



MELHORIA DE PROCESSOS: O CASO DE UMA DISTRIBUIDORA DE BOTIJÃO DE GÁS

Joalisson de Souza Pereira (IESP)
Tatyana Regis (IESP)

RESUMO

O momento atual é marcado pelo constante surgimento de novas tecnologias, melhoria nos meios de comunicação e aumento da competição global e para fazer frente a esta situação garantindo a sua existência ou alavancando vantagens competitivas no mercado, as empresas estão cada vez mais focadas na satisfação dos clientes e consequentemente na busca de melhorias para seus processos. Neste sentido, este trabalho tem como objetivo, ressaltar a importância da aplicação do programa 5S e fluxograma para melhoria do processo de uma distribuidora de botijão de gás. Para o alcance do objetivo foi realizada uma pesquisa exploratória, por meio de um estudo de caso. O estudo de caso permite o refinamento do conhecimento no tema em questão. A distribuidora localiza-se na cidade de Rio Tinto- PB, além do gás de cozinha, Possui alguns contratos semestrais com alguns mercados da cidade no fornecimento de água mineral. O quadro de colaboradores do setor em específico de distribuição do gás, conta com quatro funcionários, e conta com mais três na distribuição de água mineral. No Brasil, a partir de maio de 1991, o programa desenvolveu-se nas organizações devido à necessidade de sobrevivência e competitividade, aliada a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores. O programa 5S foi implementado na Distribuidora Manancial Gás, dois meses após a aplicação, os sentidos de utilização, limpeza e de organização estão bem desenvolvidos, destacando-se o sentido de organização em específico para o setor de descarga, com o uso do equipamento correto, no seu determinado local. Os sentidos saúde e autodisciplinas ainda estão em fase inicial. Dessa forma, é possível concluir que a ferramenta fluxograma é útil na identificação de oportunidades de melhoria. No caso em questão, a falta de padronização pode ser resolvida definindo e documentando os métodos de trabalhos, assim como treinando os operadores. O programa 5S também demonstrou eficácia na melhoria dos processos, trazendo benefícios quando a aplicação dos três primeiros sentidos, bem como evidenciou a ausência de alguns padrões e necessidade de mudança cultural.

Palavras-chave: Empresas. Sentidos. tecnologias.