

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA 5 S DA QUALIDADE NA MICROEMPRESA ANA LINHAS AVIAMENTOS

Roberta Longo Frahm¹

Roberto Hering²

RESUMO

As micro e pequenas empresas, pela sua condição, estão muito mais suscetíveis aos perigos resultantes do seu crescimento não organizado. Não raro, a sensação de administrar se perde quando microempresas crescem. Sem a mínima estruturação administrativa, não há controle de insumos, havendo, portanto, perdas desnecessárias, do ponto de vista interno. E reflete-se na reputação que a organização imprime na sociedade quando, pela sua pouca experiência ou falta de planejamento estratégico, não conseguem manter o nível de valor ao produto e serviço oferecido aos clientes fiéis, podendo, inclusive, perdê-los. Devido à concorrência, os melhores e mais organizados têm maiores chances de se superarem no mercado. Na busca constante de soluções que encantem os clientes, o microempresário se obriga a melhorar dia após dia. Para tanto, toda organização que vislumbra estabelecer uma reputação que lhe garanta o respeito dos consumidores deve constantemente estar em alerta aos detalhes que compõem um processo de excelência com ênfase na qualidade do serviço ou produto final. E para que o produto ou serviço fornecido pela microempresa tenha qualidade, é necessário que o ambiente interno da empresa tenha a qualidade como meio para o objetivo. Para Silva (1994) a metodologia principiológica 5S é uma filosofia de prática simples, de reeducação, de recuperação de métodos e valores, objetivando a melhoria de trabalho e da qualidade de vida de toda a sociedade. Esta metodologia não gera grandes e onerosas mudanças, por isso é possível ser implementada em ambientes pequenos, como as micro e pequenas empresas. Trata-se de mudanças nos processos que visam a satisfação pessoal dos colaboradores e, principalmente, seus reflexos para o cliente.

Palavras-chave: micro e pequenas empresas; administração estratégica; 5S.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. robertafrahm@hotmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. rhering@univali.br