

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE  
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO**

**GESTÃO DA QUALIDADE: Aplicação do 5S no estoque da Nova Eletrônica**

**Eila Geralda Pereira<sup>\*</sup>**  
**Graziela Fátima Pereira<sup>\*\*</sup>**

**RESUMO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi desenvolvido na empresa Nova Eletrônica, localizada em João Monlevade-MG. Foi feita uma pesquisa qualitativa através de entrevista com base na ferramenta 5S, demonstrando a relevância em obter em seu dia-a-dia um método que auxilie a organização na sua gestão de estoque e qualidade nos serviços prestados. Foram analisados e avaliados pontos para coleta de dados e desenvolvido um plano de ação com foco na melhoria da prestação de serviços e atendimento ao cliente. A pesquisa realizada auxiliou para apresentar resultados de satisfação do setor interno motivando as mudanças que precisam ser realizadas. A gestão da qualidade envolve todos os níveis hierárquicos da organização podendo impactar diretamente os setores interno e externo. A implantação do sistema da qualidade constitui a preferência dos clientes em função do atendimento padronizado e eficaz, resultando aumento da produtividade e sustentabilidade da empresa.

Palavras-chave: Qualidade. Consumidores. Satisfação.

---

Graduanda em Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade.  
Email:eila.pereira@outlook.com  
Professora Orientadora da Faculdade Doctum de João Monlevade.  
Email:grazielafuncec@yahoo.com.br

## 1 INTRODUÇÃO

Devido aos consumidores cada vez mais exigentes, as empresas buscam métodos para se aperfeiçoarem em seus produtos ou serviços. Buscam o diferencial a todo tempo, com o objetivo de conquistar mais e mais clientes. A ferramenta mais usada para isso é a Gestão de Qualidade. Com o passar do tempo, essa técnica foi se aperfeiçoando e se tornando uma ferramenta fundamental no desenvolvimento das atividades das organizações.

No Brasil, a gestão de qualidade ganhou forma entre os anos de 1980 e 1990, quando as organizações adquiriram competências de aprender novos procedimentos, ter atitudes diferentes com os públicos interno e externo e também com o mercado, criaram e implantaram programas de qualidade com objetivo de auxiliar na competitividade dos produtos brasileiros. Mesmo com esse cenário, gerir a qualidade ainda é um desafio para muitas empresas, especialmente as de micro e pequeno porte. Os problemas vão desde a ineficácia da gestão de processos, passando pelos custos que se tornam elevados se não houver administração adequada.

Muitas empresas sequer adotam no seu dia-a-dia princípios básicos de gestão da qualidade total. É o caso da organização onde esse trabalho de conclusão de curso foi desenvolvido. Diante dessa realidade, a problemática que norteia esse TCC é a seguinte: como o estoque da Nova Eletrônica pode ser melhorado com as técnicas da ferramenta 5S?

O 5S foi criado no Japão após a Segunda Guerra Mundial em um momento de reestruturação do país e inicialmente usado pelas donas de casa japonesas a fim de envolver todos da família no processo de organização e administração do lar, mas hoje é utilizado em qualquer ramo de atividade.

No final dos anos 60, os japoneses viram que a ferramenta 5S seria de grande importância no desenvolvimento da gestão de qualidade, e por isso decidiram implantá-lo nas empresas, primeiramente ao chão de fábrica, e em seqüência a todos os níveis hierárquicos. O objetivo era assegurar a entrada dos produtos japoneses no país. O 5S foi desenvolvido como plano estratégico garantindo segurança e disciplina na produção e hoje é essencial para o desenvolvimento de qualquer atividade resultando excelência no produto final.

A escolha desse tema se justificou pela importância em atender os consumidores superando as expectativas, atingindo excelência na execução da atividade em curto prazo, através do diferencial competitivo aplicado a ferramenta de organização e disciplina.

Gestão da Qualidade é um gerenciamento das atividades com objetivo principal voltado para as metodologias de produção e ou serviços, seu foco está na conformidade do resultado final de todo processamento envolvido em seu sistema, com a implantação de um sistema de gestão de qualidade é possível identificar os processos e ações necessárias para atender a necessidade do cliente.

Após a apresentação da introdução, são demonstrados os objetivos e de que forma houve melhoria no processo produtivo da empresa, técnicas e exploração teórica do assunto, como foi aplicada a ferramenta 5S em uma empresa prestadora de serviços e o resultado de tal ferramenta, a metodologia aplicada foi análise e entrevistas, marco teórico referente a citações de autores, cronograma das atividades e referência de pesquisa.

O objetivo geral consistiu em analisar as possibilidades de melhoria no estoque da Nova Eletrônica a partir da aplicação da ferramenta de qualidade total "5S".

Os objetivos específicos consistiram em: avaliar a gestão do estoque da empresa prestadora de serviço Nova Eletrônica Service LTDA; definir pontos de melhorias utilizando a ferramenta 5S; desenvolver um plano de ação a partir das etapas, processos e benefícios que os senso trouxeram para a produtividade da organização, para padronização das boas práticas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A história da qualidade veio pouco antes da Revolução Industrial, surgiram classes capitalistas que procuravam oportunidades de novos investimentos para atender a demanda, melhorando mecanismos e aperfeiçoando técnicas de gestão, a qualidade é um fator indispensável na escolha de um produto ou serviço, reflete no preço, na aparência e na agilidade da entrega.

Qualidade é o ato de qualificar serviços, produtos ou indivíduos, está relacionado à percepção de todas as pessoas segundo suas expectativas, qualidade não tem definição clara e objetiva, pode estar relacionado à qualidade de vida, qualidade do ar, da água ou dos serviços prestados por uma empresa, o importante é conseguir perceber o que o cliente procura e oferecer produtos de qualidade e em tempo ágil.

Os conceitos de qualidade são utilizados em várias áreas relacionados a serviços e indústrias estabelecidos através das normas ISO 9001 e ISO 14000.

Segundo Sackser (2000) e Duarte (2001), a metodologia 5S proporciona influenciar no processo das atividades auxiliando na apresentação do ambiente e da organização, impactando positivamente no mercado e clientes, objetivo de melhoria no ambiente organizacional com mudança de paradigmas das pessoas.

O mundo está mudando a todo o momento e essas mudanças estão relacionadas à evolução social, tecnológica e sobre tudo mental que os seres humanos vêm experimentando, traz consigo ameaças a sobrevivência das empresas devido à oferta de variados produtos que substitui o mais caro pelo mais barato ou pelo fato da concorrência utilizar equipamentos modernos que ajude no processo.

Falconi (1992) afirma que, a condição da era em que vivemos empresa aparentemente inexpugnável pode ter sua sobrevivência ameaçada.

As organizações devem produzir produtos e serviços para atender as necessidades dos clientes, produzir cada vez mais com cada vez menos e que sejam necessários, projetados e específicos para cada cliente.

A sobrevivência da empresa em longo prazo decorre dos conceitos de cultivar uma equipe que saiba montar e operar um sistema capaz de conquistar a preferência do consumidor a preço diferente do concorrente.

“Portanto, considerando-se apenas os fatores internos de uma organização, a produtividade só pode ser aumentada pelo aporte de capital e pelo aporte de conhecimento”. (FALCONI, 1992, p.5).

## **2.1 Conceito de Qualidade Total (TQC)**

Qualidade total é um sistema administrativo aprimorado no Japão a partir de idéias americanas, baseado na participação de todos os setores no desenvolvimento das atividades, empregando métodos cartesianos, controle estatístico de processos e adotam conceitos sobre comportamento humano, qualidade se refere à estratégia da administração em gerar consciência na qualidade de todos os processos organizacionais atribuindo a partes interessadas a responsabilidade de alcançar o padrão de qualidade.

Feigenbaum (1990) apresentou duas idéias, focar no cliente e no sistema de qualidade, o foco no cliente era o ponto de partida, precisava embutir a qualidade no produto desde o começo atendendo os desejos e necessidades do cliente, envolvendo a empresa em todo processo deixando de ser apenas atributo dos produtos e serviços passando a ser parte de algo muito maior.

## **2.2 Histórico da Qualidade total**

Começou no início dos anos 60, quando a indústria fabricava produtos com defeito e os consumidores não tinham reembolso, nessa época não existia código de defesa do consumidor, fabricava itens defeituosos sem qualidade alguma e sem direito de reclamação.

O sociólogo Edward Deming e o engenheiro Joseph Juran, desenvolveram idéias para ensinar as indústrias a fabricarem produtos sem defeitos e de boa qualidade. Essas idéias começaram a incomodar os americanos que estavam acomodados a produzir produtos com algum tipo de defeito. A concorrência estava a todo vapor inovando e fabricando produtos de qualidade ganhando assim competitividade.

Deming (1950) acreditava que diminuição gradativa dos índices de defeitos era um meio para se chegar à qualidade dos produtos. Os produtos defeituosos poderiam ser minimizados sobre controles estatísticos no processo de produção.

Juran (1951) afirmava que os consumidores tinham direito de comprar produtos de boa qualidade e os fabricantes tinham obrigação de fabricá-los, após a compra teria o dever de dar garantia e outros casos trocá-los se viessem com defeitos.

### 2.3 Os 5S

O Programa 5S, originou no Japão a partir da década de 50, com finalidade de melhoria no ambiente onde viviam, desenvolveram essa técnica contendo cinco palavras que significa cinco sentidos de profunda mudança comportamental, era querer as coisas com menos recursos e mais qualidade.

Devido a vários resultados obtidos com a implantação dessa ferramenta, evidencia que o programa é uma oportunidade inigualável de melhoria da qualidade e da produtividade. Demonstra satisfação por parte dos empregados, redução de índices de acidentes, redução de paradas das máquinas e participação administrativa.

Uma empresa japonesa conclui que a essência do 5S é a fé. “Somente quando os empregados se sentirem orgulhosos por terem construído um local de trabalho digno e se dispuserem a melhorá-lo continuamente, terá compreendido a verdadeira essência do 5S” (MARTINS, 1994, p.17).

No Brasil, o 5S foi lançado a partir de maio de 1991 na criação do ambiente da Qualidade Total reconhecida pelas organizações do país, atendendo a solicitações das pessoas em relação aos aspectos do comportamento civilizado. Aumento da auto-estima, respeito ao próximo, respeito ao meio ambiente, crescimento pessoal e melhoria no relacionamento interpessoal são conseqüências visíveis que a ferramenta tem produzido.

O significado do 5S aplica a cinco sentidos:

a) *Seiri*: senso da utilização.

Reduz o que não é necessário, facilita a locomoção, reduz compra em excesso.

b) *Seiton*: senso de organização.

Organiza o local de trabalho, deixa tudo ao alcance, menor cansaço físico e mental.

c) *Seiso*: sendo de limpeza.

Evita perdas e danos facilitam a venda, ambiente limpo, aumenta a produtividade das máquinas.

d) *Seiketsu*: senso de padronização e saúde.

Evita danos à saúde facilita a segurança, eleva o nível de satisfação e motivação dos empregados.

e) *Shitsuke*: senso de disciplina ou autodisciplina.

Autocontrole, melhoria contínua, fazer certo como se fosse à primeira vez.

### 3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Nova Eletrônica Service LTDA é uma micro empresa prestadora de serviços, exerce as atividades de manutenção em eletrodomésticos portáteis, ferramentas elétricas e vendas, localizada no centro da cidade de João Monlevade é a eletrônica mais antiga da cidade com 45 anos de existência, foi criada por Geraldo Menezes, ex funcionário do laboratório químico da empresa USIMINAS.

Sr.Geraldo, como era conhecido abre sua primeira loja em um espaço pequeno situado em frente ao Comercial Monlevade, com o passar do tempo suas habilidades, conhecimento e bom atendimento fizeram com que amplie seu negócio, viu a oportunidade de abrir uma loja maior no centro da cidade, os filhos cresceram e começaram a ajudar o pai na eletrônica, Sr.Geraldo falece fica a responsabilidade dos filhos e da esposa continuar com o negócio, os tempos mudam o mercado mais exigente faz com que a família Menezes mude de ramo, param de consertar eletrônicos e se dedicam a vendas e assistência técnica de eletrodoméstico, fica a responsabilidade para somente um dos filhos que está administrando até os dias de hoje. A empresa consta com um dono, três técnicos e quatro atendentes, a loja caminha de acordo com os serviços prestados e pedidos dos clientes.

Após o item 3.1, serão demonstradas as fotos da empresa contendo: fachada, recepção, estoque e oficina.

#### 3.1 Missão, Visão e Valores

a) **Missão**: Fornecer prestação de serviços de qualidade, bom atendimento, preços justos na mercadoria, garantindo a confiabilidade e satisfação dos clientes.

b) **Visão:** Ser referência como a melhor empresa de prestação de serviços em eletrodomésticos e vendas diversas.

c) **Valores:**

Respeito e valorização das pessoas;

Bom atendimento;

Qualidade nos serviços prestados;

Satisfação dos clientes;

Equipe focada em exercer um excelente trabalho.

Em seguida a figura 1 representa a fachada da Nova Eletrônica.

Figura1: Fachada da Nova Eletrônica



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)



Abaixo figura 2 representa a recepção da Nova Eletrônica.

Figura 2: Recepção da Nova Eletrônica



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Figura 3 representa o estoque da Nova Eletrônica.

Figura 3: Estoque da Nova Eletrônica



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Figura quatro representa a oficina da Nova Eletrônica

Figura 4: Oficina da Nova Eletrônica



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

## **4 METODOLOGIA**

A metodologia que desenvolveu este trabalho consistiu em expor os objetos abordados relacionados ao tema, abrangendo as técnicas de utilização da ferramenta 5S no estoque da empresa Nova Eletrônica Service LTDA, analisando os dados e aplicando os conhecimentos para melhoria contínua do processo.

A natureza deste projeto foi feita pela pesquisa aplicada. Para Gil (1999, p.42), “o objetivo da pesquisa é desenvolver respostas para problemas, em um processo formal e de método científico”.

A abordagem de estudo foi pesquisa qualitativa, método de análise e investigação científica para estudar experiências e particularidades individuais, relacionado à observação, entrevista e ao comportamento dos indivíduos proporcionando entendimento à situação e solução do problema. O instrumento chave para a coleta de dados é o pesquisador, utilizando como fonte o ambiente natural (Gil, 1999).

Segundo Gil (2007, p. 43), “a pesquisa explicativa é a identificação dos fatores determinantes de um fenômeno e que esteja suficientemente detalhado”. O objetivo de caráter exploratório – explicativo, semi - estruturado que foi desenvolvido no projeto, proporcionou envolver entrevistas identificando fatores que contribuem para aprofundar o conhecimento da rotina da empresa, explicando o porquê dos problemas. Para Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa explicativa estabelece relações devido às variáveis do estudo.

A pesquisa bibliográfica é a base do material elaborado, constituído de artigos científicos, livros e revistas, demonstrando os meios específicos para serem utilizados na análise decidindo os métodos para serem aplicadas as questões propostas. A investigação foi feita através de análise da rotina, levantando os pontos fortes e fracos aplicando a ferramenta 5S.

## **5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS**

Antes de analisar os aspectos que envolvem a qualidade da Nova Eletrônica, empresa pesquisada, faz-se fundamento ao entendimento de sua estrutura, bem como, suas atividades e processos. Assim, com relação ao operacional, as compras da Nova Eletrônica são feitas de acordo com a demanda e procura por produtos,

centralizadas no proprietário e assistente administrativo, o controle é feito de maneira visual, o responsável pela gestão de estoque não tem conhecimento dos pedidos, que por consequência não efetuam um planejamento correto, como não há padronização no processo as necessidades dos clientes muitas vezes não são atendidas com agilidade.

Os responsáveis por realizar as compras encontram dificuldades para manter o processo eficiente em função da ausência de um sistema empresarial. Outro fator para ser considerado é a logística para reposição, os fornecedores encontram-se localizados nas capitais que devido ao modal rodoviário utilizado eleva o tempo da entrega.

A empresa não efetua o planejamento de estoque mesmo contando com espaço e orçamento limitado, além de não existe um processo estruturado de negociação com fornecedores. Os veículos de compras são poucos produtivos e eficientes e não há registros das negociações ou informações sobre o fornecedor para que o comprador tenha “vantagem” no processo.

Outro grande problema na empresa é o controle e organização do espaço de trabalho, os colaboradores têm dificuldades de deixar o local limpo, disciplinado, organizado, assim atrapalha as atividades no dia a dia. A preocupação é o atendimento e produção, acaba que a organização fica para um momento mais tranqüilo, com nisso prejudica o atendimento ao consumidor devido o estoque estar desorganizado, como pode ser observado na figura 3.

Nesse contexto o estoque representa ativos na composição da empresa seja qual for o ramo de atividade, o método de controle de estoque torna-se fundamental, pois as falhas podem ocasionar transtornos financeiros.

Assim a gestão de estoque possibilita a redução de custos, otimização do espaço, garante realização dos objetivos estratégicos, economia nas compras devida agir como proteção do aumento de contingência, preços e vantagem competitiva.

Para que o gestor tome a melhor decisão deve avaliar toda movimentação de entrada e saída de produtos e apontando o melhor critério de objetivo, evitando assim riscos e armadilhas.

A coleta de dados para análise foi feito no dia 5 de setembro de 2017, foram entrevistados três funcionários da empresa, onde as perguntas foram em cima dos cinco sentidos, focando na dificuldade de manter o local organizado facilitando assim

a rapidez no atendimento e qualidade nos serviços prestados.

Foi questionado se utilizam realmente o que é necessário, caso possa haver a possibilidade de fazer uma reciclagem, se a limpeza é feita diariamente e se conseguem deixar o ambiente organizado e limpo por mais tempo, se o gestor disponibiliza momentos de conscientização demonstrando a importância dessas atitudes.

As perguntas da entrevista realizada, bem como suas respostas podem ser observadas a seguir:

**1) No seu local de trabalho você utiliza o que realmente é necessário? Se não, qual a dificuldade?**

De forma geral, os funcionários responderam que a maior parte das ferramentas ou itens não são usadas freqüentemente, pois o proprietário não desfaz das mesmas por se preocupar em utilizar no futuro e devido à questão financeira. Um entrevistado ponderou que atrapalha no desenvolvimento das atividades, pois ocupa espaço.

**2) A organização do local de trabalho é feita freqüentemente? Todas as ferramentas de trabalho estão ao alcance? Há cansaço físico e mental por causa da desorganização?**

Nesse quesito, todos disseram que devido não obter muito tempo, a limpeza é feita a cada quinze dias, e a reciclagem de seis em seis meses. As ferramentas ficam todas juntas em uma gaveta que muitas vezes não são encontradas rapidamente, deveriam ser separadas por espécies, há cansaço físico sim, o local é pequeno e tem muito material, dificultando a locomoção e muitas vezes podendo causar algum acidente.

**3) A limpeza evita perdas e aumenta à produtividade, além de fornecer bem estar físico, seu local de trabalho é limpo diariamente? Você consegue mantê-lo limpo por mais tempo?**

Concordaram em dizer que o local é limpo semanalmente, devido à intensa rotina de trabalho não nos permite manter o local limpo diariamente.

**4) A padronização evita danos a saúde e eleva o nível de satisfação, seu gestor preocupa em deixar o local padronizado para facilitar o desenvolvimento das atividades?**

Todos afirmaram que o gestor preocupa em padronizar o local, desenvolve possíveis melhorias no ambiente de trabalho.

**5) O seu gestor disponibiliza momentos de diálogos e exemplos de organização do ambiente de trabalho? Demonstrando a importância para a produtividade?**

Todos disseram que não há abertura para expor esse tipo de assunto, nesse requisito ele não se preocupa, quando há alguma conversa a iniciativa parte dos funcionários, poucas vezes as sugestões são ouvidas.

**6) Você tem dificuldades de se organizar?**

Dois funcionários afirmaram que sim, são muitas atividades a serem feitas e poucas pessoas para efetuar as tarefas ou na maioria das vezes fica na responsabilidade de somente um, que acaba não dando conta, um disse que não há dificuldades no dia a dia.

**7) Dê sugestões de melhorias.**

Dois sugerem de desenvolver um plano de ação com regras e seqüências, uma vez por semana, parar a produção e todos se unirem para limpeza e organização, ter a conscientização de todos na importância desse plano. O outro respondeu focando na motivação e exemplo de liderança, dar liberdade para mudar, autonomia para tomar decisões.

**8) O que pode ser feito para as necessidades dos clientes serem atendidas com qualidade e precisão?**

Os três focaram na qualidade e processo da execução, buscar parcerias com fornecedores para que a reposição ocorra em menor prazo possível.

**9) O que te impede de manter o processo contínuo?**

Os três responderam que a movimentação do dia a dia, rotina, momentos de descanso ou folgas aos sábados seria uma solução para ter mais disposição.

### **10) Você é motivado no seu trabalho?**

Todos afirmaram que não há abertura para dizer o que pensa e sugestões de melhorias, o gestor não tem pulso firme com um funcionário, que acaba fazendo o quer deixando sobrecarregados os demais, não tem um plano de carreira, elogios não são feitos. Estamos abertos a mudanças, é sempre importante mudar, inovar, criar algo novo para melhorar o processo e o desenvolvimento das atividades.

Esse questionário proporcionou uma coleta de informações para saber a dificuldade que os funcionários têm na organização do dia a dia, se estão abertos a mudanças, se a empresa os motiva e se as sugestões são ouvidas.

A declaração dos entrevistados demonstrou a falta de padronização na organização, problemas no processo e diálogo com o gestor, afetando negativamente no atendimento ao consumidor. Torna-se necessário tomar decisões com o máximo de informações possíveis.

Foi observada a ausência de um gestor aberto a ouvir seus funcionários, uma pessoa que esteja preparada para controlar as atividades de maneira eficiente, e que sabia fazer a gestão de estoque de forma que os responsáveis pela compra consigam ter controle de entrada e saídas de produtos.

A ausência da ferramenta cinco S na empresa demonstrou a dificuldade que os funcionários têm para tornar o dia a dia organizado e limpo, a empresa tem consciência que os sentidos são de grande importância devido desenvolver disciplina e utilização do que realmente é necessário.

O senso de organizar proporciona separar o que é útil do inútil classificando todos os materiais de acordo com a necessidade de uso, deixando os de uso constantes mais acessíveis, utilizando o que realmente se faz necessário ao dia a dia.

A falta do senso de saúde e asseio afeta a aparência da empresa, deve-se manter o local de trabalho sempre favorável a higiene e saúde. Autodisciplina

transforma os 5S em uma filosofia de vida, fazer dessas atitudes um hábito diário na vida pessoal e principalmente profissional.

Depois da análise é verificando as necessidades de melhoria, percebe-se que deveria partir do gestor à vontade e o entusiasmo em organizar melhor o processo da empresa, evitando a irregularidade que gerada pela falta de planejamento e gestão e, que por conseqüência afeta nos resultados das atividades.

Uma sugestão apresentada seria o treinamento e a conscientização que a disciplina e organização devem andar lado a lado para obter um resultado positivo. Mostrar na pratica que um local que aplicar os cinco sentidos tem benefícios para toda a empresa, uma vez por semana todos deveriam parar a produção e se organizarem para efetuar a limpeza, reciclagem e a organização do local de trabalho. Todos se empenhando na execução da atividade demonstrará como é difícil pra somente um funcionário manter a organização disciplinada.

#### PLANO DE AÇÃO 5H2H

<p>What? O que será feito?</p> <p>Oferecer treinamento, demonstrando como utilizar os cinco sentidos.</p>	<p>Why? Por que será feito?</p> <p>Para atender com qualidade as necessidades dos clientes.</p>
<p>Where? Onde será feito?</p> <p>Na empresa Nova Eletrônica</p>	<p>When: Quando será feito?</p> <p>Nos dias 8 e 9 de janeiro de 2018</p> <p>Horário: 8h30 às 12h30</p>
<p>Who? Por quem será feito?</p> <p>Por um profissional da área de Administração externo à organização.</p>	
<p>How? Como será feito:</p> <p>Treinamento de quatro horas por dia, totalizando 8 horas.</p>	<p>How much? Quanto custará?</p> <p>Estimativa de R\$2000,00, considerando-se a hora base de R\$250,00.</p>



Um incentivo seria premiar o funcionário que por em pratica no seu dia a dia a ferramenta cinco S, destacar o funcionário, oferecer bônus, folgas ou punição por tal tarefa não ser executada. Sistema de Gestão permite a mudanças de pensamentos, palestras, frases ou conversas motivacionais influenciará toda equipe a aprender e ensinar, em cada não conformidade ou plano de ação executado há uma melhoria no processo.

Muitas vezes os funcionários vêem os cinco S como obrigação, não percebe que essa ferramenta que pode parecer simples, causa um impacto muito grande, tem a finalidade de ordem, planejamento e disciplina, orienta para convívio e proveito das novidades para saber avaliar, observar e tomar as decisões adequadas para crescimento pessoal e profissional.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse trabalho de conclusão de curso buscou identificar a necessidade de um bom gerenciamento de estoque e a qualidade nos serviços prestados, atendeu a minhas expectativas na realização do projeto. Foram desenvolvidas diversas atividades para entender e conhecer melhor a rotina administrativa.

No decorrer do desenvolvimento do trabalho enfrentei desafios em relação a informações do processo para coleta de dados, devido alguns funcionários não terem interesse sobre o assunto. No entanto, percebe-se que os desafios foram fundamentais para meu conhecimento e aprendizado, refletindo sobre diversas situações e melhor decisão a ser tomada.

A gestão de estoque é tratada com muita importância, pois obtém o resultado da empresa, e a melhor forma para conduzir a atividade de modo a ter vantagem competitiva, melhor atendimento ao cliente e redução de custos.

A melhoria nos processos de trabalho foi participativa, cooperativa e exigiu um percentual elevado de compreensão nas mudanças para melhor desenvolvimento, isso porque, para se construir um novo conhecimento que seja capaz de ser utilizado como modificador da realidade institucional, torna-se fundamental que os profissionais tenham a certeza da sua efetiva utilização nos locais de trabalho.

A empresa demonstrou interesse após notar que um estoque controlado

poderá garantir a confiabilidade nas quantidades de insumos existentes, melhorando o fluxo na produção devido os procedimentos garantirem a localização e quantidades dos materiais solicitados.

A gestão de compras na prática baseia-se na demanda e adequação do espaço físico que é um grande desafio para empresa, mas com planejamento e monitoramento auxilia no controle das decisões.

Foi observado ao desenvolver esse trabalho de conclusão de curso que a ferramenta 5S auxilia na rotina da organização, trazendo benefícios e melhorias futuras de modo a atender a consumidores exigentes.

### ***QUALITY MANAGEMENT: Application of 5S in New Electronics Stock***

#### **ABSTRACT**

*This course completion work was developed at Nova Eletrônica, located in the city of João Monlevade-MG. A qualitative research was done through an interview applying the five-S quality tool, demonstrating the importance of obtaining in your daily life a method that helps in the organization of the stock and quality in the services provided. Data collection points were analyzed and evaluated and an action plan was developed to improve productivity. The research carried out helped to present internal sector satisfaction results motivating the changes that need to be performed. Developed with skill to use the tool can meet the needs of customers with efficiency and quality, exposing the performance that the company obtained in its process. Quality management involves all hierarchical levels of the organization and can directly impact the internal and external sectors. The implementation of the quality system is the preference of the clients in function of the standardized and effective attendance, resulting in an increase of productivity and sustainability of the company.*

*Key - words: Quality. Consumers. Satisfaction.*

## REFERÊNCIAS

BEZERRA, Felipe. **Qualidade total: conceitos e princípios**. 2009. Disponível em: <[www.portal-administracao.com/2015/02/qualidade-total-conceito-e-principios.html](http://www.portal-administracao.com/2015/02/qualidade-total-conceito-e-principios.html)>. Acesso em: 10 mar. 2017.

BITENCURT, Claudia. **O que é a metodologia 5s e como ela é utilizada: ferramenta 5s**. Disponível em: <[www.sobreadministracao.com/o-que-e-a-metodologia-5s-e-como-ela-e-utilizada/](http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-a-metodologia-5s-e-como-ela-e-utilizada/)>. Acesso em: 11 mar. 2017.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total**. 6. ed. Belo Horizonte: Bloch Editores Sa, 1992. 229 p.

DISTANCIA, SEBRAE Sem. **Gestão de processos**. 4. ed. Curitiba: Ceolin e Lima Serviços Ltda, 2008. 78 p. Disponível em: <SEBRAE>. Acesso em: 22 mar. 2017.

J.M.JURAN; GRZYNA, Frank M. **Controle da qualidade handbook: conceitos, políticas e filosofias da qualidade**. São Paulo: McGraw Hill Ltda., 1991. 377 p.

MAC. **Significado de pesquisa qualitativa**. 2017. Disponível em: <[www.institutophd.com.br/.../pesquisa-quantitativa-e-pesquisa-qualitativa-entenda-a-di..](http://www.institutophd.com.br/.../pesquisa-quantitativa-e-pesquisa-qualitativa-entenda-a-di..)>. Acesso em: 30 abr. 2017.

MARTINS, Antomar. **Melhoria contínua: O Processo de Melhoria Contínua**. Disponível em: <[www.administradores.com.br/artigos/.../o-processo-de-melhoria-continua/29794/](http://www.administradores.com.br/artigos/.../o-processo-de-melhoria-continua/29794/)>. Acesso em: 25 mar. 2017.

OBOLARI, Carla. **PROPOSIÇÃO DE PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DA ROTINA COMO AUXÍLIO AO CONTROLE E PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA SIDERÚRGICA**. 2016. 61 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, Engenharia, Ufop, João Monlevade, 2016. Disponível em: <<http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/113>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **METODOLOGIA CIENTÍFICA: um manual para a realização de pesquisas em administração**. 2011. 70 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Ufg, Catalão, 2011. Disponível em: <[https://adm.catalao.ufg.br/.../Manual\\_de\\_metodologia\\_cientifica\\_-\\_Prof\\_Maxwell.pdf](https://adm.catalao.ufg.br/.../Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf)>. Acesso em: 07 maio 2017.

SILVA, João Martins da (Org.). **5S: O Ambiente da Qualidade**. 2. ed. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1994. 160 p.

WORD, Microsof. **Um breve histórico da qualidde total**. Disponível em:

<<https://tecnologia.qualidade.faccat.br/moodle/mod/resource/view.php?id=26>>.

Acesso em: 26 mar. 2017.

