

## **A implantação do programa 5 S no setor de materiais da Oi Distribuidora de Alimentos Ltda em Mossoró.**

**Alana de Sousa Macambira<sup>(1)</sup>; Washinton Sales do Monte<sup>(2)</sup>; Erivelton Nunes de Almeida<sup>(3)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Professora, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar, Pau dos Ferros, RN, alanamacambira@hotmail.com;

<sup>(2)</sup> Professor, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar;

<sup>(3)</sup> Professor, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

### **RESUMO**

Este trabalho estabeleceu-se através de uma temática que necessita a junção de duas expectativas a serem constantemente exigidas pelos clientes e fornecedores: administração diferenciada e qualidade, além do envolvimento das duas extremidades da organização: a direção e colaboradores. O estudo teve o intuito de diagnosticar o ambiente, e prepara-lo para a implantação do Programa 5'S na Oi Distribuidora de alimentos na cidade de Mossoró. A acirrada competitividade instalada com o processo de globalização levou as empresas a rever os processos atrelados as práticas da qualidade. Para a execução deste foi aplicado questionários antes e depois da implantação, bem como um diário de bordo e entrevista com os gestores, de forma que se obtivesse informações para o alcance dos objetivos. Esta pesquisa utilizou métodos objetivos e transparentes para obter uma melhor compreensão do tema. O trabalho foi estruturado com uma ampla fundamentação teórica envolvendo autores clássicos e modernos da referida temática. Este caracterizou –se como um estudo descritivo e exploratório; estudo de caso, visto a necessidade de aprofundamento detalhado do ambiente; quanto a abordagem caracterizou-se como quali-quantitativa, pois a pesquisa proporcionou ambas perspectivas de análise com levantamento de dados e tratamento quantitativo com o suporte do excel e análise qualitativa contextualizando a temática e ambiente da empresa. Concluiu-se que após a implantação do Programa 5's as práticas dos colaboradores e alguns processos de controle passaram por transformações significativas, o mesmo ocorreu devido o envolvimento e comprometimento das duas extremidades na consecução dos objetivos. É válido ressaltar que a organização envolveu-se em nível estrutural promovendo mudanças relacionadas a pintura, identificação, fardamento, remodelagem de rotas, de horário de trabalho e de controle; adotou também campanhas para orientação financeira, higiene e marketing pessoal, ética e relações humanas. Através de extratos de luz, água, consumo de material de expediente, e da redução de custos gerais constatou-se o alcance dos objetivos e da análise de clima, comprovou-se a eficácia do Programa.

**Palavras-chave:** Qualidade; Administração, programa 5's; colaboradores; transformação.

## **ISO 9001:2008-Uma investigação sobre o processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade no Grupo SF.**

**Alana de Sousa Macambira<sup>(1)</sup>; Washinton Sales do Monte<sup>(2)</sup>; Erivelton Nunes de Almeida<sup>(3)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Professora, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar, Pau dos Ferros, RN, alanamacambira@hotmail.com;

<sup>(2)</sup> Professor, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar;

<sup>(3)</sup> Professor, Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

### **RESUMO**

A qualidade teve seu crescimento acelerado e disseminação a partir da década de 1990 e a partir disso não parou de se fazer presente nas práticas industriais, comerciais e de serviços. Viajando nesse mundo onde a qualidade passou a ser parte integrante do cotidiano das pessoas, a abordagem desse trabalho foi direcionada para o setor de construção civil, visto que o mesmo nos últimos quase dez anos está vivendo um momento de amplitude até então não visto. Há vários setores concorreram para tal cenário: a abertura de crédito, aumento de renda e aumento de poder da classe média foram fundamentais para tal cenário. Este trabalho visa inicialmente conhecer a realidade da empresa, especificamente quanto a implantação da ISO 9001. A metodologia definida para realização da pesquisa classificou-se como um estudo de caso, descritivo, exploratório e abordagem quali-quantitativa. Os instrumentos de coleta escolhidos foram o questionário e roteiro de entrevista. Os resultados obtidos permitiram conhecer o processo de controle de qualidade até a implantação. A empresa em questão ousou em ser a pioneira na busca da certificação. Essa atitude configura uma gestão comprometida com a prestação de serviço a sociedade. O setor de construção civil não foi excluído da exigência da qualidade, de forma que todos os colaboradores foram peças-chaves para a conquista da certificação. É notório a preocupação do gestor em relação a prestação de serviço diferenciado. Os dados obtidos após aplicação dos questionários e entrevista foram satisfatórios pois constatou-se uma padronização existente, bem como técnicas e ferramentas de controles já estruturadas. Esse cenário proporcionou uma implantação tranquila, sem tensão, ou altos níveis de cobrança por parte da direção. A implantação realizada formalizou o nível de padronização, resultado em melhores aspectos de qualidade e segurança na organização. Concluiu-se que as empresas certificadas além de sistematizadas, possuem e praticam técnicas de padrões estabelecidos por normas e legislação vigente, que os colaboradores estão devidamente treinados e conscientes e que o ajuste dos processos e procedimentos geraram mais organização e significou força motriz para a mudança do comportamento que proporcionou ao Grupo SF destaque e reconhecimento no segmento local.

**Palavras-Chave:** ISO; Certificação; Qualidade; Processo.