

FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC CHAPECÓ-SC

**MÉTODOS E FERRAMENTAS DA QUALIDADE:
IMPLANTAÇÃO PRÁTICA EM UMA EMPRESA DE CHAPECÓ-SC**

Acadêmicas

083.332.599-01

052.762.169-24

Gean Paulo Pacheco de Oliveira

893.054.429-00

Chapecó-SC

2015

RESUMO

Com o constante avanço das tecnologias e inovações no mercado atual, as empresas necessitam cada dia mais de ferramentas e métodos que auxiliem na melhoria da qualidade de seus serviços e produtos, além de otimizar seus processos para um melhor desempenho e desenvolvimento. A cada dia surgem novas ideias e novos produtos, o que acarreta a maior exigência por qualidade por parte dos clientes. Portanto, as empresas que adotam métodos e ferramentas de gestão que visem a qualidade se destacam entre as demais, chamando a atenção do público além de gerar maior lucro e desenvolvimento para a empresa. Este projeto busca conscientizar os empresários da importância de implementar e manter métodos e ferramentas da qualidade para auxiliar no dia-a-dia da empresa, além de modificar a visão que os colaboradores tem de seu trabalho. Esses métodos proporcionam maior visão sistêmica da empresa como um todo, buscando mantê-la sempre atualizada, inovadora, próxima de seu público alvo. O PDCA é um ótimo exemplo de método da qualidade, pois visa a melhoria contínua, mantendo a empresa a par de seus processos, além de auxiliá-la a melhorá-los. O programa 5S é uma ferramenta que, se bem estruturada e mantida, agrega muitos benefícios para a empresa como um todo, onde se percebe que simples atitudes do dia-a-dia evitam muitos desperdícios, gastos desnecessários, perda de tempo, além de manter o ambiente de trabalho limpo e agradável. No estudo realizado, ao aderir os métodos e ferramentas propostos, a empresa percebeu quase que imediatamente seus benefícios, e que quanto mais se utiliza deles, mais a empresa se destaca no cenário empresarial.

Palavras-chave: Empresas, métodos e ferramentas, benefícios, processos, qualidade.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo principal deste projeto é demonstrar na prática como os métodos de padronização e gestão da qualidade podem auxiliar as empresas tanto na administração do tempo na realização das tarefas como na produtividade e qualidade dos serviços prestados.

Com a competitividade e as inovações presentes no mercado, as empresas precisam estar sempre atentas e focadas nos seus objetivos, tanto a curto como a longo prazo. Por isso a importância de implantar ferramentas e métodos que auxiliem de maneira prática e fácil os processos, o que disponibilizará uma nova visão na administração da empresa.

Realizaram-se visitas em uma empresa de Chapecó-SC com o intuito de visualizar e acompanhar o funcionamento da empresa, a partir disso realizou-se a coleta de dados e análise por meio do método PDCA, que auxilia no desenvolvimento das tarefas realizadas na empresa. Foi visualizado que o principal problema era a perda de tempo entre as instalações e manutenções realizadas pelos colaboradores, pois havia muito esquecimento de ferramentas e materiais o que causava atrasos entre uma instalação e outra.

Dessa forma foi possível demonstrar a importância da padronização nas tarefas realizadas na empresa e conseqüentemente melhorar o atendimento ao cliente e os serviços prestados pela empresa. Entre as melhorias propostas ressalta-se a implantação de um *showroom* para demonstração de seus produtos em funcionamento e assim deixar os clientes mais tranquilos e satisfeitos na hora da aquisição dos produtos.

1.1. Caracterização do Problema

Muitas empresas modernas ainda sofrem por não conseguirem otimizar o tempo utilizado na realização das tarefas, assim como deixam a desejar na questão da qualidade de seus produtos e serviços, devido a falta de padronização dos processos. Isto se dá, muitas vezes, por falta de conhecimento em métodos que podem auxiliar tanto os colaboradores quanto a empresa como um todo.

As empresas que não possuem padronização nos seus processos tendem a sofrer com algumas situações, como a perda de tempo com retrabalhos, falta de organização, falta de qualidade nos serviços e produtos oferecidos, o que acarreta

menos competitividade entre as empresas concorrentes, perda de clientes, gerando assim prejuízos.

Foi realizado na empresa Lampert Segurança Eletrônica de Chapecó-SC um estudo referente aos seus processos, onde foi possível identificar pontos que poderiam ser melhorados, como: perda de tempo entre instalações e manutenções, falta de planejamento, falta de organização tanto da parte administrativa quanto dos materiais e ferramentas, dificuldade em manter estoque dos produtos oferecidos, não existência de Missão, Visão e Valores, local inadequado para atendimento ao cliente, extravio e/ou esquecimento de materiais e ferramentas, retrabalhos em serviços que não foram executados corretamente e falta de padronização dos processos, falta de organização dos materiais utilizados diariamente no carro da empresa, gerando desperdício de tempo e falta de motivação dos envolvidos.

A partir destes problemas, buscaram-se formas de auxiliar a empresa na melhoria de seus serviços e de seu ambiente de trabalho.

1.2. Objetivos e Metas

1.2.1. Objetivo Geral:

Implementar métodos de padronização e de gestão da qualidade em uma empresa atuante na cidade de Chapecó-SC.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Conscientizar os empresários da importância da padronização e da gestão da qualidade dentro das empresas.
- Demonstrar vantagens que a empresa poderá obter se aderir aos métodos de padronização e gestão da qualidade.
- Buscar alcançar resultados positivos a curto, médio e longo prazo, após a implementação dos métodos de padronização e gestão da qualidade dentro da empresa.
- Conseguir aliar os objetivos do projeto com os objetivos da empresa.

1.2.3. Metas:

- Identificar informações referente à empresa que irá colaborar com o projeto, buscando identificar processos já utilizados que necessitam de revisão e melhoria.

- Demonstrar de forma prática as vantagens que os métodos de padronização e gestão da qualidade podem proporcionar a empresa.
- Conscientizar os empresários da importância da padronização dos processos e da gestão da qualidade, e propor ferramentas e métodos que auxiliem no desenvolvimento da empresa.
- Implementar a padronização e gestão da qualidade em 100% dos processos da empresa, buscando alcançar resultados que demonstrem a efetividade dos métodos.

1.3. Justificativa

Este projeto tem por objetivo demonstrar a importância da utilização de métodos e ferramentas de gestão da qualidade e padronização, com o intuito de auxiliar as empresas em sua administração e melhoria de seus serviços e processos. Buscou-se, de forma prática, demonstrar a efetividade de métodos como o PDCA, Programa 5S além de outras ferramentas com base na padronização.

Tais ferramentas e métodos, se bem estruturados e implantados, poderão disponibilizar inúmeros benefícios para a empresa que os aderem, aumentando sua eficiência além de diminuir custos desnecessários que, sem um processo padronizado, seriam muito elevados.

O processo de padronização e gestão de qualidade tornou-se requisito indispensável para as empresas que querem estar presentes e atuantes no mercado e como benefício conseguem mais produtividade e melhorias nos resultados econômicos da empresa.

Para Falconi (2004 pág. 38),

não se deve buscar a perfeição logo no início da padronização, pois isto poderá comprometer o processo. A perfeição só será atingida ao longo dos meses e dos anos pelo gerenciamento e por meio do modelo do ciclo PDCA, em que os padrões só são revistos pela solução de problemas. Portanto, a perfeição só será atingida por um trabalho contínuo e paciente de ir melhorando a empresa passo a passo com base no estabelecimento e revisão dos padrões.

Este projeto se justifica pelo fato de gerar resultados positivos e práticos mesmo que as ações não tenham sido concluídas e implantadas na sua totalidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com o avanço constante das tecnologias e a competitividade que foi sendo criada entre as empresas, o cliente exige cada vez mais qualidade dos produtos e

dos serviços que são oferecidos, o que faz com que as empresas busquem cada vez mais inovações e qualidade de atendimento para conquistar os clientes. Para que as empresas se destaquem entre as demais e se tornem um diferencial, a qualidade é um requisito indispensável. De acordo com Falconi (2004, pág. 02) “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente”.

Para Falconi (2004, pág. 33) método “é uma palavra de origem grega e é a soma das palavras *meta* (que significa ‘além de’) e *hodus* (que significa ‘caminho’). Portanto, método significa ‘caminho para se chegar a um ponto além do caminho”.

Falconi (2004) destaca que padronização é:

Reunir as pessoas e discutir o procedimento até encontrar aquele que for melhor, treinar as pessoas e assegurar-se de que a execução está de acordo com o que foi consensado. [...] A padronização das empresas é em sua grande parte “voluntária”, ou seja, as pessoas discutem aquilo que será padronizado, estabelecem o procedimento padrão e o cumprem. Sua alteração é possível e até incentivada como forma de melhorar os processos. No entanto, há muitos casos em que a padronização resulta em “obrigatoriedade” (FALCONI, 2004, pág. 17).

O método do PDCA é uma forma de definir e gerenciar metas, gerenciar custos, qualidade, prazos de entrega, além de ser muito eficaz na resolução de anomalias dentro das empresas. Também é uma forma de as empresas estarem cada vez mais atualizadas e buscando novas formas de gestão que auxiliem nos processos que a empresa adota.

Colto & Marash (2012) demonstram o ciclo PDCA:

- **Plan – Planejar:** consiste em conhecer aonde se quer chegar, identificar o estado atual, avaliar as opções disponíveis e definir um caminho para atingir a situação desejada.
- **Do – Executar:** o foco do DO no ciclo PDCA é o dia-a-dia dos processos, que consiste em implementar o que foi planejado e monitorar em tempo real se está acontecendo o que foi planejado.
- **Check – Checar:** O monitoramento do desempenho dos processos compreende verificar se o que está acontecendo é o que foi previsto no planejamento.
- **Act – Agir:** esta etapa é responsável por fechar o ciclo PDCA com ações concretas sobre as causas dos insucessos identificados nas etapas

anteriores. É com elas que se evita a repetição dos erros, se previnem a ocorrência de problemas potenciais, se aprende com os erros, se retém o conhecimento e que se consolida a melhoria continua.

O Programa 5S é utilizado pelas empresas como uma forma de organizar os setores, pois além de ser um programa educativo que visa mudar o comportamento das pessoas pode ajudar a criar um ambiente agradável e mais seguro para seus colaboradores, assim gerando melhor produtividades e conseqüentemente melhorando a qualidades dos produtos e serviços prestados pela empresa.

Segundo Aroldi Ribeiro (1994 pág. 3) a origem do 5s foi no Japão e no início era tido como uma forma dos pais ensinarem seus filhos os princípios da educação que os acompanhassem na vida adulta. Esta denominação e dada devida as cinco atividades que iniciam com a letra “S” quando nomeadas em japonês são elas: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke.

Segundo o autor o significado de cada “S” é:

Seiri (Organizar)	É separar as coisas necessárias das que são desnecessárias, dando um destino para aquelas coisas que deixaram de ser uteis para aquele ambiente.
Seiton (Ordenamento)	Ordenar é guardar as coisas necessárias, de acordo com a facilidade de acessa-las, levando em conta a frequência de utilização, o tipo e o peso do objeto, como também uma sequencia logica já praticada, ou de fácil assimilação. Quando se tenta ordenar as coisas, necessariamente o ambiente fica mais arrumado, mais agradável para o trabalho e conseqüentemente, mais produtivo.
Seiso (Limpeza)	Limpar é eliminar a sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes dos problemas. A limpeza deve ser encarada como uma oportunidade de inspeção e reconhecimento do ambiente. Portanto é fundamental importância que a limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente.
Seiketsu (Asseio)	Manter asseio é conservar a higiene, tendo o cuidado para que os estágios de organização, ordem e limpeza, já alcançados, não retrocedam. Isto é executado através da padronização, saúde aperfeiçoamento.
Shitsuke (Disciplina)	Ser disciplinado é cumprir rigorosamente as normas e tudo que for estabelecido pelo grupo. A disciplina é um sinal de respeito ao próximo.

Fonte: Aroldi Ribeiro (1994)

O 5S é um processo educacional sendo assim é difícil estipular os benefícios, mas também se pode ver como uma forma de crescimento da empresa, pois é um programa que abrange a empresa como um todo, desde a gerência até o operacional, dando assim uma visão mais clara do que a empresa precisa melhorar e mostrando as vantagens de se ter o Programa 5S bem implantado na empresa.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. Métodos e Procedimentos

Foi realizado um estudo de caso na empresa Lampert Segurança Eletrônica de Chapecó-SC para identificar os processos que já eram utilizados pela empresa e quais poderiam ser melhorados e quais métodos e ferramentas poderiam ser implementados.

De acordo com Gil (2012, p.58) *apud* Yin (2005, p. 32), “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

Este estudo foi realizado por meio de entrevista semiestruturada e observação direta, onde se verificou que, apesar de estar atuante no mercado desde 2011, a empresa ainda não possuía conhecimento sobre processos e métodos de padronização e qualidade. A partir disso, o grupo buscou mostrar que existem ferramentas que auxiliam tanto na administração da empresa quanto na qualidade dos serviços e produtos oferecidos.

Para Manzini (1990/1991, p. 154), a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual foi confeccionado um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista.

De acordo com o autor, com a aplicação dessa entrevista podem surgir informações de forma mais ampla e as respostas não são padronizadas, por esse motivo não segue a característica de resposta fechada, dando possibilidades ao entrevistado de expor todos os dados conforme solicitado no questionário.

Foi apresentado aos proprietários o método do PDCA. Para um melhor entendimento da metodologia foi proposto a utilização do PDCA na prática. Na observação direta foi identificado que a organização possuía uma anomalia referente ao tempo utilizado para cada tipo de serviço, onde foi possível identificar que não havia um bom aproveitamento do tempo.

A observação foi iniciada a partir de visitas e entrevistas feitas na empresa, onde se obtiveram dados que auxiliaram na construção da primeira etapa do PDCA, que através de gráficos, fotos, observação no local e outras ferramentas utilizadas, buscaram-se maneiras de identificar as causas prováveis da anomalia.

Quadro 01 – Observação do Local

Descrição	Perda de tempo durante instalações e durante manutenções nos sistemas de
------------------	--

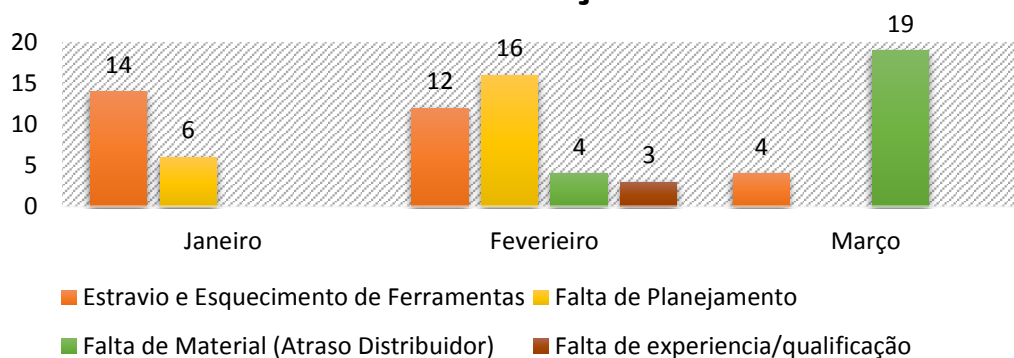
da Anomalia	segurança eletrônica.
Resultado Esperado	Otimização do tempo nas atividades de instalações e manutenções nos sistemas de segurança eletrônica.
Observação no Local	A empresa Lampert Segurança Eletrônica atua no ramo de instalações e manutenções de equipamentos eletrônicos, como câmeras de segurança, portões eletrônicos, cercas elétricas, interfones, entre outros serviços. A empresa conta com os dois proprietários e um funcionário. Foi possível observar que na empresa não há um estoque de equipamentos para instalação, pois, segundo a proprietária, para cada serviço realizado busca-se diretamente com o fornecedor o equipamento que o cliente deseja. Segundo relato da proprietária, um dos problemas mais relevantes da empresa seria a perda de tempo durante as instalações e manutenções, que derivam do esquecimento de materiais necessários para cada tipo de instalação ou manutenção; do atraso de entrega do distribuidor; da falta de planejamento antes de cada serviço realizado; da falta de qualificação tanto dos proprietários quanto do funcionário; extravio e esquecimento de ferramentas; falta de organização das ferramentas no veículo utilizado para realizar os serviços.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Foi realizada uma pesquisa referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2015, onde se observam as ocorrências das situações citadas acima. Podem-se visualizar as ocorrências no gráfico a seguir:

Gráfico 01- Ocorrências

Ocorrências nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2015



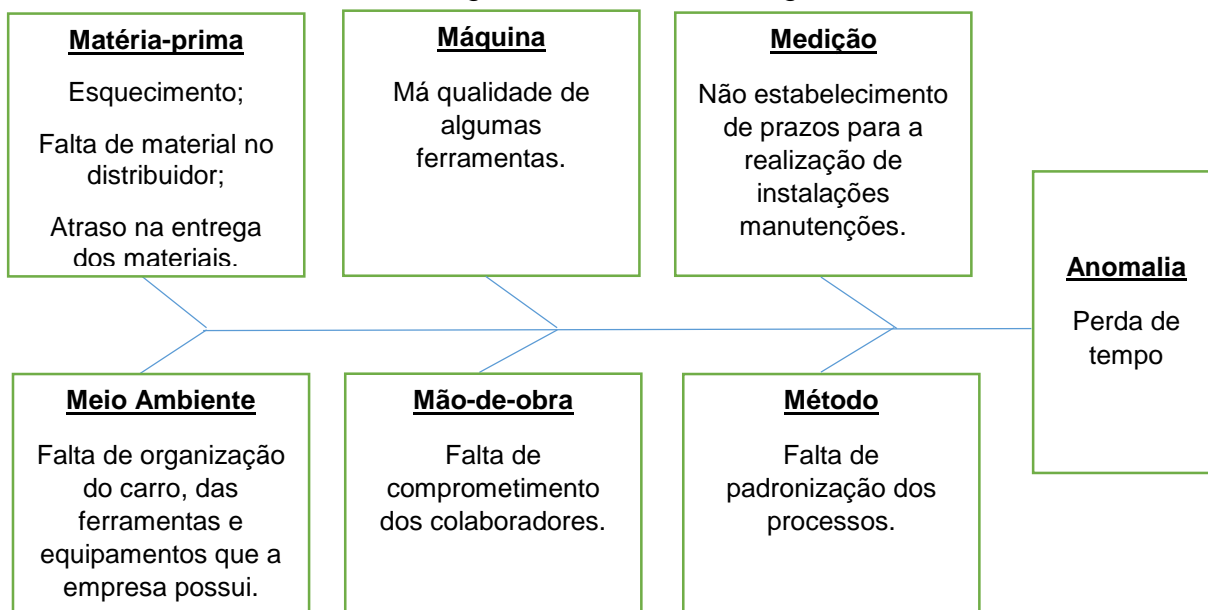
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Conforme demonstra o gráfico acima, percebe-se que é muito frequente a ocorrência principalmente de extravio e esquecimento de materiais e ferramentas e da falta de planejamento, além de que a falta de experiência e os atrasos dos distribuidores também são causas da perda de tempo nos trabalhos.

Outra ferramenta importante é a Investigação das causas (Brainstorming), ou também conhecida como espinha de peixe. Segundo Mariani (2005 pág. 116) “É

uma técnica simples e eficaz na enumeração das possíveis causas de um determinado problema. As causas são agrupadas em famílias para facilitar sua análise, sendo relacionadas com o efeito causado de forma visual e clara”. Abaixo é possível observar as possíveis causas identificadas dentro da empresa.

Figura 01 - Brainstorming



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

A partir dos dados coletados, foi possível identificar quais são as causas prováveis da anomalia e qual sua justificativa.

Quadro 02 – Causas Prováveis		
Causa Provável	É Provável?	Justificativa
Falta de experiência	Sim	Por falta de experiência e qualificação, não se tem uma organização precisa do tempo.
Falta de organização	Sim	Pela falta de padronização dos processos e por um pouco de falta de colaboração dos envolvidos.
Desperdício de tempo com coisas seculares	Não	Os funcionários são comprometidos e não se deixam dispersar com futilidades.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

O método dos porquês, segundo Andreasi (2013) trata-se de:

um método simples e eficaz, perfeito para a tomada de decisão ágil que as pequenas empresas tanto necessitam hoje em dia. Essa técnica foi desenvolvida como ferramenta de solução de problemas por Taiichi Ohno, pai do Sistema de Produção Toyota. O sistema consiste em formular a pergunta “Por quê” cinco vezes para compreender o que aconteceu (a causa-raiz).

Como é possível observar no quadro abaixo,

Quadro 03 – Método dos Porquês	
Método dos porquês	
1.	Porque algumas instalações não são realizadas no prazo determinado? R: Por que ocorre a perda de tempo entre as instalações e manutenções.
2.	Por que ocorre a perda de tempo entre as instalações e manutenções? R: Porque os funcionários esquecem ferramentas e não sabem a sequência das atividades.
3.	Porque os funcionários esquecem ferramentas e não sabem a sequência das atividades? R: Porque há falta de organização dos colaboradores.
4.	Porque há falta de organização dos colaboradores? R: Porque faltam procedimentos e orientações para realização das atividades.
Causa Fundamental: Falta de procedimentos e orientações para os colaboradores realizarem as atividades.	

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Com a identificação da causa fundamental do problema é possível elaboração um plano com as ações necessárias para que se possa resolver o problema identificado.

O plano de ação, para Eli Rodrigues (2013) trata-se:

O plano de ação é uma ferramenta para acompanhamento de atividades amplamente utilizada no mundo inteiro. Auxilia na coordenação das equipes, pois explicita quem é responsável por cada atividade, as datas de entrega e anotações/comentários sobre o progresso.

No plano de ação foram listadas algumas ações de melhoria dos processos que a empresa utiliza, além de proporcionar o aprimoramento da qualidade de seus serviços, conforme plano de ação:

Quadro 04 - Plano de ação					
Ações	1	2	3	4	5
O que fazer	Criar instruções de trabalho e fluxogramas para auxiliar no desenvolvimento dos serviços prestados e processos realizados	Criar e realizar estratégias motivacionais para os colaboradores e sócios.	Implantação do Programa 5S	Buscar meios de qualificação profissional que possibilitem maior qualidade nos serviços oferecidos pela empresa, em curto prazo.	Criação de um Showroom com demonstração de funcionamento dos equipamentos que a empresa oferece.
Onde	Na empresa	Na empresa	Na empresa	Institutos educacionais	Na empresa
Por que	Para padronizar os processos e torna-los mais simples e mais eficientes.	Para manter todos os envolvidos comprometidos com o trabalho e	Para manter o local ordenado, limpo, com todos os materiais e ferramentas identificados, para	Para aprimoramento dos serviços prestados, além de melhorar a	Para auxiliar o atendimento ao cliente, para auxiliar na tomada de decisão de

		motivados, além de proporcionar um ambiente agradável.	a otimização do tempo, para evitar desperdícios de materiais e gastos desnecessários com ferramentas e outros utensílios.	qualidade e agilidade do serviço	compra, demonstrar as diferenças de cada tipo de equipamento oferecido, ser um diferencial de atendimento.
Quando	Até Dezembro de 2015	Até Outubro de 2015	Até Agosto de 2016	Até Junho de 2016	Até Setembro de 2015
Quem	Proprietários	Proprietários	Todos	Todos	Proprietários
Como	Fazer levantamento das informações e equipamentos necessários para cada tipo de serviço e processo realizado pela empresa e elaborar arquivos com cada tipo de instrução de trabalho e fluxograma para facilitar e agilizar os processos.	Elaborar premiações de metas conquistadas; palestras motivacionais; reuniões com todos os envolvidos. Criar formas de manter todos satisfeitos tanto com o ambiente quanto com o trabalho realizado.	Fazer contagem de estoque, planilha de controle de ferramentas, planilha de controle dos materiais utilizados. Elaborar um cronograma de implementação onde serão especificadas todas as etapas e ações necessárias para sua implementação.	Buscar instituições de ensino que abordem temas voltados a parte de eletrônicos e instalações de câmeras, portões eletrônicos, fechaduras, etc.	Buscar com os principais fornecedores equipamentos para demonstração, buscando orçamentos e parcerias com empresas específicas.
Quanto	R\$0,00	R\$100,00	R\$0,00	R\$1.000,00	R\$1.200,00

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Outra sugestão que está em fase de implantação é o Programa 5S, que tem por objetivo auxiliar na organização da empresa em geral, é uma ferramenta baseada em ideias simples e que acarreta em grandes benefícios para a empresa. Segundo Bitencourt (2010):

a convivência com os cinco sentidos apresentados leva os indivíduos a compreenderem melhor o seu papel dentro da organização e os torna parte da pirâmide dos resultados alcançados, fazendo nascer a consciência de que é preciso ser disciplinado, mesmo quando não há cobranças. Por isso, os Programas de Qualidade tem auxiliado as empresas no processo de melhoria contínua dos produtos ou serviços, principalmente através da mudança cultural afim de se obter a vantagem competitiva necessária que será colhida a curto, médio e longo prazo.

Esses métodos e ferramentas apresentados, depois de implantados, geram inúmeras vantagens para a empresa que os utiliza, vantagens como melhor aproveitamento do tempo, redução de desperdícios, melhor utilização dos materiais, melhor qualidade nos produtos e serviços, melhoria do ambiente de trabalho,

melhoria no relacionamento interpessoal, mais segurança e redução de acidentes de trabalho, facilita localização de utensílios de trabalho, melhor organização da empresa, mais eficiência no desenvolvimento de tarefas, valorização do ser humano, cuidado com o meio ambiente, entre muitas outras.

Porém, é necessário manter uma supervisão periódica depois de implantados os métodos para assim torna-los presentes no dia-a-dia da empresa e conseqüentemente manter os resultados e alcançar muitos mais.

3.2. Resultados obtidos e/ou esperados

Após a implantação na empresa Lampert Segurança Eletrônica de Chapecó-SC, ficou clara a importância desses métodos e ferramentas para auxiliar as empresas a se desenvolverem e obter mais qualidade em seus serviços e produtos.

Foi elaborado um questionário para melhor visualização das mudanças que a empresa teve ao longo da implementação dos métodos, onde foi questionado:

- 1- Como descreveria a empresa e o desempenho dos envolvidos antes de ter conhecimento dos métodos e ferramentas de gestão apresentados?

“Os colaboradores estavam desmotivados, desorganizados e as tarefas não estavam bem definidas na empresa, estava bem desorganizado”.

- 2- Qual sua opinião referente aos métodos e ferramentas de gestão apresentados? São realmente efetivos?

“Os métodos apresentados foram efetivos, são métodos práticos e atenderam a demanda e a realidade da empresa para otimizar os processos e melhorar o trabalho de cada colaborador”.

- 3- Como descreveria a empresa após a implementação dos métodos?
Houveram melhorias significativas? Quais?

“Houveram várias mudanças na empresa, foi organizado o estoque, as ferramentas, os métodos de trabalho, mudamos de endereço, com as sugestões levantadas com o trabalho, melhorou-se o atendimento aos clientes, melhorou a apresentação perante aos clientes, é um ambiente mais receptivo e as tarefas estão sendo desenvolvidas com mais agilidade. Após a implementação dos métodos, estamos atendendo mais clientes, aumentou-se a quantidade de colaboradores na empresa, isso resulta num faturamento melhor, os clientes estão sendo atendidos com mais qualidade, mais objetividade, os colaboradores estão mais motivados para trabalhar, cada um com sua função, não existe mais sobrecarga de tarefas, que foram bem divididas, a empresa tem recebido os clientes no escritório, que antes não acontecia, pois tínhamos vergonha e receio de recebe-los em nosso escritório, devido a estética e organização do local, agora no local novo os clientes estão vindo até o escritório, agora temos estoque de mercadorias, que antes não possuíamos, a venda balcão que não existia atualmente existe”.

- 4- A empresa possui planos de continuar com a implantação dos métodos?

“A empresa pretende estar em constante implementação dos métodos, que esse ciclo nunca mais pare, que a gente possa aprender o que é um PDCA e desenvolve-lo frequentemente para todas as necessidades da empresa, e o 5s, pretendemos mantê-lo e estar sempre organizando a empresa para que esteja no padrão necessário, um padrão de melhor atendimento”.

5- Quais os benefícios que métodos e ferramentas de gestão trazem as empresas contemporâneas, na sua opinião?

“Os métodos apresentados hoje são necessários nas empresas contemporâneas pois o mercado está sempre inovando e as ferramentas de gestão devem estar sempre sendo inovadas, organização do ambiente de trabalho, organização da empresa e cada setor e cada empresa tem uma necessidade, então esses métodos podem se adaptar a várias empresas otimizando sempre os serviços prestados e a organização do ambiente de trabalho, principalmente do financeiro, organização de documentos, é muito importante o levantamento de dados, então isso é muito importante para as empresas atualmente”.

A partir disso, podem-se destacar os principais resultados que foram obtidos, em curto prazo, sendo eles:

Quadro 05 - Melhorias percebidas com a implementação dos métodos
Criação de Missão, Visão e Valores da empresa;
Mudança de sede;
Organização de um espaço próprio para as ferramentas e equipamentos, onde são separados por tipo, tamanho além de identificados, facilitando sua localização;
Organização da parte administrativa da empresa, mantendo o sistema operacional atualizado;
Criação de um showroom para demonstração de produtos que a empresa terá disponível para venda direta, deixando visível ao cliente seu funcionamento além de auxiliar na tomada de decisão do cliente;
Maior otimização do tempo nas instalações e manutenções realizadas pela empresa;
Redução de esquecimentos e extravios de materiais;
Reutilização de materiais que seriam descartados de forma incorreta;
Melhoria no planejamento dos serviços;
Criação de espaço próprio para atendimento ao cliente;
Manutenção de um estoque com produtos de maior saída para comodidade do cliente;
Contratação de mais colaboradores, tanto para o operacional quando para o administrativo;
Aumento do faturamento da empresa;
Elaboração da descrição de tarefas, identificando o papel de cada um dentro da empresa;
Maior motivação dos envolvidos.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

É possível visualizar por meio das imagens de 1 a 5 como era a empresa antes e como está atualmente.





3.3. Cronograma de atuação

Etapas	Calendário 2015											
	Fev.		Mar.		Abr.		Maio		Jun.		Jul.	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º
Quinzena												
Levantamento bibliográfico e documental	X											
Visita a empresa Lampert		X										
Coleta de dados			X									
Apresentação dos métodos e ferramentas				X								
Primeira etapa do PDCA (Planejamento)					X							
Apresentação das informações a empresa Lampert						X						
Criação do Plano de Ação							X					
Mudança de sede da Empresa Lampert								X				
Organização da empresa Lampert									X			
Início da implementação do Programa 5S (Separação, ordenação das ferramentas e equipamentos)										X		
Criação do Showroom											X	
Divulgação dos resultados obtidos até o momento												X
Proposta de continuidade do projeto na empresa Lampert												X

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

3.4. Plano Financeiro

Como os métodos e ferramentas utilizados são voltados às ações de cada colaborador, foram utilizados poucos recursos financeiros para sua implementação. A iniciativa de mudança de sede da empresa partiu dos proprietários a partir das necessidades de melhorar o atendimento ao público.

Os custos do projeto se resumem ao plano de ação citado anteriormente que dependerão da aplicação que os proprietários da empresa necessitarem, como custos com cursos de aperfeiçoamento e gratificações por metas atingidas, sendo que isso ainda será definido posteriormente.

4. CONCLUSÃO

O presente projeto foi realizado em uma empresa de instalação e manutenção eletrônica na cidade de Chapecó, com o objetivo de observar os métodos utilizados pela empresa nos processos de instalação e manutenção realizadas a fim de apresentar métodos e ferramentas que auxiliem no desenvolvimento da empresa.

Para alcançar os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica referente ao assunto, assim como entrevista semiestruturada com os proprietários da empresa, observação no local, além de um estudo de caso para o planejamento do projeto.

Identificamos a necessidade de a empresa ter os processos de instalação e manutenção bem definidos, assim como a descrição de função dos colaboradores e diminuir a perda de tempo nas tarefas realizadas. Obtiveram-se resultados expressivos, tanto referente à melhoria no atendimento, na padronização dos processos realizados pela empresa, quanto na otimização do tempo.

Com a implantação do método PDCA e programa 5S, a empresa identificou a necessidade de investir em uma nova sede com mais espaço, montou-se um showroom com os produtos que a empresa trabalha, conseqüentemente aumentou o faturamento, pois agora conta com um espaço onde o cliente consegue visualizar os equipamentos funcionando, trazendo assim mais credibilidade para a decisão do cliente, também se notou que os colaboradores estão mais motivados e comprometidos com suas tarefas, reduziu-se o desperdício de materiais e otimizou o tempo entre uma instalação e outra.

Conforme relatos dos proprietários, a implantação dos métodos foi fundamental para a empresa se tornar mais competitiva e ter mais presença no mercado em que atua, ainda segundo eles o objetivo é continuar com os métodos apresentados e manter a empresa em constante mudança para melhor atender seus clientes.

REFERÊNCIAS

ANDREASI, Diego. **Solucionando Problemas com a Técnica dos Cinco Porquês**. 2013. Disponível em:

<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/solucionando-problemas-com-a-tecnica-dos-cinco-porques/69769/> Acesso em: 25/07/2015.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total**: padronização de empresas. 1. ed. Nova Lima - MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

_____. **TQC Controle da Qualidade Total**: no estilo japonês. 8. ed. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

BITENCOURT, Cláudia. **O que é a Metodologia 5s e como ela é Utilizada**. 2010. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-a-metodologia-5s-e-como-ela-e-utilizada/> Acesso em: 25/07/2015.

COUTO, Boanerges do Amaral, MARASH, I. Robert. **Gestão por Processos em Sistemas de Gestão da Qualidade**: Conceitos, métodos e ferramentas para a melhoria contínua. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. Ed. São Paulo: Ed. Editora Atlas S.A – 2012.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. 1.Ed. São Paulo: Ed. Didática - 1990/1991.

MARIANI, Celso Antonio. Método PDCA e Ferramentas da Qualidade no Gerenciamento de Processos Industriais: Um Estudo de Caso. **RAI – Revista de Administração e Inovação**. São Paulo, v. 2, n. 2, p. 110-126, maio/Jul. 2005.

RODRIGUES, Eli. **Como Fazer um Plano de Ação**. 2013. Disponível em: <http://www.elirodrigues.com/2013/06/03/como-fazer-um-plano-de-acao/> Acesso em 25/07/2015.