemas, propondo soluções, análise do ambiente, para o crescimento organizacional. Dentre as ferramentas da gestão, o Programa 5S tem objetivo de melhorar os aspectos empresariais, melhoria no ambiente da empresa e melhoria de vida dos colaboradores. Assim, a benefícios na imagem tanto da empresa, processo e pessoas.

A gestão da qualidade é responsabilidade de todos os níveis da gestão, mas deve ser conduzida pela alta gestão da empresa. Sua implementação envolve todos os membros da organização, uma vez que ela dá ênfase aos aspectos econômicos. Esse conceito engloba todas as atividades da função geral da gestão que determinam a política da qualidade, os objetivos, as responsabilidades, e os implementam por meios como o planejamento da qualidade, o controle, o controle da qualidade, no âmbito do sistema da qualidade (LOBO, 2020, p23).

A ferramenta que na filosofia japonesa representa em cinco sentidos, sendo a utilização, organização, limpeza, saúde, padronização e disciplina em um ambiente geralmente de trabalho. Com um objetivo de aprimorar, melhorar e capacitar um ambiente padronizado, organizado, visando melhoria do atendimento e prestação de serviço tanto internamente e para os clientes, este estudo visa a aplicação da ferramenta de qualidade, abrangendo a metodologia para a loja de Ferraz de Vasconcelos, onde a mesma se torne exemplo para as filiais.

5163

Buscando reduzir desperdícios de materiais utilizados para as atividades necessárias, melhorar o layout nas disposições dos produtos, trazer os conceitos da metodologia 5S, o resultado positivo melhora o desempenho nas vendas da loja, a qualidade dos funcionários e do ambiente de trabalho. A utilização da ferramenta 5S possibilita aumento de produtividade e melhoria do faturamento?

A ferramenta 5S pode ser um incremento para o setor de vendas da Del Comércio de Tintas, para desenvolvimento e crescimento da produtividade dos vendedores, para alavancar o faturamento, padronizar e motivar as filiais.

Perante essa premissa há espaço para atuação e dedicação do proprietário para situar alternativas por meio de ferramentas para melhoria da qualidade. Assim, este estudo tem junto ao objetivo comprovar verificar contribuições no ambiente por meio da ferramenta 5S, tendo apoio das práticas do setor de vendas de tintas e materiais de acabamentos e melhoria da qualidade no trabalho dos funcionários e o desempenho nas vendas da loja.

Portanto, a eficiência resultante da dedicação dos colaboradores e a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade tem participação na satisfação dos clientes, traduzida em fidelidade do cliente, aumento do faturamento e melhorias dos índices de qualidade, gerando impactos positivos no desempenho da loja.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A base teórica deste trabalho vem com o auxílio da revisão de literatura, fazendo uso de alguns conceitos, teorias e opiniões de alguns estudiosos e autores sobre qualidade, utilizando ferramentas para controle e ascensão da qualidade.

Deming (1990), um dos mais conhecidos gurus da qualidade, tornou no anos 50 no Japão bem conhecido com os métodos de controle da qualidade, proporcionando visão e consciência para a obtenção de melhoria contínua., ocorrendo nessa época convite ao Juran, para participar direcionando a responsabilidade da gerência para alcançar as metas, conseguir mensurar os resultados alcançados aplicando metodologias para soluções de problemas., um dos primeiros japoneses a se destacar foi Ishikawa relacionado a qualidade, seu reconhecimento aconteceu nos Estados Unidos.

Segundo Pessoa (2018) a gestão da qualidade é definida como um aglomerado de estratégias e métodos para oferecer benefícios em todos os processos da empresa.

Uma das ferramentas da qualidade bem utilizada e conhecida, em diversos âmbitos empresarial, é o 5s, sendo bem aceita e com facilidade de implantação por qualquer segmento.

As ferramentas da qualidade estão relacionadas ao desenvolvimento, a implementação, o monitoramento e a melhoria dos preceitos da qualidade nas organizações os programas e ferramentas da qualidade representam importantes e necessários instrumentos para que os sistemas de gestão da qualidade atinjam níveis máximos de eficiência e eficácia. (FUJIMOTO, 2017, p22)

As ferramentas da qualidade possuem grande importância para resolver problemas que impactam diretamente nos resultados das organizações. Colaborando para que os problemas sejam solucionados de forma assertiva, direcionando corretamente os esforços.

A gestão da qualidade total, segundo Diello, et al (2021) é uma estratégia administrativa voltada a desenvolver uma consciência geral de modo que sua

implantação visa uma melhoria constante em processos internos, mensurando e apontando o desempenho finalizando em eficiência nas metas da organização.

Neste sentido, a Gestão da qualidade tem uma abordagem que visa assegurar todos os aspectos de uma organização onde as operações, produtos e serviços, sejam realizadas com o maior nível de qualidade possível, a fim de conseguir suprir as necessidades dos clientes.

Para suprir a necessidade apresentada utiliza-se a ferramenta 5S, que consiste em uma técnica para organização usada no Japão, sendo assim, necessário conhecer seu conceito.

Conceito do 5S

O programa 5S foi essencial como ponto de partida nos anos 50 no Japão por seus conceitos para introdução dos métodos e técnicas da Qualidade. O programa 5S de maneira direta propõe melhoria em situações no trabalho assim como na qualidade de vida das pessoas envolvidas. No Brasil os conceitos são chamados de “sensos”, geralmente aplicadas nos ambientes de trabalho, com objetivo de padronizar a qualidade. (DIELLO et al, 2021).

Enfim, a implantação da ferramenta do 5S na organização corrobora como direção de padronização, onde essa preconiza a satisfação dos clientes e a melhoria buscando a obtenção de resultados visíveis.

A organização e limpeza dentro de um ambiente organizacional é crucial para o funcionamento seja ela pública ou privada, onde estes fatores estão ausentes e não atinge a produtividade necessária com padronização REIS & BRITO (2018). Ao valorizar a organização no ambiente de trabalho estamos promovendo de uma forma direta uma cultura de segurança e saúde com o objetivo de evitar acidentes de trabalho.

Com a implantação e o aperfeiçoamento do programa, muitos benefícios podem ser proporcionados às organizações, como a padronização dos processos, o melhor aproveitamento do espaço e do tempo e o ambiente torna-se mais agradável, limpo e organizado. A prática de unir os colaboradores em busca de um mesmo propósito provoca melhorias no convívio entre as pessoas e motiva o trabalho em equipe, gerando mais qualidade e produtividade e proporcionando maior satisfação aos clientes internos e externos. DIELLO, et al (2021)

O conceito do programa 5S tem em sua filosofia como objetivo implicar nas mudanças comportamentais visando aperfeiçoar o relacionamento interpessoal em

uma atmosfera saudável e recíproca, junto as atividades pertinentes a função de seus colaboradores. Buscando qualidade e satisfação de produtos e atendimento, atuando no bem-estar de toda equipe como, saúde física e mental para um desempenho que estimula práticas de bons hábitos buscando produtividade diária, e contentamento profissional.

Quanto a filosofia do 5S é prontamente entendido e nítido a percepção das pessoas em visualizar a diferença do ambiente, mesmo sem ter conhecimento da implantação da ferramenta, tornando claro a limpeza o cliente qualifica sempre limpo, organizado, harmonioso gerando confiabilidade no serviço a ser prestado.

A adequação da implantação do 5S torna possível em sua abrangência, onde setores privados, públicos, domésticos, pessoal, seguem a implantação seguindo do gerenciamento que decreta o êxito ou a falha do resultado, o 5S constituem-se de iniciais de palavras japonesas, discriminadas abaixo:

- I.Seiri – Senso de Utilização;
- II.Seiton – Senso de Arrumação;
- III.Seiso – Senso de Limpeza;
- IV.Seiketsu – Senso de Padronização;
- V.Shitsuke – Senso de Disciplina.

Neste sentido, o programa 5S consiste em uma ferramenta que proporciona mudanças comportamentais na educação do dia- a -dia, com intuito de gerar práticas e hábitos, nas decisões das pessoas, mais assertivas dentro do que pode ser alcançado na organização

Segundo Benatti (2019) A necessidade de implantar a metodologia 5S na empresa em estudo deve-se a falta de padronização, organização e limpeza no local, ocasionado atrasos no atendimento ao cliente, desperdícios de materiais e perda de produtividade.

A aplicação da Qualidade Total dentro de uma organização envolve mudança cultural e conjunto de ações para alcançar a satisfação do cliente. Segundo Campos (2019) antes da Qualidade Total e do 5S as organizações já praticavam parte dessa metodologia, na mudança de departamento, na estruturação de organização de documentos, porém era visto e entendido como obrigação, não como benefícios e diferencial competitivo.

Quando organizado o espaço físico são notórios o bem-estar e a higiene, da

ferramenta 5S atuando nas mudanças de layout, organização geram perspectivas de mudanças e melhorias no ambiente de trabalho, e também no especto intelectual.

Os Gestores Empresariais têm como competência a implantação da Gestão da Qualidade tendo objetivo o envolvimento de todos os setores da organização. Pessoa (2018) o sistema de gestão da qualidade tem como metodologia criar estratégias para abordar todos os processos da organização.

A empresa considera o capital humano e entende que investir em treinamento é uma forma de enriquecer conhecimento e as habilidades de seus funcionários Segundo Oliveira (2020) não podemos deixar de citar o treinamento em todas as esferas da empresa desde alta direção, mão de obra direta, para alcançar êxito na gestão da qualidade.

A ferramenta 5S pode parecer singelo no conceito, porém na prática, torna intenso as mudanças visíveis na visão da qualidade assimilando o estilo de vida. É um programa fácil de começar, e difícil de manter, pois exige uma permanente disciplina.

A qualidade tendo intuito de estabelecer uma melhoria contínua foram criadas as ferramentas, tratando se de um conjunto de metodologias para aprimoramento dos processos de uma organização. Segundo Oliveira (2020) para garantir serviços e fabricação de produtos com qualidade, não tem sido fácil nesta tarefa, e o empenho dos colaboradores devem ser ativos nos programas de desenvolvimento da qualidade, tendo metas para atingir objetivos e conquistas então a excelência. Neste contexto, entender os fatos relevantes que evidenciaram a importância da utilização do programa torna-se essencial.

Histórico do programa 5S

No Japão o programa 5S atuava de maneira informal, dentro das moradias cotidianas dos japoneses, com simples donas de casa, ocorreu então em meados dos anos 50, a formalização dentro das organizações, um país que precisava se reerguer devido a consequências da guerra, na década dos anos 80.

A vivência do programa 5S no Brasil, demorou alguns anos, para frente para serem alcançados.

Isso ocorreu em meados dos anos 90, onde surge um novo cenário mundial, o

Código de Defesa do Consumidor, abrangendo o conhecimento e mudando a cultura e padronização.

Com isso a crescente conscientização do povo brasileiro com a qualidade, modificando olhar dos consumidores, em uma visão mais ampla de padronização e melhorias que podem ser alcançadas. e vivenciadas.

O 5S vem crescendo nas empresas e somando para obter melhores resultados e lucro, buscando o cumprimento dos objetivos propostos dentro do que foi determinado pela alta direção.

A participação dos colaboradores, demonstrar a simplicidade da ferramenta de maneira clara para que possam compreender e cumprir, o que está sendo proposto, objetivando -se que a compreensão seja notória a todos colaboradores o que se espera, e a forma de atuação da ferramenta. Neste contexto apresenta-se os objetivos da ferramenta:

Objetivos do 5S

- a) Progresso na visão da organização
- b) Melhora no preparo das tarefas
- c) Mudança no ambiente de trabalho
- d) Aplicação de melhores recursos
- e) Exclusão do desperdício
- f) Lucratividade nas vendas
- g) Otimização dos atendimentos

A simplicidade do 5S

O fator principal na simplicidade do programa tem como conquista buscar a notoriedade dos colaboradores O 5S é um programa simples embora profundo, pois sua prática objetiva mudanças na maneira de se perceber o trabalho, tornando a vida com qualidade em uma visão maior que somente o ambiente de trabalho, buscando a disciplina como objetivo diário de melhoria Os sentidos em seu primeiro momento parte da premissa de analisar a situação da organização e traçar planejamento para a atuação da ferramenta.

Senso de Utilização – (Seiri)

A empresa tem como objetivo focar suas vendas, junto a estratégia bem elaborada para a conquista de clientes, tornando se competitiva em um mercado concorrido. O uso da ferramenta 5S é essencial e faz grande diferença com objetivos e metas relacionados a novos resultados nas vendas O primeiro senso segundo Melo (2021) tem como objetivo filtrar e separar o que é utilizado, do que é obsoleto para aquele uso, se necessário aproveitando em outro cenário onde os materiais se tornam úteis

O que não tem utilidade deve ser sucateado. Portanto devemos fazer as seguintes ações:

- a) Segregar tudo que se torna desnecessário (documentos, máquinas, objetos, móveis) dos dispensáveis;
- b) Rejeitar os supérfluos
- c) Abolir afazeres inúteis,

Desviar-se desperdícios e má uso dos recursos disponíveis.

Tendo como benfeitorias

- a) Melhoria do ambiente;
- b) Aproveitar-se recursos utilizados e dos colaboradores;
- c) Exclui objetos desnecessários;
- d) Gerar contenção de gastos, pois podem serem reaproveitados
- e) Recompensa do período de trabalho
- f) Atenua os perigos de acidentes.

Senso de Arrumação – (Seiton)

Segundo Souza et al (2018), este senso consiste em armazenar em lugares adequados os objetos. Estes, necessitam ocupar locais padronizados de acordo com a frequência da utilização, assim, facilitando a utilização.

O que se encontra fora de lugar deve ser alocado no lugar devido, portanto devemos fazer as seguintes ações:

- a) Desmarcar a locação de cada produto;

- b) Estabelecer os objetos conforme assiduidade de utilização;
- c) Depositar o produto no ambiente correto;
- d) Acomodar-se adequadamente cada produto

Tendo como melhoramento,

- a) Agilidade em documentação e produtos;
- b) Melhor comunicação,
- c) Domínio sobre a utilidade dos objetos.

Senso de Limpeza – (Seiso)

De acordo com Benatti (2021) Este Senso atua diretamente em eliminar objetos desnecessários ou sujeira com a intenção de manter o ambiente limpo, para que seja favorável as tomadas de decisões da organização, o importante não é qualidade que se efetua a limpeza, mas sim, “não sujar “, todo individuo se torna responsável por suas escolhas”

Admirável não é limpar, mas sim não sujar, portanto devemos fazer as seguintes ações:

- a) Extinguir os motivos que causam sujeira nos locais de
- b) Conservação diária da organização;

Senso de Padronização – (Seiketsu)

Esse item tem como definição padrões que atendem as necessidades da loja para melhor atendimento do cliente e experiência de vendas.

Seiketsu é a padronização do comportamento humano, físico, mental, emocional

Saúde é um bem-estar biopsicossocial, portanto devemos fazer as seguintes ações:

- a) Identificar situações que ofereçam riscos à saúde;
- b) Prevenir das condições de risco;
- c) Procurar tornar o ambiente mais seguro possível, harmonioso, lugar agradável de trabalho,
- d) Promover campanhas de conscientização (álcool, drogas)

- e) Implementar dinâmicas e treinamentos que reforce a prática dos 5S para a vida diária

Tendo como virtudes

- a) Melhora do recinto;
- b) Prudência física e mental dos colaboradores;
- c) Avanço no convívio social;
- d) Progresso na produtividade.

Prática do Senso de manutenção:

Adotar as metodologias das tarefas com segurança garantindo a integridade física, com eficiência e qualidade;

- a) Manter o local limpo e organizado;
- b) Não denegrir na com insultos e palavras torpes, colegas de trabalho,
- c) Adaptar em buscar um espírito de equipe

Senso de Disciplina – (Shitsuke)

O Senso de Disciplina, obtém resultados implicando em cumprir atentamente as normas e critérios que foram adotados pela empresa, assim, a necessidade da equipe motivada e com disciplina, busca e adquire melhorias contínuas.

Este senso, define-se, a organização tem como missão torna cultura dos colaboradores nas recomendações anteriores

Nesta fase que é a última dos sentidos, é empregado de forma a assegurar a aplicação dos outros sentidos, a fim de que, os esforços para efetuar os trabalhos se mantenham com persistência, considerando a diversidade humana, numa delas é a educação.

Educação é definida por uma maneira de conscientização, repetição e prática, portanto devemos fazer as seguintes ações:

- a) Entender, respeitar regras e padrões éticos, técnicos na maneira de vida.
- b) cumprir tarefas assumidas;
- c) Melhoria contínua da comunicação na organização;
- d) Estimular a criatividade e fazer reconhecimento das tarefas.

- e) Conscientizar deveres e direitos dos funcionários.

Benefícios:

- a) Melhor noção de normas internas à filosofia da organização.
- b) Melhor relacionamento interpessoal;
- c) Capacitação e desenvolvimento organizacional e pessoal;
- d) Elaboração no ambiente para a Qualidade Total.
- e)

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa desenvolvida por meio de site, artigos, livros em sua apresentação teórica e para a implantação do programa foi realizado na empresa, onde existe um quadro de funcionários de 8 pessoas trabalhando todos os dias de segunda a sábado, e está localizada na cidade de Ferraz de Vasconcelos/SP.

O método elaborado para implantação do 5S, contemplará com uma lista de verificação e fotos para corroborar a situação atual, junto com a proposta da implantação deste programa.

Desenvolveu-se uma lista de verificação para avaliação da situação atualizada para proporcionar controle e monitoramento.

A primeira fase foi verificar a disposição da gerente em aplicar a lista de verificação no ambiente de trabalho.

A segunda fase foi realizar com os colaboradores reuniões, isso devido a importância destes para que a implantação do programa ocorra da melhor forma, assim, expor a filosofia do programa, quais os retornos e a maneira das quais estaria estruturada o programa com a finalidade de sanar dúvidas.

A terceira fase ocorreu uma comoção e definição de cada funcionário irá atuar junto ao programa 5S.

A quarta fase foi aplicar a lista de verificação do programa 5S para qualificar a situação atualizada da empresa. Esses dados pesquisados foram levantados pela gerente da empresa elaborando um questionário de avaliação para mensurar o resultado.

1 – Há existência de material em desuso?

2 - Há excesso de informações e mistura de cores de tintas, o que pode resultar

em erro e demora na localização do produto?

3 - As bancadas de trabalho estão ordenadas e contêm apenas os materiais essenciais?

4 - Objetos que são particulares estão segregados dos materiais de trabalho?

5 - O piso está adequado para as tarefas?

6 - Todos os produtos estão devidamente identificados?

7 - No final do expediente, os envolvidos analisam e organizam o ambiente de trabalho?

Após, foi atribuído um campo de cumprimento ou descumprimento na lista de verificação, assinalando a situação que se encontra o local de trabalho.

Por meio da lista de verificação (tabela 1) foi possível destacar quais os principais pontos de melhoria que precisavam ser realizados.

Tabela 1- Lista de Verificação

LISTA DE VERIFICAÇÃO		
AValiação	CUMPRIMENTO	DESCUMPRIMENTO
1)EXISTE MATERIAIS EM DESUSO		X
2)EXISTE INFORMAÇÃO EM EXCESSO		X
3)ORGANIZAÇÃO DE BANCADAS		X
4)OBJETOS PESSOAIS		X
5)CONDIÇÕES DE PISOS	X	
6)IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTOS		X
7)FINAL DE EXPEDIENTE		X

Fonte: Autor 2024

Para a aplicação do primeiro senso de utilização constatou-se que eram armazenadas muitas tintas de cores misturadas, pincéis e objetos de acabamentos fora do lugar destinados a eles, panos e objetos espalhados que não estavam em uso e ainda que não pertencia ao ambiente.

O senso arrumação no ambiente utilizado como estoque de produtos, separou-se os itens e acessórios de acabamento mais procurados para vendas dos utilizados internamente para uso da empresa.

No senso de organização, obteve bons resultados com a definição de locais específicos para materiais e equipamentos. Nos locais de estoque, depois da aplicação

deste senso e com os materiais armazenados seguindo as normas, constatou facilidade de identificação e quantidade para um determinado item, assim como os falantes.

No senso de limpeza, a aplicação desta fase do programa, efetuou uma limpeza geral da empresa e também em busca de eliminar as fontes. Foi também criado uma escala de limpeza para os banheiros.

Já senso de padronização, após a aplicação dos três primeiros sentidos, a alteração ocorrida tem como resultado num espaço físico otimizado com maior organização, com isso, aumenta o bem-estar e a autoestima, assim ocorre um resultado mais expressivo do significado real do quarto senso, saúde. Também nesta fase, não só ocorreu mudanças físicas, também ocorreu comportamental dos envolvidos.

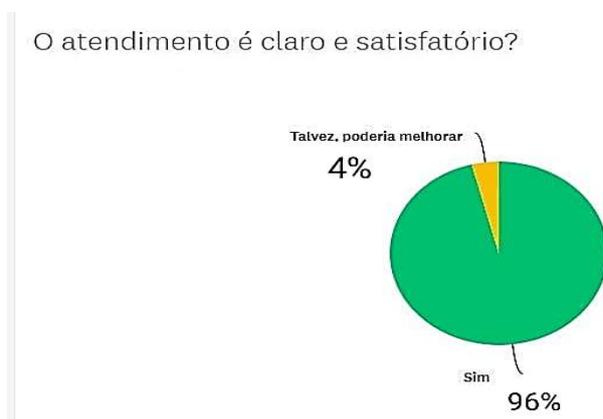
Quanto ao senso da disciplina, o foco é específico em continuar os trabalhos dos outros sentidos e avaliar o desempenho deste programa 5S. Foi elaborado um questionário de avaliação para que medisse o resultado.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi realizado uma pesquisa de campo, elaborada remotamente, através do *Forms*, onde foi abordado o tema sobre algumas condições da loja fazendo perguntas aos colaboradores.

No gráfico 1, abaixo, relacionamos a pergunta sobre o atendimento, se esta sendo claro e satisfatório.

Gráfico 1: Atendimento



Fonte: Autor (2024)

Obteve o resultado onde 96% dos clientes estão satisfeitos e 4% acham que talvez, poderia melhorar.

O gráfico 2 abaixo, remete resultados da pesquisa em relação a limpeza e higiene do local.

Gráfico 2: Limpeza e higiene do local

Como você avaliar o nível de limpeza higiene do local?



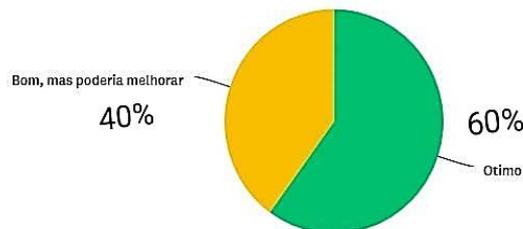
Fonte: Autor (2024)

Em relação a higiene e limpeza, obtive o seguinte resultado, onde 68% dos clientes demonstram satisfação e 32% acreditam que pode melhorar.

Com intuito de compreender melhor se houve agilidade no atendimento, seguimos com o gráfico 3.

Gráfico 3: Avaliação de agilidade

Como você avalia a agilidade no atendimento?



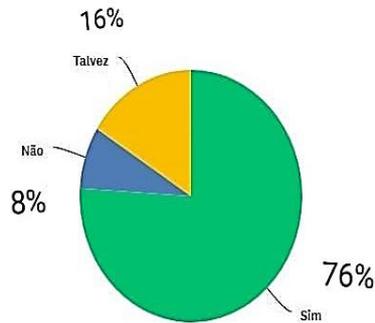
Fonte: Autor (2024)

Nesta análise, o resultado apresentou que 60% dos clientes classificou como ótimo e 40% bom, mas pode melhorar.

No gráfico 4, foi abordado se as melhorias propostas foram atingidas.

Gráfico 4: Visão de objetivo

Na sua visão os pontos de melhorias propostos foram atingidos?

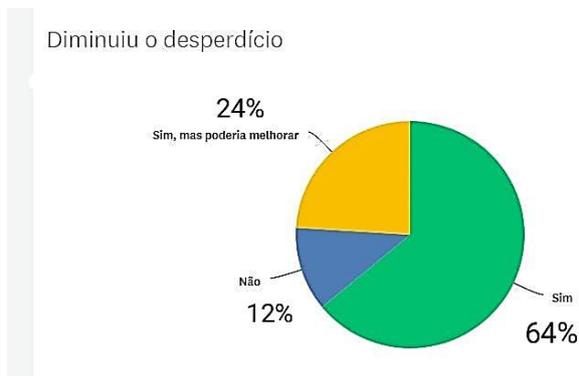


Fonte: Autor (2024)

Já neste gráfico, refere-se a visão das melhorias, onde 76% percebem melhorias, 16% está em dúvida e 8% não diagnosticaram mudanças.

No gráfico 5, listado abaixo, questionou-se sobre o desperdício, onde dos resultados observados no gráfico 5.

Gráfico 5: Desperdício



Fonte: Autor (2024)

Em relação ao desperdício, foi constatado que, 64% dos que responderam conseguiram verificar melhoria, 24% diz que ainda que pode ter melhora e 12% não verificou a diferença.

Assim, por meio da análise dos gráficos concluiu -se que as melhorias executadas foram percebidas pelos clientes, mas ainda tem pontos que precisam ser melhorados de forma contínua. A utilização do espaço, no ambiente de trabalho

Senso de utilização - (Seiri)

Para averiguar a implantação do 5S, foi observado algumas partes da empresa, o ambiente encontrado anteriormente a implantação, foi de itens espalhados sem

utilização adequada Figura 1, Figura 2.

Figura 1 – Armário de sacolas- Antes



Fonte: Autor (2024)

Por meio das fotos torna-se possível verificar a diferença que a limpeza e organização passa no ambiente. Desta forma, continuando a sequência da descrição da ferramenta analisa-se o senso de arrumação.

Figura 2 – Armário de sacolas- Depois



Fonte: Autor (2024)

Senso de Arrumação - (Seiton)

Com as alterações de mercado e conseqüentemente as exigências dos consumidores trazem a responsabilidade a empresa ser arrumada para manter a competitividade, tintas fora de ordem dificulta a agilidade no atendimento. Figura 3 e Figura 4.

Figura 3- Expositor de sprays – Antes

Figura 4- Expositor de sprays – Depois



Fonte: Autor (2024)



Fonte: Autor (2024)

Por meio da padronização das cores, é possível melhorar a agilidade do atendimento e diminuir o tempo de espera do cliente, além de deixar o ambiente mais harmonioso visualmente e limpo.

Senso de Limpeza - (Seiso)

O senso de limpeza foi criado uma escala de limpeza e conscientização de todos os colaboradores para se envolver e manter o ambiente limpo, além disso, padronizar as atividades como meio de torná-las eficiente é uma necessidade.

Senso de Padronização - (Seiketsu)

Com as prateleiras instaladas, foi possível atender a quantidade de material a ser guardado, que anteriormente era armazenado de forma aleatória espalhados pelas prateleiras sem nenhum padrão ou marca. Foram identificados com etiquetas todas as prateleiras com a finalidade de verificar o estoque conforme a sua utilização, de forma que facilitasse a localização e movimentação.

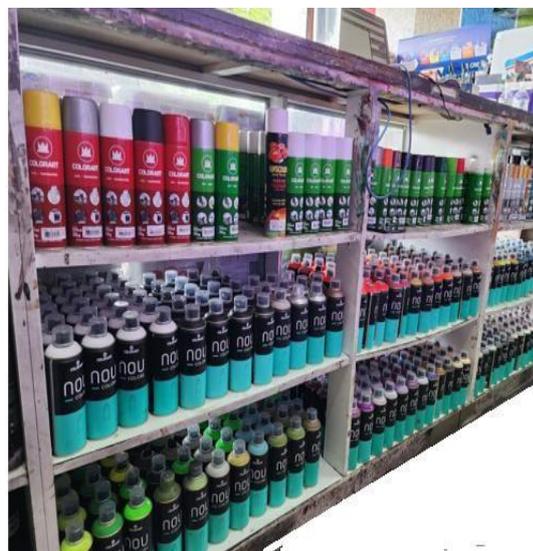
Segundo Melo (2021) o programa deixa nítido para um ambiente de trabalho sistemático atrelado a cultura criada trazendo resultados significativos foram criados padronização nas prateleiras de tintas padronizado pelas cores promovendo qualidade e rapidez nas execuções das tarefas. Figura 5, Figura 6

Figura 5 – Expositor de sprays- Antes

Figura 6 - Expositor de sprays- Depois



Fonte: Autor (2024)



Fonte: Autor (2024)

Assim, pode-se perceber pelas figuras apresentadas as mudanças incrementas por meio da utilização das ferramentas

Senso de Disciplina – (Shitsuke)

Para o senso de disciplina e saúde, este programa beneficiou na qualidade de vida no aspecto profissional como pessoal, aumentando o comprometimento e espírito de equipe trazendo bem-estar no ambiente de trabalho, mudança nas atitudes dos colaboradores figura 7 e 8.

Figura 7 - Frente de balcão Antes



Fonte: Autor (2024)

Figura 8 - Frente de balcão depois



Fonte: Autor (2024)

Pelas fotos à cima é possível verificar como a arrumação da frente da loja muda o ambiente e aspecto da loja.

CONCLUSÃO

A implementação do programa 5S na loja de tintas apresentou bons resultados de grande proporção, estes resultados como organização do ambiente, melhor higienização no local, padronização de tarefas e manutenção das práticas aplicadas, ocorreu de um modo geral, uma evolução positiva nas tarefas da loja.

A redução de resíduos contribuiu para a sustentabilidade ambiental, assim como, afetou de maneira positiva na produtividade dos colaboradores. A padronização expõe com clareza os procedimentos, facilitando a tomada de decisões e mantendo a qualidade do serviço.

Portanto, a melhoria no ambiente de trabalho proporcionou a empresa um espaço mais eficaz e agradável para os envolvidos, ocorrendo positivamente na motivação e

satisfação da equipe. O 5S não apenas se estabeleceu como uma metodologia nas tarefas, mas também como uma filosofia para os envolvidos.

Como última análise, a implementação do programa 5S na loja de tintas superou as expectativas, assim fortalecendo a sua relevância como uma abordagem essencial para aprimorar a gestão e operação em ambientes comerciais específicos, como o de tintas.

REFERÊNCIAS

- BENATTI, Juliana Tais. IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA 5S EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO. DE ESTOFADOS 2019, disponível em https://fahor.com.br/images/Documentos/Biblioteca/TFCs/Eng_Producao/2019/JulianaTaisBenatti.pdf. acesso em 22/10/2023.
- DEMING, W. Edwards; **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990
- DIELLO, Claudia Campos Leite et al. **Análise da implantação da ferramenta 5S e da melhoria do dia a dia de trabalhos dos colaboradores no setor administrativo da empresa Casa do Corta Pau**. Anais Cathedral-Eventos, 1, n. 1, 2021. Disponível em: <http://periodicos.unicathedral.edu.br/anais/article/view/582/465>; acesso em:25/10/2023.
- FUJIMOTO, D. Y. A importância das ferramentas da qualidade nas indústrias. Rio de Janeiro, 2017. 51p. Disponível: https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/posdistancia/53152.pdf Acesso em 27/10/2023.
- LOBO, R. N. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Érica. 2020.
- MELO, Patrícia Rodrigues de. **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: APLICABILIDADE 5S NO SETOR DE VENDAS** 2021. Disponível em: http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/xlv5KPvdLaw4nDN_2022-2-14-19-22-27.pdf, acesso em 30/08/2023
- OLIVEIRA, OTÁVIO J. **Gestão da qualidade: Tópicos avançados**. Brazil: Cengage Learning, 2020.
- PESSÔA, Matheus. Ferramentas da qualidade: um estudo de caso aplicado a uma indústria do setor alimentício. 2018. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/5031/1/MATHEUS%20HENRI%20QUE%20LEAL%20PESS%20C3%94A%20%20TCC%20Engenharia%20de%20Produ%C3%A7%C3%A3o%202018.pdf>. Acesso em: 29/10/2023.
- REIS, E. A.; BRITO, M. L. A. (2018). **Dismissal of people in junior enterprise: relation between expectations and reality**. European Journal OF Scientific Research, v. 151, p. 112-121. Disponível em https://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=An%C3%A1lise+cr%C3%ADtica+da+implementa%C3%A7%C3%A3o+e+execu%C3%A7%C3%A3o+do+programa+5S+em+empresa+de+material++de+constru%C3%A7%C3%A3o&btnG= acesso em 26/10/2023.

SOUZA, B; PINTO, G; PAULA, P; LOBO, R; SOUZA, F. **Implantação do programa 5S através da metodologia DMAIC**, v. 4,n.5, p.2163-2179. Ago.2018. Disponível em https://www.brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/download/245/204?%20cf_chl_tk=HdeA4.%20QoDsgqkn6wnek9sgrc.Yhv86HQOoMFYvSzi8-1699330916-o-gaNycGzND1A&__cf_chl_tk=q4BK9_OgxPCEFuER2Sxk_lEfQ9ZE7352xoGBG9oPIvU-1712617364-o.o.1.1-1813 , acesso em 23/10/2023.