

Proposta de aplicação do Programa 8s em uma Temakeria no Oeste do Paraná

Leticia Antonioli, Natasha Montiel, Simone Geitenes Colombo, Daniel de David

Resumo: O Programa 8s é tido como uma das ferramentas iniciais e de maior eficiência quando se deseja aplicar um sistema de gestão de qualidade em uma organização, através da aplicação, a ferramenta contribui para melhorar a ordenação dos postos de trabalho, contribuindo para melhores resultados durante a execução das atividades e também para saúde e segurança do empregado. Ainda, através do programa é possível identificar falhas ou até mesmo melhorias nos processos, trazendo maior confiança na execução dos mesmos. Este artigo tem como objetivo desenvolver propostas de melhorias utilizando o programa 8S em uma Temakeria localizada no Oeste do Paraná a partir de visitas as instalações, acompanhamento dos procedimentos realizados pelos colaboradores do local durante o horário de atendimento e identificação e análise dos pontos de falhas dos processos. Através do trabalho realizado, foram identificadas fragilidades no manuseio do alimento, na organização do local, o layout disponível é inadequado levando em consideração a quantia de atendentes, garçons, cozinheiros e clientes, falta de cumprimento nos horários de atendimento, ausência de higiene no local e também nos uniformes.

Palavras chave: Programa 8S, Gestão da Qualidade, Eficiência nos processos.

Proposed application of the 8s Program in a Temakeria in Western Paraná

Abstract: The 8s Program is considered as one of the initial and most efficient tools when applying a quality management system in an organization. Through the application, the tool contributes to improve the ranking of jobs, contributing to better results. during the execution of the activities and also for employee health and safety. Also, through the program it is possible to identify failures or even improvements in the processes, bringing greater confidence in their execution. The objective of this research is to visit the facilities, follow the procedures performed by the site employees during office hours, identify and analyze the points of process failures and develop improvement proposals using the 8S program in a Temakeria located in Western Paraná. Through the work done, we identified weaknesses in the handling of food, in the organization of the place, the available layout is inadequate considering the amount of attendants, waiters, cooks and customers, lack of compliance with service hours, lack of hygiene on site and also in uniforms.

Keywords: 8S Program, Quality Management, Process Efficiency.

1 Introdução

As empresas buscam eficiência e qualidade nos seus processos de acordo com os requisitos levantados a partir das necessidades do cliente, para isso, é de extrema importância que as organizações utilizem ferramentas que auxiliem no controle da qualidade e também, na identificação de fragilidades durante um determinado processo. (FRANZONI, 2017)

Seguindo a linha de raciocínio de Franzoni (2017) cabe destacar que os programas de qualidade são ferramentas fundamentais para empresas que buscam trabalhar de forma consciente e organizada. Independente do tamanho da organização é importante manter a boa imagem de seus ambientes produtivos. Isto dependerá de técnicas que envolvam responsabilidade, disciplina, segurança e produtividade, por parte de todos os colaboradores.

De acordo com Leite (2013) o objetivo das ferramentas de qualidade são medir, analisar e trazer soluções para os problemas que poderão surgir e interferir no bom desempenho de um processo.

O programa 8S ligado ao apoio da alta administração auxilia na ordenação dos processos, redução de falhas, construção de uma cultura concisa e consciente dentro do estabelecido pela própria organização, além de, prevenir determinadas doenças do trabalho. (SCHNEIDER, 2017)

Desta forma, a pesquisa tem como objetivo analisar e entender a funcionalidade de organização do serviço da empresa bem como identificar pontos a serem melhoradas propondo intervenções para possíveis melhorias no processo produtivo, utilizando os preceitos do programa 8S.

2 Referencial teórico

2.1 O programa 5S

O programa 5S originou-se no Japão na década de 1950 após o fim da Segunda Guerra Mundial, como um método para combater o desperdício nos processos produtivos, auxiliando o país a se reestabelecer economicamente para oferecer os melhores produtos, preços e qualidade para competir com o mercado. O método em questão é dividido por 5 sentidos: seiri (utilização), seiton (organização), seiso (limpeza), seiketsu (saúde) e shitsuke (autodisciplina). (OLIANI; PASCHOALINO; OLIVEIRA, 2016)

Para Leonel (2011) o programa é propulsor da qualidade nos processos, sendo aplicado de forma interligada, o programa oferece resultados surpreendentes desde a operação até a qualidade no ambiente de trabalho. Também, deve haver mudança cultural na organização, implementando mudança nos hábitos dos empregados quanto à organização, limpeza e ordem do trabalho.

O programa possui o objetivo de modificar o comportamento das pessoas, eliminar materiais não utilizados, limpeza do local de trabalho, identificação dos equipamentos, trazendo melhorias no ambiente. (LEONEL, 2011)

2.1.1 Seiri (utilização)

De acordo com Wasyluk (2014) o senso de utilização deve ser o primeiro a ser implementado, a etapa consiste em selecionar e eliminar tudo que for dispensável no local de trabalho, ainda, é importante realizar um levantamento prévio para verificar o que realmente é necessário para a execução das atividades durante a operação.

Para Schmitt (2012) o senso de utilização significa analisar sistematicamente o local onde é executado o trabalho e classificar os objetos, podendo ser equipamentos, informações, relatórios e aplicar o critério de uso, a partir daí, os objetos em desuso poderão ser descartados.

2.1.2 Seiton (organização)

Segundo Leonel (2011) é nesta fase que os materiais deverão ser organizados com o objetivo de facilitar a execução da atividade durante a rotina de trabalho. Ainda, os itens devem ser

nomeados para facilitar a identificação, pode-se utilizar rótulos e cores vivas, auxiliando na identificação visual e na devolução do objeto posterior ao uso.

Para Wasyluk (2014) a organização pessoal neste senso deve ser primordial, levando em consideração que os empregados devem reservar um determinado tempo para planejar o dia de trabalho.

2.1.3 Seisou (limpeza)

O sendo de limpeza significa manter o ambiente limpo diariamente, sendo realizado inspeção e eliminação das fontes de sujeira, resultando em um ambiente mais seguro e agradável, reduzindo possíveis impactos ambientais e possível detecção de anormalidades durante as inspeções. (RIBEIRO, 2015)

Para Leonel (2011) realizar planejamento para realização da limpeza, indicando objetivos, indicadores e metas auxiliam na orientação e conscientização de todos os envolvidos, também, é importante apresentar os resultados alcançados após um determinado período.

2.1.4 Seiketsu (saúde)

Segundo Schmitt (2012) este senso se refere à saúde física, mental e emocional dos colaboradores, junto com as ações provenientes dos 3 sentidos apresentados anteriormente, acrescidos de ações rotineiras voltadas a higiene, segurança no trabalho e saúde pessoal.

Este senso pode ser atrelado a legislação trabalhista, por isso, faz-se necessário a avaliação e registro dos riscos que envolvem a saúde do trabalhador, executar um plano de ação e monitoramento para prevenção de acidentes e problemas de saúde. (LEONEL, 2011)

2.1.5 Shitsuke (autodisciplina)

O sendo de autodisciplina consiste no cumprimento rigoroso do estabelecido em normativos, regras e procedimentos adotados pela organização, trazendo diversos benefícios como a pontualidade, cumprimento de prazos, proatividade e padronização dos processos. (RIBEIRO, 2015)

Para Schmitt (2012) este senso pode ser utilizado para refletir nos problemas que ocorrem diariamente, procurando melhoria contínua e aprimoramento, pois a criação de um ambiente de trabalho disciplinado auxilia nos resultados propostos pela garantia da qualidade.

2.2 O Programa 8S

Derivado do Programa 5S e criado com o objetivo de incorporar a filosofia do 5S no Brasil, foi criado o Programa 8S, Abrantes propôs três novos sentidos (1997): Shikari Yaro (determinação e união), Shido (treinamento) e Setsuyaku (economia e combate ao desperdício). Estes sentidos contemplam o investimento na gestão de recursos humanos, com educação, qualificação profissional e treinamento, ou seja, a maior vantagem deste programa é não focar no investimento de máquinas e equipamentos, mas sim na gestão de pessoas e materiais.

2.2.1 Shikari Yaro (determinação e união)

Este senso possui como objetivo estimular o trabalho em equipe gerando uma maior interação entre os colaboradores e gestores. Abrantes (1997) afirma que liderança e comunicação são imprescindíveis, demonstrando a importância do comprometimento da

diretoria perante o restante da organização, sendo que através das ações desta é que o funcionários ficarão motivados a participarem efetivamente das ações da empresa.

2.2.2 Shido (treinamento)

Abrantes (1997) define que a qualificação do colaborador é de fundamental importância, pois possibilita a atuação de forma objetiva e eficaz no ambiente de trabalho. Desta forma, este senso tem como objetivo pregar o treinamento profissional e educação individual e coletiva para melhor qualidade de vida e do ambiente de trabalho.

2.2.3 Setsuyaku (economia e combate ao desperdício)

Para Abrantes (2007) apenas após a implantação dos sete sentidos anteriores é que há condição de aplicar as análises propostas para este senso. A utilização consciente dos recursos fornecidos pela empresa é de extrema importância para a sustentabilidade do negócio e para isto, é necessária a elaboração de um plano de combate aos desperdícios onde os próprios colaboradores podem contribuir com ideias, modificações e melhorias para redução de custos e aumento da produtividade.

2.3 Continuidade do programa 8S

Para garantir o sucesso de implantação do programa, é necessário que haja uma participação permanente e contínua da alta administração e de todos os colaboradores envolvidos no processo. Desta forma, é possível controlar continuamente as falhas e também avaliar a evolução e benefícios da implantação do 8S ao longo prazo.

3 Metodologia

A metodologia utilizada para esta pesquisa classifica-se como estudo de caso, pois, serão avaliados os procedimentos realizados pela empresa para atendimento ao público atualmente, sendo propostas soluções para auxiliar na melhoria dos processos (GIL, 2010).

3.1 Procedimento da pesquisa

Para realização do estudo, foram realizadas três visitas in loco no estabelecimento com o objetivo de realizar a coleta de dados sendo a etapa inicial da pesquisa. Os procedimentos envolveram a observação e análise das fases dos processos e posteriormente, a elaboração de um fluxograma para melhor visualização das mesmas.

Para diagnosticar os possíveis problemas de organização, pontos que poderiam ser melhorados e conseqüentemente aplicação dos oito sentidos, foi efetuada a observação do ambiente e dos procedimentos adotados. Nas visitas citadas, foi possível a identificação de pontos a serem melhorados nos processos, tornando a implantação do Programa 8s amplamente viável.

Após realização das etapas mencionadas, foi possível a elaboração de um esquema didático em forma de quadros, apresentando o problema observado no processo, sugestão de método que pode ser utilizado para a resolução do problema e os benefícios e conseqüências causadas com a aplicação deste método.

4 Objeto de estudo

O estabelecimento objeto de estudo deste trabalho é uma empresa do ramo de alimentação especificadamente caracterizada como Temakeria. A empresa foi inaugurada no dia 01 de outubro de 2014, onde são servidos pratos quentes e frios. A empresa conta com uma equipe de sete funcionários, tendo como objetivo ser uma referência em qualidade e inovação gastronômica, oferecendo aos seus clientes um ambiente aconchegante, com pratos rápidos e de qualidade.

5 Resultados e discussões

5.1 Análise do processo

Para a análise dos processos foram realizadas observações in loco do fluxo de trabalho. Após esta análise, optou-se por representar o fluxograma que descreve os processos e suas respectivas etapas, de forma organizada para fácil interpretação. A figura 1 abaixo demonstra o fluxograma.

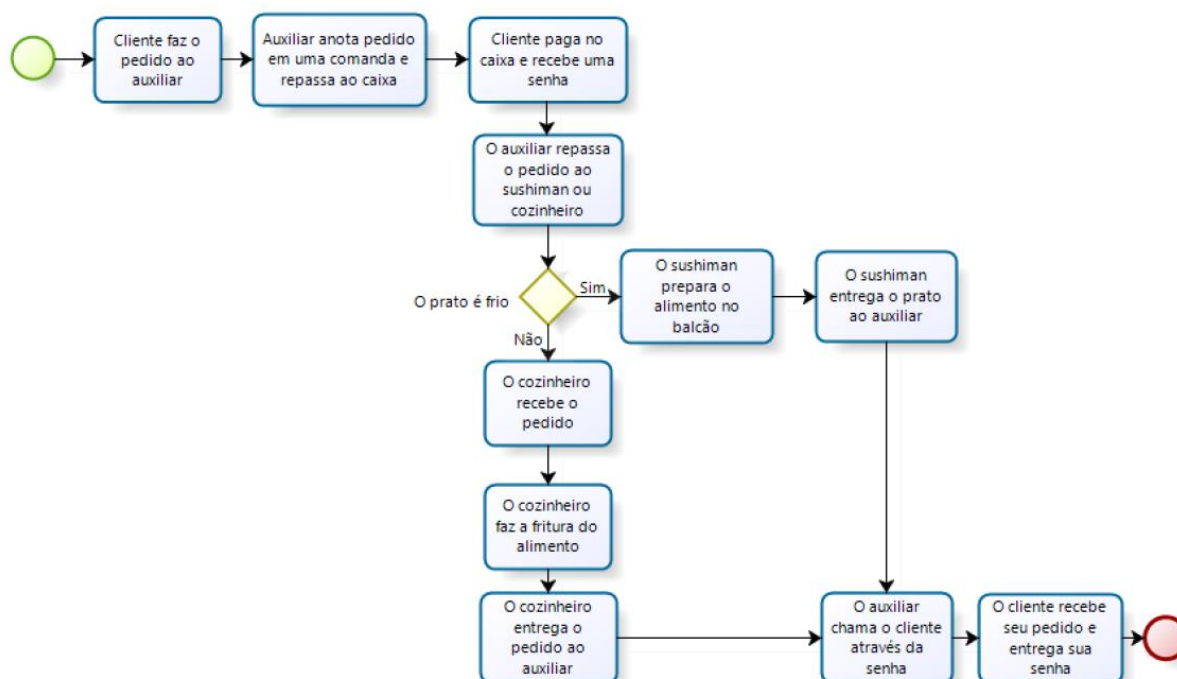


Figura 1 – Fluxograma

Fonte: Autores

5.2 Senso de utilização

Inicialmente, o primeiro senso emprega que é preciso deixar no local de trabalho apenas o necessário para a realização das atividades. O quadro 1 apresenta os problemas identificados nos procedimentos relacionados a utilização e manuseio dos equipamentos e utensílios.

PROBLEMA	MÉTODO	BENEFÍCIOS
Pratos, hashis, canudos ficam exposto em cima do balcão, ocupando muito espaço e atrapalhando na entrega do pedido	Instalação de prateleiras ou gavetas para guardar os utensílios	Praticidade na entrega do pedido
Existem dois freezers ao lado do caixa, diminuindo o espaço de circulação dos colaboradores	Destinar o freezer de bebidas para outro local apropriado	Maior locomoção dos colaboradores evitando possíveis colisões entre os mesmos
Barcas para sushi ficam em cima de um freezer expostos a possíveis focos de poeiras, insetos entre outros	Guardar as barcas dentro da cozinha, dispensa ou em outro local apropriado para evitar possíveis contaminações	Ambiente mais organizado e higiênico
Existe armazenagem de produtos em local inadequado	Utilizar uma prateleira ou balcão dentro da cozinha	Ambiente mais organizado e higiênico
Excessos de cadeiras sem frequência de uso	Tirar do local	Desobstrução da passagem e ambiente amplo
Mesas e cadeiras mal posicionadas ao lado do balcão, ocasionando incomodo aos clientes e funcionários	Organizar a disposição de mesas e cadeiras, retirando aquelas que não são utilizadas frequentemente	Ambiente desobstruído, aumentando o conforto do ambiente

Fonte: Autores

Quadro 1 – Senso de utilização

5.3 Senso de ordenação

Para o desenvolvimento de um arranjo físico adequado dos materiais e equipamentos disponíveis no ambiente foram propostas as melhorias conforme indicado no Quadro 2 abaixo.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Há uma pessoa para pegar o pedido (auxiliar) e outra para cobrança (caixa)	Unificar as duas funções	Rapidez de atendimento; diminuição de erros na hora de registrar o pedido e pagamento
Balcão de preparação de alimentos e caixa estão interligados	Separação do tampo de preparação de alimentos do balcão de pedidos e cobrança	Diminuição do congestionamento proporcionando um fluxo livre por parte dos colaboradores além de agilidade na preparação do alimento e na entrega do mesmo
Acessórios de limpeza tais como: rodos e vassouras, pano de chão e produtos de limpeza ficam exposto nas mesas ao lado da janela da cozinha e do banheiro	Armazenar os acessórios em dispensa adequada	Ambiente com maior higiene e organização
Utensílios como facas para corte de peixes e algas não possuem local adequado para armazenamento ficando distante do local de preparação do alimento	Providenciar cepo de facas e posicionar próximo ao sushiman	Agilidade na preparação do alimento e entrega do mesmo

Fonte: Autores

Quadro 2 – Senso de ordenação

5.4 Senso de limpeza

Objetivando a manutenção do ambiente limpo e arejado, foram identificados e propostos as seguintes melhorias:

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Contato direto do sushiman com a nota sem a utilização de luvas	Disponibilizar os pedidos sem contato direto	Maior higiene e agilidade de processo
Ausência de lixeiras de coleta seletiva	Implantação da coleta seletiva	Sustentabilidade e organização
Utensílios como pratos, copos e talheres com resíduos de poeira	Armazenar tais utensílios em local adequado, lavá-los e higienizá-los de forma prevista pela legislação vigente	Menor risco de contaminação e de contato com resíduos de poeira e insetos proporcionando maior higiene
Utensílios utilizados para preparação do alimento expostos no balcão sem local adequado para armazenamento	Manter os utensílios guardados com proteção, lavá-los e higienizá-los de forma prevista pela legislação vigente	Menor risco de contaminação e de contato com resíduos de poeira e insetos proporcionando maior higiene
Lixeiras posicionadas abaixo da janela da cozinha	Organizar as lixeiras em local adequado, longe da preparação dos alimentos	Maior higiene do local, proporcionando boas práticas de alimentação longe de possíveis contaminação e contato com insetos e roedores

Fonte: Autores

Quadro 3 – Senso de limpeza

5.5 Senso de saúde

O Quadro 3 abaixo demonstra o senso de saúde, visando um ambiente organizado e devidamente higienizado proporcionando melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho bem como pelo zelo da reputação do estabelecimento.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Não utilização de luvas e máscaras na hora da manipulação de alimentos	Prover aos funcionários máscaras e luvas (EPI's) e instruir sobre sua utilização, bem como sobre higienização pessoal. Prover treinamento sobre boas práticas de manipulação de alimento	Reduzir risco de contaminação do alimento proporcionando melhor aparência e higienização do local
Local sem ventilação adequada proporcionando um ambiente abafado	Instalação de equipamento de ventilação adequado a estrutura física do ambiente	Bem-estar dos clientes e funcionários
Climatização inadequada na área da cozinha propiciando uma exposição a calor excessivo causando desconforto térmico	Instalação de exaustor ou equipamento equivalente que possa realizar a ventilação do ambiente	Conforto térmico e qualidade de vida dos funcionários

Fonte: Autores

Quadro 4 – Senso de saúde

5.6 Senso de autodisciplina

A conscientização por parte dos colaboradores é de extrema importância, para isto, deve-se investir na conscientização dos mesmos para que aja comprometimento e para estarem alinhados com os objetivos estratégicos da empresa.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Não cumprimento de horário, fechando o estabelecimento mais cedo	Treinar o comprometimento de normas e padrões	Melhor atendimento
Uniformes em condições precárias	Cuidados e responsabilidades com a apresentação de seus uniformes de trabalho	Melhor aparência no aspecto de limpeza e organização
Falta de higiene pessoal	Conscientização e implementação de regras relacionadas a boa apresentação e estabelecer rotinas adequadas de higienização como descritas nas normas vigentes	Melhor aparência e confiabilidade do funcionário perante a visão dos clientes

Fonte: Autores

Quadro 5 – Senso de autodisciplina

5.7 Senso de capacitação

Este senso prega a educação e o treinamento profissional com o objetivo de qualificar os colaboradores para melhor atendimento ao público.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Os funcionários não receberam treinamento adequado perante o cumprimento de horários	Determinar regras e esclarecimentos em relação ao o horário de funcionamento da empresa	Desenvolvimento profissional e autodisciplina em cumprimento de regras
Falta de comprometimento por parte dos funcionários não apresentando motivação de trabalho	Prover treinamentos aos funcionários com o objetivo de impulsionar a qualificação profissional. Adotar políticas de retenção de pessoal, oferecendo incentivos e benefícios	Garantia de harmonia no local de trabalho

Fonte: Autores

Quadro 6 – Senso de capacitação

5.8 Senso de economia e combate aos desperdícios

Este senso promove o combate aos desperdícios reduzindo custos e conseqüentemente o aumento da produtividade. O quadro 6 abaixo indica os pontos de melhoria identificados.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
<i>Shoyu e hashi</i> deixados na mesa para o uso a vontade	Disponibilizar um único hashi para cada cliente, e implantar <i>shoyu</i> em saches	Diminuição de desperdícios

Fonte: Autores

Quadro 7 – Senso economia e combate aos desperdícios

5.9 Senso de determinação e união

O quadro 8 demonstra os aspectos a serem melhorados para este senso. É essencial a participação da alta administração em parceria com os colaboradores para propiciar um ambiente de união.

PROBLEMA	MÉTODOS	BENEFÍCIOS
Falta de sincronia da gerência em relação aos funcionários	Promover boas práticas de comunicação entre a gerência e a equipe	Equipe unida e motivada bem como melhor qualidade de vida no ambiente laboral

Fonte: Autores

Quadro 8 – Senso de determinação e união

6 Considerações finais

Através desta pesquisa foi possível a identificação de pontos a serem melhorados na temakeria objeto de estudo, como o mau posicionamento de equipamentos, *layout* inadequado devido à quantia de pessoas no local, descuidos relacionados à higiene, ausência de comprometimento relacionado ao cumprimento de horários, dificuldade na comunicação no atendimento ao cliente.

Com a identificação destes problemas, foi possível propor algumas melhorias pontuais aos métodos de trabalho e processos no que se refere a organização do trabalho, cultura de organização, limpeza no local e nos uniformes, treinamentos periódicos, melhor disposição dos equipamentos no momento do preparo do prato.

É importante salientar que o Programa 8s serve de base para promover um ambiente de gestão de qualidade, não sendo obrigatório, mas de extrema importância para a possível aplicação de outras ferramentas de qualidade.

Diante disso, espera-se que esta pesquisa possa proporcionar o estímulo à utilização do Programa 8S, não apenas pela promoção de vantagens competitivas, mas também pelos benefícios empresariais e de qualidade de vida proporcionados pelo mesmo.

7 Referências

ABRANTES, J. **Programa 8S: Da Alta Administração à Linha de Produção**. 2 ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2007.

ABRANTES, J. **Como o Programa dos Oito Sentos (8S) pode ajudar na educação e qualificação profissional, reduzindo custos, aumentando a produtividade e combatendo o desemprego**. ENEGEP 1998. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART106.pdf> Acesso em 5 de julho 2019.

FRANZONI, Pedro. **Implementação do Controle Estatístico do Processo em um processo de corte e crimpagem de circuitos elétricos**. 2017. 69 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção Mecânica) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, [S. l.], 2017.

- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. [S. l.]: Atlas, 2010. 200 p.
- LEITE, Helen Caroline Rodrigues. **Ferramentas da qualidade: um estudo de caso em uma empresa de ramo têxtil**. 2013. 53 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Cenequista de Capivari, [S. l.], 2013.
- LEONEL, José Carlos Ribeiro. **O programa 5S e sua aplicação em uma fábrica de embalagens de papel**. 2011. 60 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Juíz de Fora, [S. l.], 2011.
- OLIANI, Luiz Henrique *et al.* Os benefícios da ferramenta da qualidade 5S para a produtividade. **Revista Científica UNAR**, Araras - SP, v. 12, n. 1, p. 112-120, 2016.
- RIBEIRO, Haroldo. **Os 5 passos para uma implementação de sucesso**. São Caetano do Sul: PDCA, 2015. 28 p. ISBN 978-85-63402-07-3.
- SCHMITT, Priscilla Sandri. **Proposta de implantação do programa 5S na empresa Kapri presentes**. 2012. 87 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2012.
- WASYLUK, Morgana. **Proposta de implantação do programa 5S para melhoria da qualidade em uma indústria metalúrgica de pequeno porte**. 2014. 53 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) - Faculdade Horizontina, Horizontina, 2014.