

**Etec “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”**

**Técnico em Administração**

**Adriele Maria da Silva**

**Daiane Rios da Silva Gomes**

**Tânia Alves Silva**

**GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo sobre o programa 5s em uma  
indústria**

**Araraquara**

**2018**

**Adriele Maria da Silva**  
**Daiane Rios da Silva Gomes**  
**Tânia Alves Silva**

**GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo sobre programa 5s em uma  
indústria**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.<sup>a</sup> Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Administração sob a orientação dos Professores: Gabriela Messias da Silva e Tiago Luiz Hilário.

**Araraquara**  
**2018**

**Adriele Maria da Silva**  
**Daiane Rios da Silva Gomes**  
**Tânia Alves Silva**

**GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo do programa 5s em uma  
instituição de ensino técnico**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à EtecProfª. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2018.

Banca Examinadora:

---

Prof. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

---

Prof. Orientador: Tiago Luiz Hilário

---

Prof. Avaliadora: Luciana Fabiano de Almeida Steinle

Dedicamos esta obra aos nossos  
professores e colegas que estiveram  
conosco.

## **AGRADECIMENTO**

Agradecemos primeiramente a Deus pela força e paciência que tem nos concedido, e por ter nos proporcionado chegar até aqui.

Agradecemos aos nossos familiares por toda a dedicação e contribuição diretamente para que nós pudéssemos ter um caminho mais fácil e prazeroso durante esses anos.

Agradecemos a todos os professores que acompanharam nossa jornada, e que sempre estiveram dispostos a ajudar e contribuir para um melhor aprendizado. Agradecemos também a nossa instituição por ter nos dado todas as ferramentas que permitiram chegar hoje ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

É difícil conciliar o sucesso com humildade.

RAYMOND LOEWY

## RESUMO

O programa 5s é um processo educacional, que pode ser considerado como a base fundamental para a qualidade e pode se adaptar a cultura de qualquer organização. Neste trabalho são abordados os benefícios do programa 5s para uma empresa. Conforme nossa pesquisa será demonstrado os conceitos e a importância da utilização do programa, e como ele funciona. A exploração do tema foi de fundamental importância para sedimentação de conhecimentos do uso do programa. O presente trabalho desenvolvido teve como objetivo aprofundar nos conceitos de 5S, onde foi elaborado um estudo em uma indústria com o objetivo de identificar como ele é aplicado e utilizado, para melhoria do local e do convívio dos colaboradores. O Programa 5S é um programa simples, mas que pode ser de grande importância para alavancar os lucros e, assim, atingir o objetivo que é suprir as necessidades do mercado consumidor garantindo o sucesso no mercado competitivo.

**Palavras-chave:** Programa 5S. Oportunidades de Melhorias.

## **ABSTRACT**

The 5s program is an educational process that can be considered as the fundamental basis for quality and can adapt to the culture of any organization. In this work the benefits of the 5s program for a company are addressed. As our research will demonstrate the concepts and the importance of using the program, and how it works. The exploration of the theme was of fundamental importance for sedimentation of knowledge of the use of the program. The objective of this study was to deepen the concepts of 5S, where a study was carried out in an industry with the objective of identifying how it is applied and used, to improve the place and the conviviality of the collaborators. The 5S Program is a simple program but one that can be of great importance to leverage profits and thus achieve the goal that is to meet the needs of the consumer market ensuring success in the competitive market.

**Keywords:** 5S Program. Opportunities for Improvement.

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>1 HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE</b> .....	<b>11</b>
1.1 Definições de qualidade .....	12
<b>2 FERRAMENTAS DA QUALIDADE</b> .....	<b>14</b>
2.1 Brainstorming.....	14
2.2 Diagrama de Ishikawa .....	14
2.3 Fluxograma .....	15
2.4 CicloPDCA .....	15
2.5 Metodologia 5W2H .....	15
2.6 Diagrama de Pareto.....	16
2.7 Histograma.....	16
<b>3 PROGRAMA 5S</b> .....	<b>17</b>
3.1 Seiri- Senso de Utilização.....	17
3.2 Seiton – Senso de Organização .....	18
3.3 Seiso- Limpeza .....	18
3.4 Seiktsu – Senso de Padronização e Saúde.....	18
3.5 Sheitsuke – Senso de Disciplina.....	19
3.6 Benefícios do programa 5S .....	19
<b>4 MOTIVAÇÃO</b> .....	<b>20</b>
4.1 Motivação intrínseca .....	20
4.2 Motivação extrínseca .....	21
4.3 Comunicação.....	21
<b>5 ESTUDO DE CASO: Grupo Ferroeste</b> .....	<b>23</b>
5.1 Historia da Empresa.....	23
5.2 Missão, visão e valores de uma empresa .....	24
5.2.1 Missão .....	24
5.2.2 Visão.....	24
5.2.3 Valores .....	25
5.3 Missão, visão e valores da empresa GrupoFerroeste.....	25
5.3.1 Missão .....	25
5.3.2 Visão.....	26

5.3.3Valores .....	26
<b>6 PROGRAMA 5S IMPLANTANDO NA GUSA SA NORDESTE (GRUPO FERROESTE).....</b>	<b>27</b>
6.1Senso de utilização e descarte .....	27
6.1.1Senso de organização.....	27
6.1.2 Senso de limpeza .....	27
6.1.3 Senso de padronização .....	28
6.1.4 Senso de autodisciplina .....	28
6.2 Treinamentos de primeiros socorros .....	28
6.3 Resultados da implantação do programa 5S.....	29
6.4 Análises Crítica da implantação 5S .....	29
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>34</b>

## INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade é o conjunto de ferramentas e procedimentos focados em melhorar a prestação de serviços ou a produção.

Atualmente estas ferramentas de qualidade estão em grande desenvolvimento entre as empresas, contribuindo no seu crescimento, e fazendo com que todos os envolvidos cresçam juntos.

Uma das ferramentas extremamente utilizada é o programa 5s, no qual auxilia as empresas a obter o sucesso esperado em suas organizações.

Este programa apresenta cinco conceitos que contribui para que a organização obtenha uma ordem, na qual deva ser seguida corretamente. Se todos os colaboradores cooperarem, a evolução será de imediato, adquirindo uma grande qualidade para os clientes e colaboradores, melhorando o custo e a segurança, permitindo assim resultado visível.

O programa visa conscientizar a todos da importância da qualidade no ambiente de trabalho. Proporcionando a melhoria da qualidade de vida pessoal e profissional.

É importante utilizar corretamente o programa 5s para estabelecer a disciplina, e auxiliar na organização, e no bem estar dos funcionários, fazendo com que os envolvidos se sintam satisfeitos e motivados.

O objetivo deste trabalho é proporcionar a oportunidade de conhecimentos das ferramentas de qualidade, e sua importância em qualquer local.

## 1 HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão para a qualidade total é uma combinação de tecnologias concentradas em quatro conceitos: prevenção de defeitos, melhoria contínua, concentração no cliente e responsabilidade de todos. É uma filosofia na qual a atenção da inspeção e detecção de defeitos se desloca para as práticas capazes de identificar irregularidades e impedi-las de ocorrer. Na gestão para qualidade total se enfatiza a busca contínua por medidas de melhorias nos processos, além disso, a ênfase recai sobre o conhecimento dos clientes, tanto internamente quanto externamente, e na satisfação de suas expectativas.

A qualidade incentiva os colaboradores a reconhecerem que todos são responsáveis pelo trabalho, e não só o departamento de qualidade ou o responsável por verificá-la posteriormente.

O sistema de gestão pela qualidade total, como proposto pelos japoneses, visa transformar as organizações em um “formigueiro” competente e dedicado, onde cada pessoa sentindo-se feliz em seu local de trabalho, usando de todo seu potencial mental para o benefício da sociedade, garantindo assim a sobrevivência de sua empresa.

A estrutura e o funcionamento do processo de gestão da qualidade envolvem um conjunto de referências que direcionam todas suas ações as mais relevantes, e evidente, referem-se à forma como se entende a qualidade, ou seja, o conceito da qualidade adotado em cada organização.

Percebemos com tudo isso que ambos os termos se referem ao momento em que vivemos, ou seja, em pouco tempo o moderno pode virar velho.

O fato é que a qualidade é considerada universalmente como algo que afeta a vida das organizações e a vida de cada indivíduo de uma forma positiva (GOMES, 2004).

Os princípios da qualidade total são:

- Satisfação Total do Cliente;
- Desenvolvimento dos Recursos Humanos;

- Constância de Propósitos;
- Gerência Participativa;
- Aperfeiçoamento Contínuo;
- Garantia da Qualidade;
- Delegação;
- Evitar Erros;
- Gerência de Processos;
- Disseminação de Informações.

### **1.1 Definições de qualidade**

O termo qualidade possui extrema diversidade de interpretações dada por vários estudiosos e organizações. Cada um desses procura definir a qualidade de modo coerente, assimilável e, principalmente, aplicável a todos os ramos de atividade e portes empresariais.

De acordo com American Society for Quality – ASQ / The American National Standards Institute – ANSI, 1978. “A totalidade dos requisitos e características de um produto ou serviço que estabelecem a sua capacidade de satisfazer determinadas necessidades”.

A norma NBR-ISO, 9000:2000 “Totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades implícitas e explícitas”.

De acordo com Armand Vallin FEIGENBAUM, 1994 “Qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário”.

De acordo com Vicente FALCONI, 1992 “Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

De acordo com Kaoru ISHIKAWA, 1993. “Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”.

De acordo com Philip Bayard CROSBY, 1986. “Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”.

De acordo com Joseph Moses JURAN,1992“Qualidade é a ausência de deficiências”.

São várias definições para qualidade e todas elas apontam para um mesmo horizonte: o cliente. O termo qualidade tornou-se abrangente para as organizações, estão surgindo para melhor conceituar o conjunto de processos que determinam a excelência de um produto ou serviço que são oferecidos.

## **2 FERRAMENTAS DA QUALIDADE**

Ferramentas da Qualidade são técnicas que utilizamos com a finalidade de mensurar, definir, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho. São ferramentas da qualidade, que priorizam a organização dos processos, bem como o aumento do nível de qualidade que você oferece a seus clientes, identificando situações adversas no dia a dia empresarial, que podem impactar negativamente em seu produto final. Desde então, elas vem sendo utilizadas nos sistemas de gestão de varias empresas e auxiliando na melhoria dos serviços e processos.

### **2.1 Brainstorming**

Criada em 1942 o brainstorming significa tempestade cerebral ou tempestade de ideias. Este método foi criado nos Estados Unidos, pelo publicitário Alex Osborn com intuito de testar a capacidade criativa de cada um a fim de gerar ideias inovadoras. É uma dinâmica aplicada em grupos para resolver problemas ou desenvolver novas ideias ou projetos, debatendo prós e contras de cada ideia, até que se chegue a um resultado final.

### **2.2 Diagrama de Ishikawa**

Ishikawa também conhecido como diagrama de causa e efeito ou espinha de peixe, criada em 1943 pelo engenheiro químico Kaoru Ishikawa, esta ferramenta é usada para identificar causas e razões possíveis que fazem com que um problema ocorra. Semelhante a uma espinha-de-peixe este diagrama se divide em seis tipos de causas principais (Método, Máquina, Medida, Meio Ambiente, Mão-de-obra, Material), assim analisando as causas dos problemas de modo mais simples ao mais complexo e como solucioná-las.

## 2.3 Fluxograma

Em 1920 e 1930, iniciou-se o uso do fluxograma, que vem sendo utilizado em diversas áreas para documentar, estudar, planejar e melhorar os processos por meio de diagramas claros e fáceis de entender. O objetivo é mostrar de forma simples o fluxo das informações e elementos operacionais que caracteriza o trabalho que está sendo executado, tornando fácil o entendimento de todos para descobrir por onde começar seus projetos.

## 2.4 Ciclo PDCA

O Ciclo PDCA significa Plan, Do, Check, Action (Planejar, Fazer, Verificar e Agir) criado por Walter A. Shewart, na década de 20. Cada processo passa por quatro fases:

- Planejar, analisar os processo e ações, identificando o problema e estabelecendo metas.

- Fazer, análise do Fenômeno ocorrido, acionando um plano de ação que ajude a resolver o problema.

- Verificar e Agir, verificar o processo e analisar o andamento das metas e se os objetivos foram alcançados.

## 2.5 Metodologia 5W2H

A Metodologia 5W2H é uma ferramenta que consiste em setes perguntas para facilitar o planejamento de qualquer atividade, sendo elas:

- What (o que);

- Why (por que);

- Where (onde);
- When (quando);
- Who (quem);
- How (como);
- How Much (quanto).

Como as respostas destas perguntas obtêm-se todos os dados fundamentais para desenvolver seus projetos, e o que vai ser preciso planejar, com custos baixos e total eficiência, com foco nos resultados. Lembrando que esta ferramenta pode ser utilizada tanto na vida profissional como na pessoal.

## **2.6 Diagrama de Pareto**

Uma ferramenta criada por Vilfredo Pareto. Usada através de dados, na qual se elabora um gráfico de colunas do menor para o maior, mostrando nele a ordem de prioridades que deverá ser resolvidas, localizando os problemas com maior urgência a eliminando futuras perdas.

## **2.7 Histograma**

O Histograma é uma ferramenta de análise de dados quantitativos. Criado por Guerry em 1833 esta ferramenta é formada por um gráfico de colunas unidas onde são mostradas as frequências de uma ocorrência em um determinado intervalo de tempo. O histograma vem sendo uma ferramenta muito importante nas indústrias podendo prever o desempenhos futuros nos processos.

### **3 PROGRAMA 5S**

O programa 5s desenvolveu-se no Japão na década de 50, após a segunda guerra mundial, onde todas as indústrias se encontravam em grande desorganização, de acordo com Martins; Lougeni (p.294) toda empresa deve reconhecer suas deficiências, e estar disposto a implantar um programa de qualidade.

Com a orientação de alguns americanos eles implantaram esse programa, e os japoneses aperfeiçoaram essa ferramenta e aos poucos foram evoluindo.

O principal motivo para a implementação deste programa é a redução dos desperdícios, melhorias no padrão de qualidade e aumento da motivação dos trabalhadores da organização, contribuindo nos processos para um bom resultado, trazendo qualidade para os clientes externos e internos.

O seu papel é facilitar a prática das atividades, auxiliando nas decisões corretas, melhorando o ambiente de trabalho.

Através de sua aplicação é capaz de produzir resultados expressivos em um prazo relativamente curto, porém o seu processo é contínuo. Esse programa se tornou muito conhecido entre as empresas, principalmente de grande porte, pois contribui na qualidade e no seu sucesso, portanto desempenho é social.

Adquiriu esse nome, pois é relativo a cinco palavras japonesas de qualidade, sendo elas:

#### **3.1 Seiri- Senso de Utilização**

O senso de utilização contribui para a organização do ambiente, onde os colaboradores devem descartar aquilo que não é necessário, e reorganizar o que se considera importante, facilitando todo o processo dos envolvidos. Obtendo bons

resultados ao decorrer do tempo, adquirindo um local bem estruturado e de fácil compreensão.

### **3.2 Seiton – Senso de Organização**

Obter a organização de todos os materiais, necessário etiqueta-los para assim os colaboradores tem maior economia de tempo, agilizando todos os seus processos e atividades, obtendo todos os controles de tudo que entra e sai, facilitando na observação de erros, contribuindo para o aumento da qualidade, melhorando o ambiente de trabalho.

### **3.3 Seiso- Limpeza**

A limpeza é essencial neste processo, de acordo com Martins; Lougeni (p.475) “a comunicação visual estará cada vez mais presente em nossas fábricas e escritórios”, auxiliando no conforto, e na motivação dos funcionários, gerando satisfação. Com um ambiente mais limpo, os colaboradores possui equilíbrio e bom desempenho no trabalho, trazendo qualidade, como diz o Martins; Lougeni (p.499) “O produto que parece ser bom, é bom”.

### **3.4 Seiktsu – Senso de Padronização e Saúde**

Esse conceito gera melhorias constantes para o ambiente de trabalho. Definindo quem são os responsáveis pela continuidade das ações dos outros conceitos, fazendo com que todos os envolvidos participem.

### **3.5 Sheitsuke – Senso de Disciplina**

Esse senso é importante para a observação dos conceitos anteriores, pois todos os envolvidos tem que ter disciplina para que o programa implantado na empresa esteja em andamento, é fundamental que todos colaborem, para obter progresso.

O programa só dá certo se os colaboradores entenderem que a sua atitude e o seu comportamento é essencial para a instituição, como relata LORINO (1992, p.155).

### **3.6 Benefícios do programa 5S**

A utilização desses sentidos pode trazer muitos benefícios para a empresa, como melhorar o clima organizacional.

"É preciso se organizar - e não suportar, ainda menos conter - a mudança. É preciso se organizar para a aprendizagem, portanto para a mudança" (LORINO, 1992,p.190).

Segurança dos colaboradores e da sociedade, em relação às atividades envolvidas e a instituição, obtendo mais flexibilidade. Segundo (Slack,N ealt,2004) "Flexibilidade significa ser capaz de alterar a operação de alguma forma".

A ferramenta 5s contribui no crescimento das empresas e de todos os envolvidos.

## 4 MOTIVAÇÃO

Motivação é um sentimento no qual auxilia as pessoas a oferecerem o melhor de si, sendo capaz de alcançar seus objetivos. A mesma inclui vários fenômenos, principalmente emocional, por esse motivo as pessoas podem se motivar e desmotivar ao mesmo tempo.

É importante manter a motivação para obter sucesso na vida profissional, e pessoal, por isso é um elemento essencial para todos. O ambiente contribui para a automotivação, porém ele não leva a motivação, até por que ela é um sentimento interno.

Muitas vezes é necessário sair da zona de conforto para que novos conhecimentos, e lugares forneça motivação no que deseja.

As organizações entendem que para o crescimento da sua empresa, e necessário manter seus funcionários motivados, por isso muitas delas adquiri métodos de motivação, como:

- Cursos motivacionais;
- Palestras;
- Recompensas financeiras;
- Dinâmicas em grupo;
- Ambiente de agradável;
- Feedbacks (elogios)
- Reconhecimento.

### 4.1 Motivação intrínseca

Esse tipo de motivação surge da necessidade do indivíduo em relação a algo em que ele deseja, como um sonho.

## **4.2 Motivação extrínseca**

A motivação extrínseca é quando a pessoa recebe algum tipo de recompensa, tanto financeiramente, como psicologicamente, para que eles se sintam motivados e comece a dá-lhe o melhor de si.

## **4.3 Comunicação**

A comunicação é um fator importante para a motivação, um feedback transparente pode fazer toda diferença na organização, um bom elogio, e um jeito educado de dizer as dificuldades e os erros dos funcionários pode ajudar ele a crescer também, e com seu desenvolvimento pessoal, o profissional vai junto, então a empresa consegue obter seu sucesso tão esperado com eficiência.

É necessário ter uma boa relação com todos, para que o ambiente de trabalho seja mais harmonioso. Em uma empresa um depende do outro, por isso se não tiver uma boa comunicação, e colaboração dos envolvidos não há muita qualidade no trabalho, os colaboradores não se sentem bem no ambiente.

## **4.4 Liderança na motivação**

Os líderes têm um grande papel na motivação dos funcionários, pois são eles que muitas vezes colocam as técnicas de motivação em prática, influenciando no comportamento dos colaboradores. Porém não é nada fácil motivar uma pessoa, todos são diferentes, pensamos diferentes e agimos de formas distintas, portanto o líder deve saber como lidar com cada pessoa, para que a motivação sirva para todos.

O trabalho de um líder em uma motivação é complicado, principalmente por ser um processo diário. Do mesmo jeito que o indivíduo alcança sua motivação

rapidamente, ele se desanima mais rápido ainda, no entanto o líder também deve estar sempre motivado, para motivar a sua equipe.

Os líderes são exemplo para seus colaboradores, por isso é fundamental passar confiança para a equipe, e mostrar que tem palavra. Eles têm uma grande importância nas empresas, visto que não são todas as pessoas que pode ser um bom líder.

## 5 ESTUDO DE CASO: Grupo Ferroeste

### 5.1 Historia da Empresa

O Grupo Ferroeste teve inicio em 1978, empregando mais de 2.000 funcionários, fornecendo produtos renováveis e de qualidade superior.

O grupo começou a se expandir, no município de João Neiva (ES). Quatro anos depois, em Açailândia (MA) a Ferroeste iniciou a implantação da Gusa Nordeste, que começou a operar em 1993.

Assim em 1994, onde foi o topo do crescimento e fortalecimento, o grupo passou a controlar 100% das ações da CBF Indústria de Gusa SA, tornando-se referência no setor de ferro-gusa brasileiro.

Procurando sempre diversificar suas atividades, implantou uma Usina de Álcool Combustível em João Pinheiro (MG), com capacidade instalada para moer um milhão de toneladas de cana.

Procurando também este presente na produção do “aço-verde” conta hoje com 40.000 ha de florestas de eucalipto, com previsão de chegar a 100.000 ha plantados em 2018, com meta de 2020 esta com 1.200.000 Tonelada.

E assim o grupo não para e continua investindo, e mais um destes investimentos esta energia renovável que além de produzirem o suficiente para o funcionamento das Usinas, produzem energia elétrica excedente que é vendida para o mercado.

O grupo conta com varias atividades industriais no Sudoeste e Norte do País. Tais como:

- Reflorestamento e Madeira;
- Produção de Carvão Vegetal;
- Produção de Ferro-Gusa;
- Produção de Aço Verde;
- Produção de Álcool Combustível.

## **5.2 Missão, visão e valores de uma empresa**

São conceitos fundamentais para criação, organização e desenvolvimento empresarial. A partir de sua definição, é possível fazer o planejamento estratégico, direciona os funcionários e criar laços com os clientes.

### **5.2.1 Missão**

Segundo Peter Drucker, considerado o “pai” da administração moderna, uma empresa não é definida pelo seu nome ou produto e sim pela sua missão, criada pela sua razão de existir. A partir desse conceito, os funcionários ganham direção, foco, significado e realização na empresa. Ela serve para identificar a empresa, como uma carteira de identidade. E como o documento, é necessário atualizar a foto e as informações para não ficarem antigos. A empresa deve rever seus conceitos e adequar-se as mudanças do mercado e da sociedade, para reforçar sua marca e equipe. No mundo dos negócios, a missão de uma empresa está conectada da mesma forma ao seu lucro e ao seu objetivo social. Isso indica que é a missão que irá orientar os objetivos financeiros, humanos e sociais da organização. Podemos citar como alguns exemplos de missão de empresas:

### **5.2.2 Visão**

A visão é a condição como a empresa caminha, seu direcionamento e trajetória. É a imagem do futuro que se deseja alcançar, através da missão, do foco e do trabalho o primeiro passo dado nas estratégias da empresa.

É composta pelos objetivos da empresa, ou seja, ela é a sua maior ambição, é aonde ela pretende chegar, o que pretende ser ou ainda, a forma como quer ser reconhecida no seu nicho empresarial, no mercado ou na sociedade em que está inserida. A visão pensa na empresa como um todo, sem se fixar apenas em um tema específico. Ela é o motivador de todas as ações e projetos criados, independente do setor, do qual o planejamento permite uma projeção de como poderá ser o futuro. Um objetivo criado para que todos possam buscar sua concretização.

### **5.2.3 Valores**

Os Valores são formados pelo conjunto de princípios morais, éticos e filosóficos que movem a organização na direção de seus objetivos, determinando a forma de agir diante do seu público interno e externo. Valores são os limites dentro dos quais a empresa e seus membros irão conduzir suas ações, são as motivações da empresa, o que faz com que ela seja ativa todos os dias e mantenha o foco para seus objetivos.

Eles agregam a importância ao produto ou serviço oferecido usando a filosofia de que as atitudes compõem um conjunto de regras para os funcionários cumprirem, tendo assim resultados positivos, o que também é definido como ética.

## **5.3 Missão, visão e valores da empresa Grupo Ferroeste**

### **5.3.1 Missão**

Atuar com Qualidade, Produtividade e Segurança a fim de se obter excelentes resultados para os clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade,

entregando produtos renováveis de qualidade, garantindo os prazos de entrega, prestando ótimos serviços e minimizando os impactos ambientais inerentes a qualquer atividade produtiva.

### **5.3.2 Visão**

Ser um dos maiores e mais importantes Grupos Industriais do Brasil, sendo reconhecida mundialmente pela excelência operacional, qualidade dos produtos, reaproveitamento de subprodutos industriais e respeito ao meio ambiente.

### **5.3.3 Valores**

- Oferecer produtos oriundos de energia renovável;
- Ser uma Empresa Ética, Dinâmica e Ambientalmente Amigável;
- Investir em Tecnologia, Capital Humano e Meio Ambiente;
- Proporcionar Desenvolvimento Humano;
- Excelentes Resultados para seus Fornecedores, Colaboradores, Clientes e Comunidade.

## **6 PROGRAMA 5S IMPLANTANDO NA GUSA SA NORDESTE (GRUPO FERROESTE)**

A Gusa Nordeste começou a utilizar essa ferramenta em outubro de 2009. Para implantarem este programa dentro da empresa, eles fizeram vários treinamentos com todos os envolvidos, antes de aplicarem a mudança.

O 5s foi empregado nas seguintes ordens:

### **6.1 Senso de utilização e descarte**

Neste senso eles descartaram todos os equipamentos, materiais, utensílios desnecessários para a usina, e o que se julgou como necessários foi transferido para outro setor, melhorando o espaço, e também o ambiente de trabalho.

#### **6.1.1 Senso de organização**

Todas as matérias que não foram descartados no senso anterior, as equipes organizaram eles de uma forma ordenada, para auxiliar na facilidade deles, melhorando o layout.

#### **6.1.2 Senso de limpeza**

No senso de limpeza todos os colaboradores, com o apoio de prestadores de serviços, fizeram a limpeza em todo o ambiente, utilizando tudo que fosse necessário para uma boa limpeza, e deixando um ambiente agradável.

### **6.1.3 Senso de padronização**

Identificando a organização os envolvidos passaram por área, setores, observando os arquivos, armários, pessoas...

### **6.1.4 Senso de autodisciplina**

Nesse senso eles tiveram a consciência de que devem manter os sentidos anteriores funcionando, seguindo todas as normas, regras da empresa, contribuindo para melhor ambiente de trabalho, fazendo com que o programa faça parte da empresa, e da vida.

## **6.2 Treinamentos de primeiros socorros**

Primeiros socorros são procedimentos básicos, que pode ser aplicado em pessoas, com determinados casos, como queimadura, cortes, desmaios, ou até mesmo outros sintomas consideráveis mais elevados que esses citados. Os primeiros socorros devem ser aplicados rapidamente no paciente necessitado, para que não agrave a situação.

Na Gusa eles tiveram treinamentos de primeiros socorros, para auxiliar em seu conhecimento, e obter procedimentos para saber como ajudar uma pessoa em caso de emergência.

Em alguns pontos da empresa foram instalados kits de materiais para o uso deles em casos de primeiros socorros, como equipamentos de resgate.

A Gusa busca melhores equipamentos, e mais modernos no mercado. Ela também afirma que procura manter suas equipes prontas para atuar, com treinamentos e reciclagens periodicamente.

### **6.3 Resultados da implantação do programa 5S**

O Comitê trabalha com a participação de todos os envolvidos, eles atualizaram, e instalaram definitivamente o programa 5s.

A empresa divulgou os resultados em murais, para que todos os funcionários tenham conhecimento. Para aqueles setores que não conseguiram alcançar a meta mínima de 80%, apresentaram planos para reverter os resultados e alcançar ou superar a meta mínima.

### **6.4 Análises Crítica da implantação 5S**

Sabemos que o programa faz toda diferença na empresa, quando é utilizado corretamente, e pode contribuir para a melhoria, e o sucesso das empresas.

Pensamos que a empresa obtém muita disciplina, e determinação de todos os envolvidos. Se souber planejar e colocar em prática perfeitamente e buscar qualificar a sua equipe, e todos colaborarem com isso.

Espera-se que haja uma grande mudança com o uso do programa, buscando que os funcionários se adaptem com o 5s, acreditamos que para algumas pessoas seja complicado colocar em prática, mais de acordo com o que imaginamos que muitos conseguiram alcançar as metas, e outros setores chegarão perto da média.

## CONCLUSÃO

Qualidade é considerada um dos pontos mais fortes de competitividade entre as empresas. O desenvolvimento deste conceito e o emprego das ferramentas auxiliam as empresas em seu controle e fixam a qualidade como aspecto fundamental para sobrevivência e sucesso de qualquer organização, tanto nos setores de produtos, quanto no de serviços.

É necessário que as empresas desenvolvam estratégias que definam o melhor caminho a seguir como metodologia para a implantação do processo de qualidade.

Uma das principais ferramentas de qualidade é o programa 5S que se mostra extremamente eficaz para a melhoria do ambiente de trabalho de uma forma geral.

Conforme pesquisa apresentada, o programa 5s tem mostrado sua importância nas atividades do dia a dia e o que pode ser melhorado com o uso desta ferramenta, como a otimização do espaço e a redução de desperdícios entre outros benefícios.

Para que a manutenção do programa na empresa seja contínua, existem alguns elementos que necessitam estarem presentes como: a motivação do trabalho em equipe, comunicação, auditorias e que esta ferramenta passe a ser rotina para todo o time.

## REFERÊNCIAS

ALONÇO, Guilherme. **Programa 5S: vantagens e desvantagens**. 2016. Disponível em: <<https://certificacaoiso.com.br/programa-5s-vantagens-e-desvantagens/>>. Acesso em: 26 fev. 2018.

\_\_\_\_\_. **O que é 5s**. 2016. Disponível em: <https://certificacaoiso.com.br/5s/>. Acesso em: 05 mar. 2018.

BORDALO, Pedro Augusto Guimarães. **Auditoria do 5S na Gusa Nordeste. Cruzeiro-BH**. Disponível em: <<http://www.ferroeste.com.br/noticias/17/auditoria-do-5s-na-gusa-nordeste>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

BRENAND, Jennifer/ VERAS, Denise. **A importância da motivação para o desenvolvimento e sucesso das organizações**. Artigos, 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-importancia-da-motivacao-para-o-desenvolvimento-e-sucesso-das-organizacoes/59904/>>. Acesso em: 09 mar. 2018.

Cabral, Mariana, da Silva. **Métodos de Pesquisa**. Monografias Brasil Escola. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/regras-abnt/metodos-pesquisa.htm>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

COMITÊ 5s. **Implantação do Programa 5S na GUSA Nordeste**. Cruzeiro-BH.: Grupo Ferroeste. Disponível em: <<http://www.ferroeste.com.br/noticias/30/implantacao-do-programa-5s-na-gusa-nordeste>>. Acesso em: 06 mar. 2018.

EGESTOR. **O que são missão, visão e valores de uma empresa**. 2018. Disponível em: <<https://blog.egestor.com.br/missao-visao-e-valores-de-uma-empresa/>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

ESPÍNDOLA, Rafaela. **10 dicas para melhorar a motivação no trabalho**. Edools, 2017. Disponível em: <<https://www.edools.com/motivacao-no-trabalho/>>. Acesso em: 17 mar. 2018.

GARVIN, David. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro- Qualitymark, 2002.

GE, Notícias. **Treinamento de primeiros socorros. Cruzeiro-BH**. Grupo Ferroeste, 2014. Disponível em: <<http://www.ferroeste.com.br/noticias/137/treinamento-de-primeiros-socorros-2014-gn>>. Acesso em: 14 mai. 2018.

**Gestão da Qualidade: O que é e como funciona**. Meu sucesso.com, 2014. Disponível em: <[HTTPS://meusuccesso.com/artigos/gestao/gestao-da-qualidade-o-que-e-e-como-funciona-22/](https://meusuccesso.com/artigos/gestao/gestao-da-qualidade-o-que-e-e-como-funciona-22/)>. Acesso em: 07 mai. 2018.

GOMES, Lenice Alvim. **O papel do líder na motivação da equipe**: a árdua tarefa de motivar e manter-se motivado. Artigos, 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/o-papel-do-lider-na-motivacao>>

da-equipe-a-ardua-tarefa-de-motivar-e-manter-se-motivado/27199/>. Acesso em: 18 mai. 2018.

Grupo Ferroeste **Missão, Visão e Valores**. Cruzeiro-BH:. Disponível em:<<http://www.ferroeste.com.br/o-grupo/missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

KERDNA. **Gestão de qualidade**: Diagrama de Pareto. Kerdna Produção editorial LTDA. Disponível em: <<http://gestao-de-qualidade.info/ferramentas-da-qualidade/diagrama-de-pareto.html>>. Acesso em: 09 mai. 2018.

\_\_\_\_\_. **Gestão de qualidade**: Gestão de qualidade total. Kerdna Produção editorial LTDA. Disponível em: <<http://gestao-de-qualidade.info/qualidade-total.html>>. Acesso em: 09 mai. 2018.

\_\_\_\_\_. **Gestão de qualidade**. Kerdna Produção editorial LTDA. Disponível em: <<http://gestao-de-qualidade.info/>>. Acesso em: 09 mai. 2018.

LAKATOS, Eva Maria/ MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas S.A,2003. Disponível em: <[http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india/view](http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view)>. Acesso em: 16 mai. 2018.

LORINO, Philippe. **O Economista e o Administrador**. Elementos de microeconomia para uma nova gestão. Nobel,1992.

Lucidchart, **O que é um Fluxograma**. Disponível em: <<https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-%C3%A9-um-fluxograma>>. Acesso em: 17.mai. 2018.

MARQUELI, Carlos Alberto. **Missão, visão, valores e compliance**: O que são e qual a sua importância. Artigos. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/missao-visao-e-valores-o-que-sao-e-qual-a-sua-importancia/21589/>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

MARQUES, José Roberto. **O que é motivação pessoal**. Blog, 2015. Disponível em: <<http://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-motivacao-pessoal/>>. Acesso em: 17 mar. 2018.

MARQUES, Marcus. **O que são as ferramentas de qualidade e qual a importância para seu negócio**. Categoria do blog, 2017. Disponível em: <<http://marcusmarques.com.br/estrategias-de-negocio/ferramentas-de-qualidade-qual-importancia-negocio/>> .Acesso em:14 abr. 2018.

**Project Builder: 5W2H**: O que é e como utilizá-lo. Disponível em: <<https://www.projectbuilder.com.br/blog/5w2h-o-que-e-e-como-utiliza-lo/>>. Acesso em: 09 abr. 2018.

OSNY, Augusto Junior. **Visão estratégica da qualidade**. Curitiba, 2009

PRODANOV, Cleber Cristiano/ FREITAS, Ernani Cesar de. **Métodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo- Rio Grande do Sul: Editora Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.faatensino.com.br/wp-content/uploads/2014/11/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

RABELO, Renata. **Amostragem**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABNXgAD/amostragem>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

RAMOS, Rogério. **Definições de Qualidade**. Disponível em: <[https://www.infoescola.com/administracao\\_/definicoes-de-qualidade/](https://www.infoescola.com/administracao_/definicoes-de-qualidade/)>. Acesso em: 07 mar. 2018.

SIGNIFICADOS. **Significado de Brainstorming**: O que é Brainstorming. 2014. Disponível em: <<HTTPS://www.significados.com.br/brainstorming/>>. Acesso em: 08 abri. 2018.

\_\_\_\_\_. **Significado de Metodologia**: O que é Metodologia. 2014. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/metodologia/>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

\_\_\_\_\_. **Significado de Motivação**: O que é motivação. 2014. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/motivacao/>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

SILVEIRA, Cristiano, Bertulucci. **Diagrama de Ishikawa, Causa e Efeito ou Espinha de Peixe**. Citisystems. Disponível em: <<https://www.citisystems.com.br/diagrama-de-causa-e-efeito-ishikawa-espinha-peixe/>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

SLACK, Nigel/ CHAMBERS, Stuart/ JOHNSTIN, Robert. **Administração da produção**. São Paulo, 2<sup>o</sup>ed. Atlas, 2002.

TAVARES, Bárbara. 7 Fatores para Motivar as Pessoas no Ambiente de Trabalho. Endomarketing. tv, 2017. Disponível em: <<https://endomarketing.tv/motivar-as-pessoas/>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes/ FILHO, Escrivão Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização de pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. Fortaleza, CE: XXVI Enegep, 2016. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/2933628-Abordagem-quantitativa-qualitativa-e-a-utilizacao-da-pesquisa-acao-nos-estudos-organizacionais.html>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

VIVER 5S. **O que é 5s**. Soluções Criativas. Disponível em: <<http://5s.com.br/2/o-que-e-5s.php>>. Acesso em: 05 mar. 2018.