



# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: APLICABILIDADE 5S NO SETOR DE VENDAS

MELO, Patrícia Rodrigues de<sup>1</sup>

Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva – FAIT

SOUZA, Adriano Augusto<sup>2</sup>

Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva – FAIT

## RESUMO

O papel da gestão da qualidade e uso de suas ferramentas na busca de melhoria no ambiente empresarial se tornou um diferencial, assim os administradores precisam de espaço para atuar e encontrar alternativas através das ferramentas de melhoria do processo de gestão. O artigo objetivou mostrar como a implementação da ferramenta 5S pode contribuir no desenvolvimento e melhoria de um ambiente empresarial, tendo como base o setor de vendas do ramo de confecção. Validando a hipótese de que o uso da ferramenta 5S garante o sucesso nas vendas. Foi realizada uma revisão bibliográfica com base nos estudos teóricos de diversos autores, com a qual foi possível observar que a ferramenta 5S melhora a imagem empresarial, a qualidade do ambiente de trabalho, a qualidade de vida dos colaboradores, e os administradores tem oportunidade de fazer uso destas ferramentas facilitando na tomada de decisões.

**Palavras Chave:** Ferramentas, Gestão, Qualidade, Vendas.

## ABSTRACT

The role of quality management and the use of its tools in the search for improvement in the business environment has become a differential, so administrators need space to act and find alternatives through the tools to improve the management process. The article aimed to show how the implementation of the 5S tool can contribute to the development and improvement of a business environment, based on the sales sector in the clothing industry. Validating the hypothesis that the use of the 5S tool guarantees sales success. A literature review was carried out based on the theoretical studies of several authors, with which it was possible to observe that the 5S tool improves the corporate image, the quality of the work environment, the quality of life of employees, and administrators have the opportunity to do use of these tools facilitating decision-making.

**Key Words:** Tools, Management, Quality, Sales.

## 1. INTRODUÇÃO

O termo gestão da qualidade é um sistema amplo, que abrange todas as áreas de uma empresa visando estabelecer, melhorar e assegurar a qualidade dos processos. Dada a competitividade e transformações do mercado, a Gestão da Qualidade hoje passou a

<sup>1</sup> Discente do Curso de Administração da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva e Região – e-mail: [patricia\\_fmelo@outlook.com.br](mailto:patricia_fmelo@outlook.com.br)

<sup>2</sup> Docente - Especialista em Finanças pela Universidade Federal de São Carlos - UFSCAR - Professor Assistente no Curso de Bacharelado em Administração - e-mail: [adrianoas.pericias@gmail.com](mailto:adrianoas.pericias@gmail.com)

ser algo obrigatório para se manter e conquistar espaço no mercado. O controle da qualidade direciona ao gerenciamento eficiente, tendo a preocupação para se manter, concorrer no mercado, satisfazer seus clientes, e buscar o crescimento contínuo.

Para facilitar, a gestão utiliza de metodologias e ferramentas com objetivos de resolver problemas, buscar soluções, avaliar o ambiente e o desenvolvimento organizacional. Entre elas está o Programa 5S, que visa melhorar a imagem empresarial, a qualidade do ambiente de trabalho e a qualidade de vida dos colaboradores.

Segundo Nana (2007):

“O programa 5S visa conscientizar a todos da importância da qualidade no ambiente de trabalho. É a implantação de uma nova cultura que necessita contar com comprometimento das equipes de trabalho para gerar os resultados esperados, ambientes limpos, organizados, asseio e bem-estar que proporcionam condições para uma maior produtividade. (NANA,2007, p.37)

5s é uma ferramenta que traz muitas vantagens à organização, pois adota políticas e constrói cultura disciplinar da empresa, já os colaboradores irão exercer suas funções com prazer com um ambiente de trabalho organizado, limpo e padronizado. (DIELLO *et al.* 2021).

Tendo como base o setor de vendas de uma empresa, a ferramenta 5s pode ser fundamental para aumentar a produtividade dos vendedores, para então alavancar o faturamento no final do mês.

Diante disto, existe espaço para atuação profissional do administrador para o encontro de alternativas através de ferramentas de melhoria do processo de gestão de vendas?

Assim, este trabalho tem como objetivo demonstrar como o uso da ferramenta 5S pode auxiliar e contribuir no desenvolvimento e melhoria de um ambiente empresarial, tendo como base as práticas com o setor de vendas do ramo de confecção.

O trabalho tem como hipótese – O uso da ferramenta 5s garante o sucesso nas vendas.

Para esta comprovação foi necessário conhecer sobre a gestão da qualidade, sua importância para a gestão, e as diversas ferramentas disponíveis para melhorar os processos nas empresas. E ter um estudo aprofundado da ferramenta de apoio 5S, seus conceitos, seus objetivos, e as boas práticas com seu uso no setor vendas. Um estudo

realizado por meio de pesquisa em livros, dissertações, artigos, teses para contextualizar o sistema de gestão da qualidade e uso ferramenta 5s. Complementando as metas, a pesquisa levou a investigar como o conhecimento e uso da ferramenta 5s pode contribuir para a melhoria contínua do setor de uma empresa.

## 2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade é uma ferramenta que proporciona uma visão geral de toda empresa que deseja se manter, conquistar o mercado, para então garantir a plena satisfação de todos os envolvidos. Neste âmbito existem diversos conceitos associados à qualidade.

De acordo com Lobo (2020):

A gestão da qualidade é responsabilidade de todos os níveis da gestão, mas deve ser conduzida pela alta gestão da empresa. Sua implementação envolve todos os membros da organização, uma vez que ela dá ênfase aos aspectos econômicos. Esse conceito engloba todas as atividades da função geral da gestão que determinam a política da qualidade, os objetivos, as responsabilidades, e os implementam por meios como o planejamento da qualidade, o controle, o controle da qualidade, a garantia e a melhoria da qualidade, no âmbito do sistema da qualidade (LOBO, 2020, p23.).

A gestão da qualidade é de competência dos gestores empresariais, porém sua implantação envolve todos os membros de uma organização.

Segundo Machado (2012) a gestão da qualidade é direcionada para o gerenciamento estratégico da qualidade, onde a maior preocupação está com a concorrência do mercado em sempre buscar atender as exigências. Uma vez que com uma concorrência acirrada é necessário que as empresas mantenham seus produtos de acordo com as medidas estabelecidas e busque ir além do esperado.

Segundo Lobo *apud* Pessoa (2018) o sistema de gestão da qualidade é como um conjunto de métodos e estratégias para oferecer qualidade em todos os processos da organização.

Sempre há coisas novas a serem adicionadas a definição de gestão da qualidade, todavia, diversos estudiosos concordam que a qualidade deve ser garantida e superar as

expectativas dos clientes, envolvendo os fornecedores, colaboradores, investidores, parceiros e a sociedade. (MACHADO, 2012).

Entre os diversos fatores que abrange o eficiente funcionamento do sistema de gestão de qualidade de uma organização estão os métodos estatísticos, a qualificação de pessoal, a padronização, o layout, os ambientes de armazenamento, manutenção das máquinas, os indicadores de desempenho, adaptação às novas tecnologias, treinamentos, dentre outros. (NICOLOSO, 2010).

Camargo (2011), afirma que ter o conhecimento da qualidade e o reconhecimento da sua importância, a certificação dos sistemas de qualidade torna-se fundamental, dado que, com uma gestão eficiente aumenta a satisfação da clientela, aumentam a produtividade, os custos diminuem e melhora a imagem empresarial, permitindo assim mais acessibilidade aos novos mercados.

Segundo Oliveira (2020) garantir os serviços com qualidade e a fabricação de produtos, não tem sido uma tarefa fácil, pois programar e desenvolver a qualidade nas empresas e organizações é fundamental que garanta empenho de todos, a fim de alcançar metas e atingir objetivos conquistando então a excelência.

A qualidade é um dos principais elementos que tornam uma empresa competitiva no mercado atual. Gradualmente as empresas buscam atingir uma ótima qualidade nos produtos e serviços, visto que influencia diretamente na satisfação do cliente em relação à empresa, garantindo assim o sucesso da empresa. Mas assegurar a qualidade envolve diversas variáveis que podem ou não ser mensuradas. (MARTINEZ, 2007).

Com o intuito de auxiliar na obtenção da qualidade, estabelecendo uma melhoria contínua, foram criadas as ferramentas da qualidade. As ferramentas se tratam de um conjunto de metodologias, muito popular como forma de aprimorar os processos nas empresas.

## 2.2 Ferramentas da Qualidade

De acordo com Lucinda (2010) devido ao crescimento e a complexidade das atividades institucionais, houve um aumento na dificuldade em resolver os problemas. Visto que, os problemas exigem uma interferência multidisciplinar na solução dos

mesmos, já que por mais que uma pessoa esteja capacitada e preparada, precisará recorrer ao trabalho em equipe para solucionar os problemas institucionais complexos.

As ferramentas são os métodos utilizados para analisar, compreender e propor soluções aos problemas encontrados pela empresa. Incluso nesta condição, as ferramentas da qualidade são um primeiro passo para a melhoria da lucratividade do processo por meio da potencialização das operações.

Segundo Daniel e Murback (2014) as ferramentas são os meios disponíveis para que o gestor, através dos dados coletados identifique a razão dos problemas e encontre as soluções para os mesmos, buscando a otimização dos processos. Para que uma decisão venha a ser tomada é necessário analisar os dados e identificar a principal causa do problema.

Muitas das ferramentas são representadas por instrumentos gráficos, deixando clara a questão problema a se analisar e obter soluções, e outras constituem técnicas para encontrar o problema. (VERGUEIRO, 2002).

Para Fujimoto (2017):

As ferramentas da qualidade estão relacionadas ao desenvolvimento, a implementação, o monitoramento e a melhoria dos preceitos da qualidade nas organizações. Os programas e ferramentas da qualidade representam importantes e necessários instrumentos para que os sistemas de gestão da qualidade atinjam níveis máximos de eficiência e eficácia. (FUJIMOTO,2017, p.22).

São diversas as ferramentas utilizadas no sistema de gestão de qualidade. Segundo Carpinetti (2012) para ocorrer à melhoria e controle da qualidade, foram criadas diversas ferramentas, classificadas como: As Sete Ferramentas da Qualidade. (Fluxograma, Gráfico de Controle, Diagrama de Ishikawa, Folhas de Verificação, Histograma, Diagrama de Dispersão e Gráfico de Pareto).

De acordo com Marques (2012) a Folha de Verificação tem como objetivo facilitar os dados e organizá-los permitindo um rápido conhecimento, as folhas de verificação são tabelas ou “planilhas” que facilitam a análise de dados evitando comprometer a análise dos mesmos, permitindo uma imediata informação da situação ajudando a diminuir os erros.

Denominada de Diagrama de Ishikawa, ou Diagrama Espinha de Peixe, devido à sua forma o diagrama de causa-efeito pode ser elaborado perante os seguintes passos:

Determinar o problema a ser estudado (identificação do efeito); relatar sobre as possíveis causas e registrá-las no diagrama; construir o diagrama agrupando as causas em “6M” (mão-de-obra, método, matéria-prima, máquina, medida e meio-ambiente); analisar o diagrama, a fim de identificar as causas verdadeiras e correção do problema. (MIGUEL, 2006).

O Gráfico de Pareto é um gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor. É uma das ferramentas mais eficientes para identificar problemas, melhorar a visualização, confirmar os resultados, comparar o antes e depois do problema e identificar itens que são responsáveis pelos impactos eliminando as causas. (MARQUES, 2012).

Segundo Campos (1992), o Fluxograma é um diagrama utilizado para representar a sequência lógica dos processos, através de símbolos gráficos. Os símbolos do fluxograma adequam uma melhor visualização do funcionamento do processo, ajudando no seu entendimento.

Já o Histograma é uma ferramenta estatística que fornece o quanto frequente um determinado valor ou um conjunto de valores ocorre em um grupo de dados. Consiste numa representação gráfica de uma distribuição de frequência por meio de barras no eixo horizontal, onde a largura da barra representa um dado intervalo de classe da variável, e a altura no eixo vertical representa a frequência de ocorrência. (GITLOW, 1993).

O Gráfico de Controle pode ser usado para diferenciar as causas especiais de variação das causas sistêmicas, como decorrência, um gráfico de controle pode ajudar o gestor a definir como proceder em uma determinada situação, isto é, uma ação de melhoria do sistema para eliminar uma causa sistêmica de variação. (MARQUES, 2012).

Carpinetti (2012) ressalta que o Diagrama de Dispersão é um gráfico utilizado para a visualização do tipo de relacionamento existente entre duas variáveis. De modo geral, gráficos de Dispersão são usados para relacionar causa e efeito.

Além dessas ferramentas, existem também outras denominadas de as Sete Ferramentas Gerenciais que envolvem o Diagrama de Relações, Diagrama de Afinidades, Diagrama em Árvore, Matriz de Priorização, Matriz de Relações, Diagrama



de Processos Decisórios (Process Decision Program Chart) e o Diagrama de Atividades (Diagrama de flechas).

O Diagrama de Afinidades tem por finalidade organizar ideias e dados e organizar as saídas e conclusões do brainstorming, ele agrupa ideias semelhantes. O Diagrama de Relações é representação gráfica de causa e efeito, este diagrama auxilia na identificação dos itens ou aspectos relevantes em uma situação ou problema complexo. O Diagrama em Árvore é uma ferramenta que permite identificar o detalhamento ou desdobramento de uma ação ou atributo em níveis hierárquicos. É também usada para representar a estrutura de um produto. (CÉSAR, 2013).

A Matriz de Relações é útil quando se tem a intenção de observar a relação entre vários fatores, ou ainda ver uma questão de pontos de vista diferentes. A matriz de relacionamentos serve para mostrar que problemas aparentemente separados podem ter forte ligação entre si. O Diagrama de Processos Decisórios é o mais focado na prevenção, pois não trabalha com problemas já existentes, seu objetivo é prever os problemas que podem acontecer no futuro, para então, investigar o que pode causar esses problemas. E não é só isso, também busca modificar os processos da empresa para evitar que os problemas ocorram de verdade. (SOUZA *et al* 2018).

O Método de Priorização por critérios ordena as soluções avaliando cada uma separadamente, já o método de priorização pelas relações de causa e efeito faz exatamente o contrário, ele estabelece as prioridades considerando a relação de uma solução com a outra. Como tem menos etapas, esse método é um caminho mais curto para chegar à matriz de priorização. (CÉSAR, 2013).

O Diagrama de Atividades Também chamado diagrama de setas, serve para planejar e acompanhar projetos, especialmente para que os prazos sejam cumpridos. Esse diagrama faz uma lista de todas as atividades que devem ser realizadas. O maior segredo desse diagrama é que ele também leva em consideração os prazos e as relações de dependência entre essas atividades. (SOUZA *et al* 2018).

Tendo então como finalidade a identificação e a priorização de problemas, elaboração e implementação de soluções e verificação de resultados as ferramentas da qualidade passam a ser de grande utilidade no momento em que as pessoas que compõem a organização começam a dominar e praticar tais métodos (MARIANI, 2005).

Não se pode deixar de mencionar a importância destes métodos para o desempenho da empresa e do administrador, com foco nisso destaca-se a ferramenta 5S abordada a seguir:

### 2.3 Ferramenta 5S

A busca por um ambiente de trabalho saudável, organizado e que proporcione condições seguras aos trabalhadores, tem sido motivo de preocupação das organizações, pois os ambientes favorecem a qualidade de vida do profissional e, por conseguinte influenciam a sua produção. O bem estar no trabalho pode significar a garantia de uma atividade mais segura, além de garantir melhorias decorrentes de um ambiente bem organizado.

O programa 5S teve origem no Japão, no início dos anos 50, e serve de base para aplicação dos conceitos e práticas da Qualidade, o programa 5S propõe diretamente a melhoria nas situações de trabalho e a qualidade de vida dos funcionários. Em português essa metodologia é chamada de “5S”, aplicadas principalmente em ambientes de trabalho para uma padronização envolvendo a qualidade. (DIELLO *et al*, 2021).

Para Trainotti (2007) “O programa 5S tem por princípio a manutenção da limpeza e organização de todas as áreas e recursos a elas pertinentes, envolvendo todas as pessoas desde o maior nível hierárquico até o menor”. 5S esses que são divididos em momentos, caracterizados por cinco palavras japonesas iniciadas com a letra “S”, dando origem então a terminologia “5S”. Dentre elas, são: Seiri (Utilização), Seiton (Organização), Seiso (Limpeza), Seiketsu (Padronização e Saúde) e Shitsuke (Autodisciplina).

De acordo com Carpinetti (2012) a efetivação do programa 5S se dá pelo passo a passo, ou seja, um “S” por vez, onde o primeiro senso é o senso Seiri (utilização), consiste em selecionar as ferramentas, materiais, objetos, e os arquivos armazenados em computadores mais utilizados e descartar os não utilizados. O benefício mais evidente neste primeiro passo é a liberação de espaço no ambiente de trabalho, além de eliminar objetos ou dados que dificultam ou atrapalham a realização das atividades.



Segundo Souza *et al* (2018), o senso Seiton (organização) consiste em armazenar objetos em lugares adequados. Os objetos devem ocupar posições padronizadas de acordo com a frequência de uso, facilitando assim a sua utilização. Já o senso Seiso (limpeza) consiste em manter o ambiente de trabalho limpo, por conseguinte identificar os pontos causadores de sujeira. Mais do que limpar, o objetivo é criar uma cultura de zelo pelos equipamentos e pelo ambiente de trabalho.

Partindo desse ponto, de acordo com Badke (2004), o senso Seiketsu (Padronização e Saúde), consiste em estabelecer padrões para manter os três primeiros sentidos, ou seja, apesar de fazer referência ao senso de saúde ele tem por objetivo padronização do ambiente de trabalho construído a partir dos passos anteriores. E por último o senso Shitsuke (Autodisciplina), como o próprio nome já diz, tem relação em seguir o próprio programa 5S, ter disciplina por parte dos funcionários para cumprir os procedimentos operacionais, éticos e padrões estabelecidos pela empresa.

Este programa deixa de forma bem clara e organizada os princípios de um bom ambiente de trabalho que se seguidos de forma sistemática e incorporados como cultura, trarão significativos resultados, como redução de custos, controle de desperdícios, eficiência operacional e moral dos trabalhadores. A seguir, analisa-se a importância das ações realizadas no setor de vendas com a sustentação da ferramenta 5S.

#### 2.4 Boas práticas do uso da Ferramenta 5S no setor vendas do ramo de confecção.

Pelo fato da autora do presente trabalho fazer parte de uma loja do ramo de confecção e por haver poucos trabalhos específicos da área, algumas das hipóteses são validadas pelo tempo de experiência no ramo e percepção profissional em questão.

O ramo de confecção é uma das atividades que mais estimula a economia Brasileira. Segundo dados do IEMI (Inteligência de Mercado), em 2018, existiam mais de 149 mil pontos de venda de confecção no país. É notório o desenvolvimento das indústrias do vestuário a cada ano, tendo como seus principais requisitos a competitividade e a qualidade dos produtos e serviços. (DOBRIN; DIMA; TANASE, 2015)

No entanto para quem trabalha com ramo de confecção existem diversos obstáculos e dificuldades que devem ser superados, considerando a ampla variedade e diversificação do mercado, alta concorrência, e clientes cada vez mais exigentes. Frente a múltiplos desafios tanto no micro e macro economia os empresários se sentem preocupados, e para garantir o sucesso, as empresas vêm observando a necessidade de uma gestão decisiva para os seus processos. (DOBRIN; DIMA; TANASE, 2015).

Uma empresa ao oferecer seus produtos deve focar em seu processo de vendas, sendo necessário um plano estratégico bem elaborado para atrair clientes e se tornar competitiva diante do mercado. E com uso da ferramenta 5s se torna grande diferencial em busca de novos resultados nas vendas.

- **Seiri:** Senso de Utilização no setor de vendas: nesta etapa concentra-se na eliminação de tudo o que for desnecessário.

Produtos: É necessário analisar se a coleção das roupas que está na área de venda está trazendo lucro, se local de exposição é adequado, logo, ao analisar estes itens é possível analisar o produto e decidir se é chegado o momento de eliminá-lo. E para acabar com os produtos parados é sugestivo uso de promoções e encontrar o local ideal para expor de forma a induzir o cliente à compra.

Móveis: os balcões de atendimento devem conter somente materiais de necessidade, os demais devem ser eliminados evitando atrapalhar a produtividade dos vendedores.

- **Seiton:** Senso de Organização no setor de vendas: Após ajustar com quais linhas de produtos continuará trabalhando, o próximo passo é a organização. Organizar as peças seja elas por setores, categorias, marcas, cores, modelos e tamanhos, para que assim os consumidores passem a encontrar os produtos com facilidade para concluir suas compras.

Equipe: Todos devem conhecer a política da organização em todos os setores, pois isso evita perder tempo na hora de atender o cliente. É importante que a loja ofereça conforto e comodidade aos seus clientes. Para isto, é preciso expor seus produtos de maneira que tenha livre acesso a circulação e esteja em suas mãos.

- **Seiso:** Senso de Limpeza no setor de vendas: objetivo é manter o ponto de venda limpo.

De acordo com Ribeiro (1994):

Limpar é eliminar a sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes de problemas. A limpeza deve ser encarada como uma oportunidade de inspeção e de reconhecimento do ambiente. Para tanto, é de fundamental importância que a limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente. (RIBEIRO, 1994, p. 18).

**Cientes:** Com as exigências do mercado, os setores devem permanecer limpos, pois, diante disso há clientes cada vez mais exigentes, eles não aceitam encontrar produtos empoeirados, danificados, mal embalados e ambientes desagradáveis.

**Equipe:** E a limpeza também está ligada a saúde da sua equipe, pois a produtividade poderá ser prejudicada! Neste item o foco maior é hábito de limpeza e a manutenção.

- **Seiketsu – Senso de Padronização nas vendas:** neste item são definidos os padrões que atendem a necessidade da sua loja e que melhoram a experiência de compra do consumidor.

**Exposição de produtos:** padronizar posicionamentos, embalagens, etiquetas, dobras, deixando de maneira atrativa aos olhos dos clientes.

**Equipe:** fazer uso de placas de sinalização do estoque, o uso de etiquetas para identificar pastas, etc. Quando se tem um padrão, a produtividade aumenta, pois evita o desperdício de tempo com movimentos desnecessários.

**Atendimento:** Muito importante no processo de padronização, é preciso ter o estilo da loja, tendo uma equipe treinada e uma rotina preestabelecida. Além de adotar um atendimento de excelência que irá fazer toda a diferença.

- **Shitsuke:** Senso de Disciplina nas vendas: Para conquistar melhores resultados é preciso de disciplina, ou seja, o Shitsuke implica em cumprir rigorosamente as normas e tudo aquilo que for decidido pela empresa.

**Equipe:** É preciso uma equipe motivada e com disciplina para buscar melhorias contínuas. A motivação é o sentimento que move todas as ações no ambiente de trabalho, desde o cumprimento de metas quanto ao alcance de objetivos.

De acordo com Knapik (2008) “Motivar quer dizer “mover para a ação”, mobilizar energias e esforços na busca da realização de determinadas metas. Motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada direção”.

Portanto, para manter o programa 5s em ordem e correto funcionamento, é preciso buscar cada vez mais, melhores resultados para a organização.

### **3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com os resultados observados nesta revisão bibliográfica, o objetivo e a hipótese foram validados, se nota a importância da aplicabilidade da ferramenta 5S no âmbito da gestão empresarial. A gestão de qualidade é um requisito obrigatório para toda empresa que deseja se manter competitiva e se perpetuar no mercado, pois é responsável por garantir a plena satisfação dos clientes, também impactando colaboradores, fornecedores, investidores e parceiros. É necessário ter a gestão da qualidade de forma estratégica, com isto é importante o uso das ferramentas que permitem que os processos sejam equilibrados e que ações corretas sejam tomadas, aumentando a qualidade e o sucesso das organizações no mercado atual. A ferramenta 5s é um passo importante para gerar novos resultados.

Com o uso da ferramenta 5S no setor de vendas do ramo de confecção é notório observar quão aliada é para o desenvolvimento e crescimento das vendas, pois auxilia na preparação para possíveis projetos de melhoria. Com a sua implementação, é possível obter uma equipe instigada a obter resultados, clientes satisfeitos com ambiente limpo e agradável ampliando a agilidade das tarefas por parte dos funcionários, ordem na organização e exposição dos produtos permitindo que os itens sejam encontrados com mais facilidade e em menor tempo, é possível eliminar as peças paradas e buscar novos produtos, e por fim ajuda a equipe ter uma cultura através da metodologia 5s, o que é importante para gestão do conhecimento da organização e crescimento contínuo das vendas da empresa.

Diante disto é possível ter uma noção da importância destas ferramentas da qualidade, ferramentas estas simples e fácil aplicação e que os administradores tem em mãos para fazer escolhas mais embasadas e seguras.

### **4 – REFERÊNCIAS**

BADKE, T. **5S aplicados à gestão de documentos**. 2004. Disponível em: Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 22, 2º sem. 2006 88 Disponível em: <http://www.todeska.hpg.com.br>. Acesso em: 14 ago. 2021.

CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Curitiba: Rede e- Tec Brasil, 2011.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC-Controle da Qualidade Total**. 8ª ed. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1992. 230 p.

CARPINETTI, L. C. R. et al. **Gestão da Qualidade: Conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2012. 18 p.

CÉSAR, Msc Francisco I. Giocondo. **Ferramentas gerenciais da qualidade**. Biblioteca24horas, 2013.

DANIEL, E. A; MURBACK, F; Guilherme, R. **Levantamento bibliográfico do uso das ferramentas da qualidade. Gestão & Conhecimento**, v. 8, p. 1- 43, dez. 2014. Disponível: [https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/Artigo16\\_2014.pdf](https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/Artigo16_2014.pdf); acesso em 01/06/2021.

DIELLO, C. C. L.; SILVA, J. C. R.; ABREU, L. N. P.; LIMA, P. F. L.; GOLIN, R. F. **Análise da implantação da ferramenta 5S e da melhoria do dia a dia de trabalhos dos colaboradores no setor administrativo da empresa Casa do Corta Pau**. Anais UniCathedral, v. 1, n. 1, 2021. Disponível em: <http://periodicos.unicathedral.edu.br/anais/article/view/582/465>; acesso em: 25/03/2021.

DOBRIN, C.; DIMA, A.; TANASE, C. **Statistical Analysis of Textile Industry at the European Union Level in Post Crisis Period**. In: Proceedings of the International Management Conference. Bucharest, Romania: Academy of Economic Studies, v. 11, n. 1, p. 474-480, 2015.

FUJIMOTO, D. Y. **A importância das ferramentas da qualidade nas indústrias**. Rio de Janeiro, 2017. 51p. Disponível: [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/posdistancia/53152.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/posdistancia/53152.pdf) Acesso em 05/05/2021.

GITLOW, H.S. **Planejando a qualidade, a Produtividade e a Competitividade**. Rio de Janeiro: Editora Ltda, 1993.

KNAPIK, J. **Gestão de Pessoas**. 20. ed. Curitiba: Ibpex, 2008.

LOBO, R. N. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Érica. 2020. 97p.

LUCINDA, M. A. **Qualidade: Fundamentos e práticas para curso de graduação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MACHADO, Simone. **Gestão da Qualidade**. 2012. Disponível em: [http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_prd\\_industr/tec\\_acucar\\_alcool/1610\\_12\\_gest\\_qual.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_prd_industr/tec_acucar_alcool/1610_12_gest_qual.pdf). Acesso em: 05 mai. 2021.

MARIANI, Celso. **Método pdca e ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso**. RAI - Revista de Administração e Inovação. 2005. P. 110-126. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97317090009>. Acesso em 02 mai. 2021.

MARQUES, J. C. **Ferramentas da qualidade**. Universidade da Madeira, 2012. Disponível: [http://www.mccpconsultoria.com.br/wpcontent/uploads/arquivos/downloads/11-Ferramentas\\_da\\_Qualidade.pdf](http://www.mccpconsultoria.com.br/wpcontent/uploads/arquivos/downloads/11-Ferramentas_da_Qualidade.pdf) acesso em: 02/08/2021.

MARTINEZ, José Antônio Baddini. **Em busca da qualidade total**. Jornal Brasileiro de Pneumologia [online]. 2007 v. 33, n. 1 [Acessado 15 agosto 2021], pp. i-iii. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1806-37132007000100001>>.

MIGUEL, P.A.C. **Qualidade: enfoques e ferramentas**. 1 ed. São Paulo: Artliber, 2006.

NANA, M. **A Importância dos 5 s na sua Empresa**. São Paulo: 2007.

NICOLOSO, Tatiana. **Proposta de Integração entre BPF, APPCC, PAS 2020:2008 e a NBR ISO 22000:2006 para Indústria de alimentos**. 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8161/NICOLOSO%2C%20TATIANA%20FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed>. Acesso em: 26 abr. 2021.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. Cengage Learning, 2020.

PESSÔA, Matheus. **Ferramentas da qualidade: um estudo de caso aplicado a uma indústria do setor alimentício**. 2018. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/5031/1/MATHEUS%20HENRIQUE%20LEAL%20PESS%C3%94A%20%20TCC%20Engenharia%20de%20Produ%C3%A7%C3%A3o%202018..pdf>. Acesso em: 10 mai.2021.

RIBEIRO, Haroldo. **5s: Um roteiro para uma implantação bem sucedida**. Salvador: Casa da qualidade, 1994. 99 p.

SOUZA, B; PINTO, G; PAULA, P; LOBO, R; SOUZA, F. **Implantação do programa 5S através da metodologia DMAIC**, v. 4, n. 5, p. 2163 – 2179. Ago. 2018. Disponível em: <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/245/204>>; acesso em 09/07/2021.

TRAINOTTI, M. S. **Aplicação da metodologia 5S, visando à melhoria do processo organizacional em uma fundação de direito privado: um estudo de caso**. 2007. Dissertação-Mestrado em o que– Universidade Estadual de Campinas, Campinas,



2007. Disponível em: < <http://repositorio.unicamp.br/jspui/handle/REPOSIP/262987> >  
acesso em 07/06/2021.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em Serviços de Informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 119 p.