

CENTRO UNIVERSITÁRIO CATÓLICO DE VITÓRIA

PALOMA RODRIGUES AGUILAR

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA 5S COMO BASE PARA  
MELHORIA NA QUALIDADE EM UMA OFICINA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES  
DO MUNICÍPIO DE VIANA/ES**

VITÓRIA  
2016

PALOMA RODRIGUES AGUILAR

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA 5S COMO BASE PARA  
MELHORIA NA QUALIDADE EM UMA OFICINA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES  
DO MUNICÍPIO DE VIANA/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Jorge Santa'Anna.

VITÓRIA  
2016

PALOMA RODRIGUES AGUILAR

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA 5S COMO BASE PARA  
MELHORIA NA QUALIDADE EM UMA OFICINA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES  
DO MUNICÍPIO DE VIANA/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por:

---

Prof. Jorge Sant'Anna - Orientador

---

Prof. XXXXXXXXXXXXXXXX, Instituição

---

Prof. XXXXXXXXXXXXXXXX, Instituição

Dedico este trabalho a Deus, por ter me dado paciência e perseverança para continuar e nunca desistir, e a minha família que sempre me apoiou.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, por toda saúde e força, por me guiar e sempre me proteger.

À minha família que sempre acreditou e torceram muito por mim e ao Sr.. Luiz Guilherme, que me deu todo apoio e incentivo para fazer esta faculdade, sem ele eu não teria conseguido.

Aos meus amigos e ao meu namorado Luca, pelo companheirismo, amor e carinho.  
A todos os professores, por todo conhecimento compartilhado nesses anos.

À empresa no qual foi realizada a pesquisa, o apoio para a concretização do trabalho foi essencial.

Obrigada a todos!

Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.

(Charles Chaplin)

## RESUMO

Propõe-se neste estudo a seguinte problema de pesquisa: A aplicação da metodologia 5S poderá trazer melhoria em uma oficina de veículos automotores do município de Viana-ES? Com isso, o objetivo deste trabalho é apresentar uma sugestão de implementação do Sistema de Qualidade Total através do instrumento 5S para excluir ou diminuir os impasses. Para compreender-se melhor a resposta do problema em questão, foi definido o seguinte objetivo geral: propor a implementação do instrumento 5s para o aperfeiçoamento constante no local de trabalho promovendo a qualidade na organização. Para que o objetivo geral seja atingido, delimita-se como objetivos específicos: apresentar conceitos e etapas do processo da metodologia 5s; identificar as melhorias que podem ser feitas com a aplicação da metodologia 5s; caracterizar os impactos negativos, devida à falta de 5S no ambiente de trabalho da empresa. Diante das teorias apresentadas, dos objetivos e dos resultados deste trabalho, teremos como hipótese a afirmação de que a aplicação da metodologia 5s pode efetivamente trazer melhorias para a organização. Para realização do estudo a metodologia utilizada caracterizou-se como pesquisa aplicada, por meio de uma pesquisa bibliográfica, de campo e estudo de caso. O estudo de caso foi realizado em uma oficina de veículos automotores do município de Viana-ES por meio de entrevistas semiestruturada com 11 colaboradores da empresa e investigação in loco. Conclui se que a implantação do programa 5S será de muita importância para a empresa, pois trará uma melhor qualidade, em vários aspectos, tanto em relação ao espaço físico, produtivo e clima organizacional. A implantação desta metodologia servirá de base para um futuro programa de qualidade na empresa, caso a mesma decida adotar.

**Palavras-chave:** Administração. Qualidade. Gestão. Programa 5S.

## ABSTRACT

It is proposed in this study the following research problem: The application of 5S methodology can bring improvement in a workshop of automotive vehicles of the municipality of Viana-ES? Thus, the aim of this paper is to present an implementation suggestion of Total Quality System through the 5S tool to delete or reduce deadlocks. To understand better the problem of the response in question, the following general objective was defined: to propose the implementation of 5s tool for continuous improvement in the workplace by promoting the quality in the organization. For the general objective is achieved, is delimited specific objectives: to present concepts and steps of the methodology 5s process; identify improvements that can be made with the application of the methodology 5s; characterize the negative impacts due to the lack of 5S in the company's work environment. Faced with the theories presented, the objectives and the results of this study, we hypothesized the claim that the application of the methodology 5s can effectively bring improvements to the organization. To perform the study methodology used characterized as applied research, through a literature search, and field case study. The case study was carried out in a workshop of automotive vehicles Viana-ES municipality through semi-structured interviews with 11 employees of the company and on-site investigation. It concludes that the implementation of the 5S program will be very important for the company because it will bring a better quality in many ways, both in relation to physical, productive and organizational environment space. The implementation of this methodology as a basis for a future quality program in the company if it decides to adopt.

**Keywords:** Administration. Quality. Management. 5S Program.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Processo Administrativo .....	27
Figura 02 – Administração como processo de tomar decisões sobre objetivos e recursos.....	29
Figura 03 – Parâmetros no alcance da qualidade .....	30
Figura 04 – Interligação entre os conceitos da amplitude de qualidade.....	31
Figura 05 – Adoção de Gestão para tratar Gerenciamento.....	33
Figura 06 – Os três períodos principais da história da qualidade.....	36
Figura 07 – AQT como uma extensão natural de abordagens anteriores .....	37
Figura 08 – Benefícios da Qualidade Total .....	38
Figura 09 – Fluxo 5S .....	51
Figura 10 – Características dos 5 sentidos .....	53
Figura 11 – Prateleiras de máquinas e ferramentas.....	66
Figura 12 – Prateleiras de máquinas e ferramentas.....	66
Figura 13 – Armário de EPI .....	67
Figura 14 – Armário e maleta de ferramentas .....	68
Figura 15 – Pátio da oficina.....	69
Figura 16 – Pátio da oficina.....	69
Figura 17 – Pátio da oficina.....	69
Figura 18 – Baús para depósito de material reciclado .....	70
Figura 19 – Lixeira.....	70
Figura 20 – Placas de auxílio na manutenção do Programa 5S.....	73



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Já realizou algum curso técnico em sua área funcional?.....	60
Gráfico 02 – Grau de escolaridade.....	61
Gráfico 03 – Já teve contato com relação a algum programa qualidade no ambiente de trabalho? .....	61
Gráfico 04 – Considera seu ambiente de trabalho organizado?.....	62
Gráfico 05 – Considera seu ambiente de trabalho limpo?.....	63
Gráfico 06 – Ao final do expediente guarda e limpa suas ferramentas .....	63
Gráfico 07 – Faz uso de EPI's?.....	64
Gráfico 08 – Já teve contato com o programa 5S? .....	64
Gráfico 09 – Considera que seu ambiente de trabalho pode e deve ser melhorado? ...	65

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>27</b>
2.1 A QUESTÃO DA ADMINISTRAÇÃO, QUALIDADE E GESTÃO .....	27
2.1.1 Administração .....	27
2.1.2 Qualidade .....	28
2.1.3 Gestão .....	32
2.2 QUALIDADE TOTAL .....	34
2.2.1 Definição de Qualidade Total .....	35
2.2.2 Os Benefícios Qualidade Total.....	38
2.2.3 Causas e Problemas da Qualidade.....	39
2.3 OS FATORES IMPORTANTES PARA QUALIDADE TOTAL: PLANEJAR E CONTROLAR.....	40
2.4 AS FERRAMENTAS DA QUALIDADE .....	44
2.4.1 As sete ferramentas da qualidade .....	45
2.4.2 As sete novas ferramentas.....	47
2.5 PORQUE IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE .....	49
2.6 O PROGRAMA 5S .....	50
2.6.1 Fundamentos e conceitos do Programa 5S.....	50
2.6.2 Benefícios do Programa 5S.....	53
2.6.3 Etapas de Implantação do Programa 5S .....	54
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>57</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	57
<b>4 RESULTADO E DISCUSSÕES DA PESQUISA.....</b>	<b>59</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ALFA .....	59
4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	59
4.3 PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA 5S NA EMPRESA ALFA ....	70
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>75</b>

**REFERÊNCIAS.....77**

**APÊNDICE.....81**