

MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS POR MEIO DA FERRAMENTA DE QUALIDADE 5S EM UMA EMPRESA DO RAMO AUTOMOBILÍSTICO

Pesquisadores: CRUZ, Giovana Camila

ROMAN, Darlan Jose

Curso: Administração

Área do conhecimento: Área das Ciências das Humanidades

A ferramenta de qualidade 5S é essencial no processo de mudança e para uma gestão de qualidade. O presente trabalho foi realizado em uma revendedora de veículos automotores, localizada em Chapecó, por meio de uma proposta de implantação do sistema 5S. Na pesquisa teve-se como objetivos específicos analisar a situação atual da empresa em questão, compreender o que os colaboradores entendem sobre o sistema 5S e apresentar uma ferramenta de suporte para a manutenção dele. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica conceituando qualidade e 5S, bem como seus benefícios e dificuldades de implantação. O estudo teve caráter qualitativo, com base no método de pesquisa bibliográfica, descritiva e estudo de caso. A coleta de dados ocorreu por meio de observação participante, entrevista semiestruturada e análise de documentos. Os resultados da pesquisa foram satisfatórios e oportunizaram compreender as dificuldades e expectativas da organização e do projeto, assim como elaborar e propor um plano de ação para implantação da ferramenta 5S. Concluiu-se que, além de determinação e interesse dos envolvidos, a mudança cultural de seus hábitos e comportamentos são fundamentais para o sucesso, assim, a proposta de implantação terá mais chances de ser efetivada e se tornará algo intrínseco ao meio organizacional, gerando vantagens e diferencial competitivo perante seus concorrentes.

Palavras-chave: Qualidade. 5S. Cultura organizacional.

giovana_camila@hotmail.com

darlan.roman@unoesc.edu.br