

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA 5 SENSOS NA EMPRESA MECÂNICA PRESIDENTE

Thiago dos Santos¹
Raulino Pedro Gonçalves²

RESUMO

Atualmente, no ambiente empresarial, a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos clientes, é um fator fundamental para o sucesso das organizações. Desta forma o programa cinco sentidos tem o propósito de buscar sempre a melhoria contínua das organizações. O objetivo geral deste trabalho foi implantar o programa cinco sentidos na empresa Mecânica Presidente. Em relação aos objetivos específicos, estes foram: formar a equipe de apoio; fazer a reunião de sensibilização; realizar um diagnóstico inicial dos sentidos; implantar o sentido de descarte; implantar o sentido de organização; implantar o sentido de limpeza; implantar o sentido de higiene; implantar o sentido de ordem mantida; e por fim, realizar uma auditoria interna do programa. O presente trabalho tem como tipo de estudo avaliação formativa, já a abordagem utilizada foi qualitativa e quantitativa. Quanto aos objetivos e fins a pesquisa é exploratória e descritiva e em relação aos procedimentos técnicos e meios a pesquisa foi bibliográfica e por meio de levantamentos. A população é constituída pelos funcionários da empresa Mecânica Presidente a amostra está representada pelo proprietário da empresa, a gestora financeira e o gerente da área operacional. Os dados primários foram coletados por meio de observação e entrevistas e os dados secundários foram coletados por meio de pesquisas em dados arquivados na empresa. Os resultados obtidos no trabalho revelaram alguns pontos que a empresa precisaria realizar melhorias. A partir da sensibilização de todos os envolvidos, foi possível a realização a implementação do programa. Os resultados iniciais foram positivos e a empresa vem alcançando melhorias dia após dia, para que assim possa ser alcançada cada vez mais qualidade nos serviços prestados.

Palavras-chave: Qualidade. Programa Cinco Sentidos. Melhoria Contínua.

¹ Acadêmico do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. thiago_santos@hotmail.com

² Prof. Esp. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC - raulino.adm@univali.br