

APLICAÇÃO DO PROGRAMA 5S NO COMÉRCIO VAREJISTA

Bruno Lima¹; Carlos Felipe da Silva Nishi¹; Renan Moraes¹; Carlos Augusto Serra da Costa^{2*}

¹ Graduando em Engenharia de Produção, Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS, ² Bacharel e especialista em Engenharia de Produção – UNESP; docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

* autor correspondente: carlosaugusto938@gmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo apresentar a importância do Programa de Qualidade 5S, dentro de uma empresa varejista com finalidade a melhoria nas vendas e melhores condições de trabalho e manutenção da saúde de todos os trabalhadores da empresa, assim auxiliando na melhoria da produtividade da mesma. O programa é uma ferramenta de extrema importância, está sempre gerando mudanças, em busca de inovações tecnológicas, tudo para proporcionar um ambiente saudável para a realização de todos os serviços que devem ser executados dentro o local de trabalho, contribuindo com o desenvolvimento da empresa e de todos os trabalhadores que ali estão, e assim atingir metas e cada vez se tornar mais competitiva dentro do mercado. Contendo um estudo de caso, o artigo apresenta as definições do programa de qualidade na prática, junto com as dificuldades da implantação que são encontradas durante os dias de trabalho, as vantagens que gera e os resultados da utilização do 5s. O artigo apresenta os 5 passos que são eles *seiri*, *seiton*, *seisou*, *seiketsu*, *shitsuke*, para a aplicação do programa de qualidade 5s em empresas, comércio varejistas e entre outros. Além disso, o artigo apresenta a diferença entre o levantamento de dados do administrativo e da produção, que são totalmente diferentes mais tem o mesmo objetivo que seria na melhoria da produtividade e bem-estar dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade; 5s; melhoria.

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1950, surge no Japão o programa 5s que se torna uma ótima ferramenta na gestão de qualidade. Com o passar do tempo ganha cada vez mais espaço em todo o mundo e atinge todas as áreas de atuação, seja do ramo industrial até mesmo no cotidiano das pessoas.

Notou-se que é uma ferramenta muito eficaz, que quando utilizada corretamente, implica em resultados visíveis, gerando melhorias e mudança dentro de onde é implantada.

As pessoas começaram a aplicá-la cada vez mais em seus negócios para que eles se tornassem cada vez mais competitivos, e ganhassem destaque dentro do mercado.

A partir de mudanças de hábitos a ferramenta melhora não só o convívio, as

instalações, a saúde dos praticantes, mas também o principal que era a produtividade, gerando um maior lucro.

No Brasil, a prática desta metodologia chegou no início dos anos 1980 juntamente com as técnicas do *total quality control* (TQC) e ficou conhecida como “Qualidade total”.

Atualmente, é aplicada dentro de vários setores, assim como lojas, tanto no atacado quanto no varejo, para que auxilie no cotidiano, tornando-a um ambiente para melhor atender o cliente, com mais rapidez, eficácia e qualidade.

De acordo Nascimento (2019), supervisora de qualidade da Coca-Cola FEMSA Brasil, este é o primeiro passo rumo a uma gestão diferenciada: “É bom em todos os sentidos, pois o processo melhora a qualidade do serviço realizado e, conseqüentemente, prestado aos

nossos clientes e consumidores, ficamos com uma estrutura de trabalho mais organizada. Além disso, os riscos de segurança no trabalho diminuíram e a mobilidade das pessoas aumentou”, comenta.

O presente artigo tem como objetivo descrever os passos para a implantação do programa 5s, explicar o quanto ele pode mudar a vida de todos envolvidos motivando todos na transformação dos hábitos pessoais, para que assim haja uma mudança também dentro da empresa, tudo isso de uma forma simples constante à base de educação e autodisciplina para assim conquistar um ambiente com qualidade total para se viver e trabalhar. E demonstrar as dificuldades encontradas em sua implantação dentro de uma empresa varejista no cotidiano para que as melhorias nos ambientes de trabalho aconteçam e o programa 5s passe a ser mais eficaz dando mais informações aos funcionários, buscando prevenir acidentes de trabalho, redução de custos, eliminação de desperdício, desenvolvimento de trabalho em equipe, melhoria das relações humanas.

Este artigo foi desenvolvido por meio de pesquisa em bases especializadas, como Google Acadêmico e Scielo.

2 PROGRAMA 5s

O programa 5s investe em mudanças de hábitos e pensamentos. É a junção de cinco conceitos, que ao serem aplicados no dia a dia implica em mudanças notáveis, seja no ambiente de trabalho, em casa e na vida, em geral. É uma ferramenta da gestão que visa um ambiente para que tenha qualidade total, permitindo mais produtividade, segurança, clima organizacional e motivação de todos assim tendo como consequência, melhoria da competitividade organizacional (NAPOLEÃO, 2018).

A sigla 5s tem origem devido a cinco palavras japonesas iniciadas pela letra “S”, *seiri*, *seiton*, *seisou*, *seiketsu*, *shitsuke*. No Brasil, ao invés de apenas

traduzir os significados das palavras, procurou-se identificá-los com seu real sentido, então foi adotada a palavra “senso” para expressar genericamente esses termos, e assim seguindo a linha de pensamento que é necessário “sentir” cada elemento para que se possa definir a necessidade de mudar as atitudes (PALADINI, 2000).

Para trazer sua tradução sem que perdesse seu nome, e analisando que era necessário a pessoa entender, avaliar, distinguir o certo do errado e sentir o que estava sendo passado para atingir o objetivo, então foi estabelecido que seriam os cinco sentidos, os quais vem com o sentido das traduções das palavras, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Os 5 sentidos.

Os 5 sentidos		Significado
1º	Seiri	Seleção
2º	Seiton	Ordenação
3º	Seisou	Limpeza
4º	Seiketsu	Saúde
5º	Shitsuke	Autodisciplina

Fonte: Adaptado de Paladini, 2000.

O programa 5s é para todas as pessoas da empresa, desde o presidente, até os operadores, para áreas administrativas, de serviço, de manutenção e de manufatura (FALCONI, 1992). Ou seja, a empresa em um todo deve aderir ao sistema e segui-lo, para que a sua aplicação funcione corretamente. É liderado pela alta administração e é baseado na educação utilizando cartilhas, treinamentos e práticas em grupo. É nítido a importância de todos participarem, pois a junção de todos os detalhes que podem ser melhorados de cada setor, que gera o resultado esperado, e assim tornar um ambiente mais tranquilo e mais produtivo, consequentemente afetando diretamente no que interessa a empresa, que é torná-la mais competitiva dentro do mercado, atingindo uma lucratividade maior. A Tabela 2 apresenta a diferença da aplicação em duas áreas.

Tabela 2. Aplicação dos 5S em duas áreas da empresa – administração x produção.

5s	Administração	Produção
Seiri	Identificar dados necessários e não necessários	Identificar equipamentos, ferramentas uteis e não uteis.
Seiton	Determinação do local de arquivo para pesquisa e utilização de dados.	Determinação de um local específico ou <i>layout</i> para localização dos equipamentos.
Seisou	Atualização e renovação contínua de dados.	Eliminação de pó, sujeira e objetos desnecessários.
Seiketsu	Preparação e implementação de dados de fácil entendimento.	Ações consistentes e repetitivas visando arrumação, ordenação e limpeza.
Shitsuke	Hábito para cumprimento dos procedimentos determinados pela empresa.	Hábito para cumprimento de regras e procedimentos especificados pelo cliente.

Fonte: Adaptado de Falconi, 1992.

3 ORIGEM DA FERRAMENTA 5S

Nigel (1999) e Paladini (2000) citam que a metodologia foi criada na década de 50 no Japão. No período pós-segunda grande guerra, em uma época que o país se encontrava destruído e arrasado, momento que estavam na tentativa de se reerguer. As indústrias japonesas necessitavam de uma estratégia para que conseguissem retornar ao mercado sendo capaz de competir com a Europa e EUA, e o 5s foi uma das soluções para melhorar a qualidade de seus produtos e assim adentrarem novamente ao mercado de forma competitiva. O responsável pela criação desse recurso foi Kaoru Ishikawa, engenheiro químico, e um dos principais oradores dos conceitos de qualidade no país na época, após regressar de uma viagem de estudos nos Estados Unidos da América (EUA). Ele foi responsável pela criação do círculo de controle de qualidade (CCQ), com o princípio de utilizar conceitos estatísticos aplicada à qualidade. Isso através da criação de grupos de trabalho compostos por operários de níveis operacionais.

Segundo Falconi (1992), o programa 5s é diferente de *housekeeping* (manutenção do lar), pois ele visa mudar o modo de pensar das pessoas para toda a vida. E não é somente um evento episódico de limpeza, e sim uma nova maneira de conduzir a empresa, com ganhos efetivos de produtividade.

Ao verem que o sistema criado pelos japoneses foi muito eficaz, ele

começou a se espalhar pelo mundo, sendo utilizado por todo canto, e em todo tipo de empresa, seja ela de pequeno ou grande porte, pois com ele notavam que a quantidade de desperdícios relacionados a incertezas, espera, busca de informações relevantes, criação de variação entre outros, que eram eliminados eram grandes, e muito significativa.

Conforme Kolb (2015), no Brasil, a prática desta metodologia chegou no início dos anos 80 juntamente com as técnicas do TQC (*Total Quality Control*) e ficou conhecida como “Qualidade total”.

4 APLICAÇÃO NOS DIAS ATUAIS

O programa 5s pode ser aplicado em vários lugares, e nos dias de hoje ele é aplicado dentro desde grandes indústrias multinacionais, e até mesmo no dia a dia de várias famílias em suas casas. É aplicado dentro de indústrias para que facilite o funcionamento das mesmas e aumente sua produção, eliminem desperdícios sejam eles de tempo, material, busca de informações, entre outros. Assim tornando a indústria mais competitiva, e ajudando-a a se destacar no mercado.

Não necessariamente apenas no setor de indústrias, o sistema pode ser aplicado, em empresas também, buscando a mesma finalidade, cada um dentro de seus parâmetros, assim ajudando a organizar e otimizar a empresa em questão. Como por exemplo, podem ser aplicadas a umas lojas, para facilitar suas vendas, otimizar tempos de entrega,

atendimento, recebimento de mercadorias, e mais vários aspectos.

Na rotina, pode ser aplicado dentro de casa, para melhorar a convivência, ajudando em aspectos organizacionais, comunicativos, visuais, tornando o lar um lugar mais leve e ameno, para todos os integrantes.

É uma metodologia que só tende a crescer, e ser aplicada cada vez mais, e em cada vez mais lugares. Já existindo empresas que são especializadas para implantação desse sistema.

Hoje é possível encontrar cursos para implementação do 5s online inclusive alguns gratuitos, com isso a ferramenta está crescendo cada vez mais nas indústrias e nos comércios em geral, por ser uma ferramenta de simples atuação. Alguns sites estão oferecendo cursos gratuitos como, (i) planejando as auditorias do 5S; (ii) executando uma auditoria 5S; (iii) como auditar o 1S – seiri (utilização); (iv) como auditar o 2S – seiton (organização); (v) como auditar o 3S – seiso (limpeza); (vi) como auditar o 4S – seiketsu (padronização) e (vii) como auditar o 5S – shitsuke (disciplina).

5 AS VANTAGENS DO PROGRAMA 5S

Conforme Souza (2020), as vantagens do programa 5s podem ser em curto ou longo prazo, são elas, (i) melhoria do ambiente de trabalho; (ii) melhoria nas relações humanas; (iii) maior produtividade e (iv) redução e prevenção dos acidentes de trabalho.

6 Maneiras de aplicação

6.1 Seiri (senso de seleção)

Seiri mostra a importância de separar tudo que é necessário do que não é dentro do local de trabalho. Para esta tomada de decisão é necessário que toda equipe se comunique, para verem o que é utilizado no cotidiano e o que não é para que na separação não seja retirado nada que algum colega necessite. Então, nesse primeiro passo, quando for jogar

algo fora ou guardar em um local que fica longe do alcance rápido de todos, é muito importante que se pergunte aos colegas de trabalho sobre a utilização do que está sendo retirado.

6.2 Seiton (senso de organização)

O passo *seiton* mostra que é necessário manter tudo organizado, os objetos devem estar dispostos sempre em locais de fácil acesso e que não atrapalhem a realização das tarefas. Para isso, a loja é dividida em blocos, cada um com suas especificações para facilitar quando for necessário encontrar algo, desde materiais para venda até os utilizados para realização dos serviços. Existem os blocos dos materiais para vendas identificados por letras, e neles se têm as prateleiras identificadas por números, e dentro dessas prateleiras, locais também identificados por números (ex.: 01.A.0015 – indica que o objeto está no bloco A, prateleira 1 no local 15). Isso facilita a venda e realização de inventários, pois sempre que é necessário buscar um item, se tem facilidade e rapidez para encontrá-lo, e assim reduzindo consequente redução do tempo de espera do cliente e melhor satisfação. Existem também blocos para recepção de mercadoria, expedição, conferência dos produtos de garantia. Tudo para evitar que coisas fiquem jogadas e atrapalhe a movimentação ou se misture com outras coisas e ocorram erros de estoque, além de facilitar e agilizar todos os processos durante a jornada de trabalho.

6.3 Seiso (senso de limpeza)

O terceiro passo, *seiso*, está relacionado à limpeza de todo ambiente. Este e após o ambiente todo limpo é necessário manter essa limpeza em dia, fazendo isso, é possível identificar tudo o que está causando a sujeira, e começar a elaborar maneiras de evitar ou reduzir a quantidade de sujeira criada, na loja vários sextos de lixo ficam espalhados, perto dos balcões de atendimento, caixa, expedição, estoque, tudo para sempre que uma

embalagem for aberta e sobrar resquícios, ter onde jogar, para não largar espalhado. Com isso é possível até evitar alguns acidentes, como por exemplo, quando tem alguma peça defeituosa, ou madeiras que ficam pregos.

6.4 *Seiketsu* (senso de conservação)

No momento *seiketsu* é necessário a persistência, não pode deixar a situação toda retroceder, então é necessário que a equipe ao invés de ficar corrigindo erros, passe a preveni-los. Para isso, devem ser elaborados lembretes para (i) se evitar a ocorrência de acidentes (uso de EPIs, caso necessário); (ii) manter o local limpo; (iii) finalizar e/ou conferir uma venda; (iv) retirar o que não é necessário e (v) colocar tudo no devido local. A realização das vendas deve ser em conjunto com a conferência, enquanto um separa a mercadoria, outro confere. Deste modo, há redução dos erros e da insatisfação do cliente. No final do dia, é essencial que se faça a reorganização da loja.

6.5 *Shitsuke* (senso de disciplina)

A última etapa do programa (*shitsuke*) nada mais é do que fazer aquilo que se foi acordado, o que traz diversas vantagens, as quais são expostas durante todos os outros passos. Para isso é necessário, cumprir o horário correto, cumprir prazos estabelecidos, usar uniforme e equipamentos de segurança, seguir normas e regulamentos. É um dos passos mais difíceis, pois depende da cooperação de toda a equipe; muitas vezes na correria do dia, alguns passos são deixados para trás, o que torna o programa menos eficiente. Logo, esta etapa deve ser aprimorada diariamente entre os colegas de serviço e com os superiores para que se torne rotina e assim, o programa, como um todo, seja cada vez mais eficaz.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi proposto o presente artigo, a metodologia utilizada, gerou

várias melhorias, mesmo ainda em fase de implementação, e com dificuldades, como em manter a disciplina e realizar todos os passos todos os dias, é notório que ajudou na agilidade do serviço, melhorou a convivência no local de serviço, tornou mais fácil a realização de tarefas, como vendas, ajustes de estoque, conferências, assim ajudou a melhorar a eficácia, pois deixando os clientes mais satisfeitos, faz com que voltem mais vezes, consequentemente, gerando um maior lucro para a loja, sem falar no ganho pessoal que cada integrante da equipe passa a ter, pois os dias se tornam menos desgastantes, além de ser um método que cada um pode levar para sua vida.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, W. Qual a origem do 5S? 2009. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/qual-a-origem-do-5s>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

FALCONI, V. TQC: controle da qualidade total no estilo japonês. 9. ed. São Paulo: Falconi, 1992.

JÚNIOR, S. Relatório de implantação do programa 5S. 2012. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/relatorio-de-implantacao-do-programa-5s>>. Acesso em: 16 jun. 2020.

KOLB, J. J. Introdução ao Programa 5s. Disponível em: <<http://jkolb.com.br/introducao-ao-programa-5s/>>. Acesso em: 11 ago. 2020.

NAPOLEÃO, B. M. Ferramenta 5S. Disponível em: <<https://ferramentasdaqualidade.org/5s/>>. Acesso em: 11 ago. 2020.

ORIGEM DO PROGRAMA 5S. Portal Educação. Disponível em: <<http://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/origem-do-programa-5s-s/55167> //>. Acesso em: 30 jun. 2020.

PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SLACK, N. Administração da Produção. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

SOUZA, C. B. P. Sistema 5s. 2020. Disponível em: <<https://portogente.com.br/portopedia/112019-sistema-5s-o-que-e-como-implantar-em-sua-empresa-e-na-sua-vida>>. Acesso em: 11 ago. 2020.

TUDO SOBRE 5S. Os executantes. Disponível em: <<https://osexecutantes2.webnode.com.br/preven%c3%a7%c3%a3o%20de%20acidentes/tudo-sobre-o-5s/>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

KOLB, J. J. Introdução ao Programa 5s. Disponível em: <<http://jkolb.com.br/introducao-ao-programa-5s/>>. Acesso em: 11 ago. 2020.