



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL
DEP. ARY DE CAMARGO PEDROSO
TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**Gleidneia Helena da Silva
Lucineide Alves de Andrade
Maísa Mendes da Cruz
Valquíria Passos Cassalho da Silva**

**APLICAÇÃO DA METODOLOGIA 5S COM MELHORIA
DA QUALIDADE DO PROCESSO OPERACIONAL DE UM
RESTAURANTE DE MARMITEX DA CIDADE DE ITU/SP**

Capivari

2023

**Gleidneia Helena da Silva
Lucineide Alves de Andrade
Maísa Mendes da Cruz
Valquíria Passos Cassalho da Silva**

**APLICAÇÃO DA METODOLOGIA 5S COM MELHORIA
DA QUALIDADE DO PROCESSO OPERACIONAL DE UM
RESTAURANTE DE COMIDA MARMITEX DA CIDADE DE ITU/SP**

Trabalho de Conclusão de Curso da Etec Deputado Ary de Camargo Pedroso, Classe Descentralizada E. M. Augusto Castanho – Capivari/SP, orientado pelo Prof. Alan Silva dos Vales, orientador DTCC, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Logística.

Capivari

2023

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecemos a Deus, a nossa família, e aos professores que compartilharam conhecimento e experiência nos guiando ao longo do caminho acadêmico.

Dedicamos esse TCC a todos os colegas que estiveram nesta jornada no curso técnico (Logística) ETEC classe descentralizada CAPIVARI. Por fim, dedicamos este trabalho a todos os envolvidos em seu desenvolvimento por todo o esforço, perseverança e dedicação que investimos ao longo do curso técnico de logística.

EPÍGRAFE

“O trabalho duro é a única forma, não existem atalhos. Existe esforço, boas ideias e competência, pois a persistência é o caminho do êxito.”

(Charles Chaplin)

RESUMO

Este estudo tem como foco central a proposição e implementação da ferramenta 5S em um restaurante, utilizando abordagens qualitativas e referências bibliográficas para avaliar detalhadamente os processos operacionais. Integrando-se à Análise SWOT, o trabalho busca identificar oportunidades de melhoria de maneira abrangente. A combinação de técnicas qualitativas e análise estratégica proporciona uma visão holística, permitindo a identificação de pontos críticos e a formulação de estratégias embasadas na literatura especializada. Este estudo visa não apenas mapear áreas passíveis de aprimoramento, mas também estabelecer um caminho claro para a aplicação efetiva do 5S, visando à otimização operacional do restaurante e sua competitividade no mercado gastronômico.

Palavras-Chave: 5S. Restaurante. Análise Swot. Melhoria.

ABSTRACT

This study focuses on the proposition and implementation of the 5S tool in a restaurant, using qualitative approaches and bibliographic references to thoroughly assess operational processes. Integrated with SWOT analysis, the work seeks to identify improvement opportunities comprehensively. The combination of qualitative techniques and strategic analysis provides a holistic view, enabling the identification of critical points and the formulation of strategies based on specialized literature. This study aims not only to map areas for improvement but also to establish a clear path for the effective application of 5S, aiming at optimizing the restaurant's operations and its competitiveness in the gastronomic market.

Keywords: 5S. Restaurant, SWOT analysis, Improvement.

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 8 |
| 1.1 Tema..... | 8 |
| 1.2 Justificativa | 8 |
| 1.3 Problemática | 9 |
| 1.4 Hipótese..... | 9 |
| 1.5 Objetivo Geral..... | 10 |
| 1.6 Objetivos Específicos..... | 10 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1 Análise Swot..... | 10 |
| 2.2 Metodologia 5S..... | 12 |
| 2.2.6 Pré- Implementação..... | 14 |
| 2.2.7 Implantação..... | 15 |
| 2.2.8 Pós-Implantação..... | 15 |
| 3. DESENVOLVIMENTO (Metodologia)..... | 16 |
| 3.1 Enquadramento Metodológico..... | 16 |
| 3.2 Descrição da área de pesquisa..... | 16 |
| 3.2.1 Análise da área do balcão..... | 17 |
| 3.2.2 Análise da área do caixa..... | 19 |
| 3.2.3 Análise da cozinha..... | 20 |
| 3.2.4 Análise do estoque..... | 21 |
| 3.3 Análise dos Dados..... | 22 |
| 3.4 Proposta de Melhoria / Contribuição..... | 25 |
| 3.4.1 Área do balcão:..... | 26 |
| 3.4.2 Área do caixa..... | 27 |
| 3.4.3 Área da cozinha..... | 28 |
| 3.4.4 Área do estoque..... | 29 |
| 3.4.5 Resultados Esperados..... | 30 |
| 3.4.6 Limitações de Pesquisa..... | 30 |
| 4. CONCLUSÃO..... | 31 |
| 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 32 |
| 6. APÊNDICE..... | 34 |
| 6.1 Entrevista com as proprietárias..... | 35 |
| 6.2 Apresentação..... | 36 |
| 7. ANEXOS | 42 |

1. INTRODUÇÃO

A indústria alimentícia enfrenta constantes desafios e busca aprimoramentos para se destacar no mercado altamente competitivo. Este trabalho aborda a realidade de um restaurante em Itu-SP, inicialmente um negócio familiar que, apesar de suprir as necessidades básicas, enfrenta obstáculos para expandir e investir em eventos. A gestão empírica atual impacta negativamente na qualidade das operações, refletindo nos resultados produtivos.

A análise SWOT será utilizada para identificar pontos críticos, sendo a metodologia 5S adotada como solução. A pesquisa qualitativa e exploratória destaca os pontos fortes, fraquezas, ameaças e oportunidades, visando a implementação eficaz dos 5 sentidos para aprimorar a qualidade operacional e atingir resultados esperados. Segundo Gomes et al (1998), usar o 5s como arcabouço para os " Processos de Gestão da Qualidade" total , tem sido de grande auxílio para o sucesso dos projetos. Pois , o 5s molda a organização gerando um ambiente favorável a esses processos, conseguindo o comprometimento de todos na jornada estruturando a mesma para partir em busca da "excelência".

1.1 Tema

Aplicação da metodologia 5S com melhoria da qualidade do processo operacional de um restaurante de comida marmitex da cidade de Itu-São Paulo.

1.2 Justificativa

A aplicação do modelo 5s em um restaurante visa não apenas estabelecer padrões de atitudes e comportamentos, mas também apresenta uma pertinência notável ao proporcionar um ambiente que reflete melhoria contínua, caracterizado por excelentes condições de limpeza, ordem e segurança no trabalho. Essa abordagem não só elimina desperdícios, mas também fomenta o desenvolvimento da criatividade, aumenta a produtividade e previne acidentes, resultando em melhorias significativas nos processos operacionais.

A viabilidade dessa prática é evidente, uma vez que o 5S não demanda recursos excessivos, sendo uma metodologia simples que pode gerar impactos excessivos na gestão do restaurante. A liderança desempenha um papel crucial, conforme destacado por Campos (2005), e a educação e o treinamento em grupo são elementos imprescindíveis para assegurar a eficácia da implementação.

Além disso, a relevância do 5S se destaca no contexto competitivo do setor alimentício, onde as empresas buscam constantemente aprimorar suas condições, oferecendo benefícios tangíveis aos consumidores. Ao adotar essa metodologia, o restaurante não apenas promove um ambiente organizado, mas também estabelece uma cultura voltada para eficiência operacional e a satisfação do cliente, fatores cruciais para destacar no mercado e garantir a fidelidade dos clientes.

1.3 Problemática

O modelo de gestão aplicado na produção das refeições promove perda de produtividade nas rotinas operacionais impactando na qualidade dos serviços prestados ao cliente?

1.4 Hipótese

Sendo implantado o modelo de qualidade 5S na rotina operacional de produção das refeições, então, melhor organizada operacionalmente estará

Com impactos positivos na percepção de qualidade e de relacionamento com seus clientes ?

1.5 Objetivo Geral

Implantar o modelo 5S de qualidade em um restaurante de comida marmitex.

1.6 Objetivos Específicos

1. Descrever o processo operacional de produção das refeições e mensurar seus possíveis gargalos operacionais;
2. Aplicar a análise SWOT para mensuração do nível de qualidade na prestação do serviços;
3. Aplicar o modelo 5S como plano de ação para resolução dos desafios encontrados;
4. Elencar referencial bibliográfico para sustentação da pesquisa;
5. Descrever o novo fluxo operacional e comparar os resultados de antes e depois;

2. REFERENCIAL TEÓRICO.

2.1 Análise Swot

A função da Análise SWOT é cruzar as oportunidades e as ameaças externas da organização com seus pontos fortes e fracos. Esta avaliação estratégica será realizada a partir da matriz SWOT que é uma das ferramentas mais utilizadas na gestão estratégica competitiva. Trata-se do relacionamento das oportunidades e ameaças presentes no ambiente externo, com as forças e fraquezas do ambiente interno da organização. Estes quatro elementos servem como indicadores da realidade situacional da organização (CHIAVENATO E SAPIRO, 2003).

O ambiente interno de uma empresa é composto por todos os pontos positivos que ela possui. Cabe salientar, que o ambiente pode ser entendido como tudo que circunda e envolve a organização, ou seja, um mapeamento ambiental, onde são apresentados todos os recursos humanos, materiais,

financeiros, tecnológicos, políticos, sociais e mercadológicos (REZENDE, 2012).

Diante deste pressuposto, a matriz SWOT estabelece a relação cruzada dos pontos fortes e fracos identificados no ambiente da organização com as oportunidades e ameaças do macroambiente e do ambiente setorial onde a organização atua, possibilitando a identificação e seleção de diretrizes estratégicas adequadas para os objetivos estabelecidos (MOYSES FILHO, 2010). Neto (2011) corrobora ressaltando que a análise deve ser confeccionada e interpretada de forma a unir os elementos da análise interna e externa, pois estes elementos irão formar o diagnóstico local. Ainda ressalta que este diagnóstico deve ser confiável, apresentando informações para uma gestão estratégica.

A Análise Swot é dividida em 4 partes:

S - Strengths (forças)

W - Weaknesses (fraquezas)

O - Opportunities (oportunidades)

T - Threats (ameaças)

- **Definição de strengths (forças):**

De acordo com Freitas (2012), as forças são características internas de uma empresa, que podem gerar vantagens sobre os seus concorrentes, por ser um diferencial, ou facilitar a busca pelos objetivos impostos.

- **Definição de Weaknesses (fraquezas)**

A fraqueza também é uma característica interna da empresa, que precisa ser controlada e melhorada, pois ela coloca a empresa em situação de risco se comparada aos seus concorrentes, dificultando a busca pelos objetivos impostos (FREITAS, 2012).

- **Definição de opportunities (oportunidades)**

Nascimento (2009), destaca que a oportunidade é uma tendência, de um determinado momento, ou produto, que surge quando a empresa consegue lucrar atendendo as necessidades de determinados clientes, que não são supridas pelos seus competidores.

- **Definição de Threats (ameaças)**

Para Lima (2016, p.12), “as ameaças são aspectos externos que impactam diretamente a empresa e não podem ser controladas, elas podem prejudicar o desenvolvimento da organização e acarretar perda de posicionamento no mercado”.

2.2 Metodologia 5S

A metodologia do 5S ou “Housekeeping” foi criada em maio de 1950 nas empresas do Japão, durante a reconstrução do país após a segunda guerra mundial, quando os japoneses receberam orientações de especialistas americanos para o controle da qualidade. No Brasil, o programa é utilizado desde 1991 (ANDRADE, 2014). Conforme o que relata Rebello (2005), a adoção do Programa 5S foi um dos fatores fundamentais para a recuperação das empresas japonesas e da implantação da Qualidade Total no país. O método mostrou-se muito eficaz e até hoje é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade.

Torin et al (2021), ressalta “O programa 5S foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa no Japão por volta de 1950, no cenário pós-guerra (DAYCHOUW, 2017), em que para melhorar sua economia, o país teve que pensar em formas enxutas de se reorganizar, cortando custos e eliminando desperdícios.”

Cada senso visa delinear técnicas e eficazes voltadas à redução de custos, otimização de recursos materiais, tecnológicos, humanos e combate de desperdícios(Gomiero,2007).

Segundo Lapa (1998), os cinco primeiros “s” são definidos conforme definição abaixo:

1. SEIRI – Senso de utilização, arrumação, organização, seleção;
2. SEITON – Senso de ordenação, sistematização, classificação;

3. SEISO – Senso de limpeza, zelo;
4. SEIKETSU – Senso de asseio, higiene, saúde, integridade;
5. SHITSUKE – Senso de autodisciplina, educação, compromisso.

2.2.1 Senso de utilização ou organização - SEIRI

Segundo Silva (1996), o senso de utilização é muito próximo ao de organização, por isso no Japão, os dois sentidos são ditos como sendo uma única coisa. A ideia desse senso é ordenar os materiais úteis nos locais adequados facilitando assim sua utilização, e conseqüentemente diminuindo expressivamente o tempo de procura/busca por determinado objeto.

2.2.2 Senso de organização -SEITON

Organizar para facilitar, dispor objetos e dados de forma sistemática que simplifique o acesso, a reposição de materiais e o fluxo de pessoas. Suas vantagens são principalmente a diminuição do cansaço físico estimulado por excessiva movimentação e repetição, economia de tempo e agilidade na tomada de medidas emergenciais de segurança sob pressão (SILVA, 1994).

2.2.3 Senso de limpeza - SEISO

Tem como foco a limpeza como parte diária na rotina de trabalho e não somente quando for necessário e eliminar as causas da sujeira.

(LAPA, 1998) A filosofia principal neste senso não consiste no ato de limpar, mas no ato de não sujar.

2.2.4 Senso de saúde e higiene - SEIKETSU

Este senso busca manter e aperfeiçoar os três primeiros sentidos e verificar se existe mais algum fator que passou despercebido.

O conceito transmitido neste terceiro senso é que limpar deve ser uma tarefa presente na rotina do trabalho, mas o não sujar deve ser um hábito.(CAMPOS, et al.2011).

2.2.5 Senso de autodisciplina - SHITSUKE

É o compromisso pessoal com o cumprimento dos padrões estabelecidos.

O senso de autodisciplina, educação e compromisso, como definido por LAPA (1998) procura corrigir o comportamento inadequado das pessoas e consiste em uma nova fase, onde todos deverão moldar seus hábitos. Segundo Habu et al (1992), "quando a disciplina (SHITSUKE) se consolida, pode se dizer que o 5S como um todo também se consolida".

Anteriormente foi apresentado a essência e a aplicação de cada senso na metodologia 5S.

A seguir será abordado as três fases cruciais para a implementação bem-sucedida:

Fase 1: Pré-Implementação da Metodologia 5S;

Fase 2: Implantação;

Fase 3: Pós-Implantação;

2.2.6 Pré- Implementação

Segundo as orientações de Torin et al. (2021), a implementação do Programa 5S inicia-se com a Sensibilização da Alta Direção e Comitê, onde a aprovação da liderança é crucial. Essa etapa demanda reuniões estratégicas e a elaboração de apresentações para destacar os benefícios e casos de sucesso do programa. A formalização ocorre por meio de Project Charter ou formação de comitê, com atribuições específicas, como definir coordenador e elaborar planos de manutenção.

O Planejamento da Implantação é a segunda fase, envolvendo a definição dos locais e etapas de implementação. Estratégias são delineadas em conjunto com o comitê e líderes de área, resultando em cronogramas detalhados com responsáveis e prazos. Essas duas etapas iniciais são fundamentais para uma execução eficaz do Programa 5S, proporcionando uma base estruturada e o envolvimento essencial da liderança.

2.2.7 Implantação

Segundo as diretrizes e recomendações de Torin et al. (2021), na segunda fase do Programa 5S, o foco recai sobre a divulgação, treinamento e preparo para o dia D, seguido pela realização do dia D e aplicação dos 5 sentidos. Os treinamentos abrangem a compreensão dos conceitos do programa, utilizando recursos visuais como imagens do antes e depois, vídeos e dinâmicas. Estratégias de comunicação, como e-mails, cartazes e orientação dos gestores, fortalecem os conceitos do 5S. Para o dia D, a preparação inclui a aquisição de materiais de identificação e demarcação, alinhados ao levantamento do diagnóstico.

Na etapa de Realização do dia D, cada facilitador inicia a aplicação dos três primeiros sentidos (utilização, organização e limpeza). Durante a implementação, são registradas oportunidades de melhoria, considerando pequenos ajustes no próprio dia. Após a implantação, o tratamento do descarte/quarentena é realizado, estabelecendo prazos e comunicando os setores sobre itens potencialmente reaproveitáveis. A apresentação dos resultados à alta direção, destaque nos painéis internos e a elaboração de um plano de ação com pendências e oportunidades de melhoria asseguram a continuidade eficaz do Programa 5S.

2.2.8 Pós-Implantação

Após a implementação do Programa 5S, a última fase foca na sustentabilidade do programa ao longo do tempo, conforme proposto por Torin et al. (2021). Reforçar o senso de disciplina é crucial para tornar o 5S um hábito diário, além de que o comprometimento de todos é essencial para manter os benefícios alcançados. Diversas técnicas são sugeridas, incluindo checklists semanais, momentos 5S diários, auditorias mensais com premiações, capacitação de novos colaboradores e reciclagem anual dos treinamentos.

O comitê do 5S desempenha um papel vital no acompanhamento, realizando auditorias, ranqueando setores e definindo premiações. Os Certificados 5S são concedidos aos setores bem avaliados, enquanto aqueles com pontuações mais baixas passam por reuniões para planos de ação, e com cronograma é possível abranger auditorias, comunicação interna, premiações,

rotinas de monitoramento e treinamentos, proporcionando uma estrutura organizada para a manutenção contínua do Programa 5S.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 Enquadramento Metodológico

No estudo de caso, adotamos uma abordagem exploratória, utilizando técnicas qualitativas e referências bibliográficas. Nossa pesquisa visa aprimorar os processos operacionais do restaurante tradicional, propondo a implementação da ferramenta 5S e análise SWOT para melhorias e padronização nas atividades operacionais.

Iniciamos a pesquisa buscando autores e citações sobre análise SWOT e 5S para embasar nossa proposta. Fizemos uma vídeo conferência, entrevistamos os proprietários e coletamos dados para posterior análise.

Durante a fase de apuração e análise dos dados coletados, buscamos referências teóricas para fundamentar nossas conclusões. Ao longo desse processo, procuramos evitar redundâncias, visando à clareza e eficiência na apresentação dos resultados.

3.2 Descrição da área de pesquisa

A indústria alimentícia enfrenta constantes desafios e busca aprimoramentos para se destacar no mercado altamente competitivo. Este trabalho aborda a realidade do restaurante Tradicional em Itu-SP, inicialmente um negócio familiar que, apesar de suprir as necessidades básicas, enfrenta obstáculos para expandir e investir em eventos.

A gestão empírica atual impacta negativamente na qualidade das operações, refletindo nos resultados produtivos. A análise SWOT será utilizada para identificar pontos críticos, sendo a metodologia 5S adotada como solução. A pesquisa qualitativa e exploratória destaca os pontos fortes, fraquezas, ameaças e oportunidades, visando a implementação eficaz dos 5 sentidos para aprimorar a qualidade operacional e atingir resultados esperados.

3.2.1 Análise da área do balcão (situação atual)

A ausência de organização é notória, evidenciada pela visualização de itens nas Figuras, idealmente, deveriam ser armazenados no estoque, como os fardos de água e bebida alcoólica, e a caixa de copos que ultrapassa o limite da prateleira. Além disso, a disposição dos copos sobre a pia representa um risco potencial, podendo resultar em acidentes e indicando a inadequação deste local para guarda e armazenamento. Um aspecto adicional a ser destacado é a carência de informações essenciais, como os valores das bebidas e os tipos disponíveis, o que contribui para uma lacuna na gestão de informações cruciais para o estabelecimento. Este cenário ilustra a necessidade premente de reestruturação e implementação de práticas organizacionais eficientes no ambiente, a fim de otimizar a disposição de produtos, prevenir acidentes e melhorar a transparência nas informações, elementos cruciais para o sucesso operacional e a satisfação do cliente.

Figura 1- Desorganização no balcão



Fonte: autores.

Figura 2 - Copos em local inadequado



Fonte: autores

Figura 3 - Balcão visto lateralmente



Fonte: autores.

Figura 4- Visão geral do balcão



Fonte autores.

3.2.2 Análise da área do caixa (situação atual)

A inadequada utilização dos fios e cabos elétricos é evidente, uma vez que estão expostos à clientela, representando um potencial risco de acidentes que vai desde a perda dos equipamentos conectados até a possibilidade de desencadear um incêndio. Essa situação requer atenção imediata, considerando não apenas os prejuízos materiais associados à perda de equipamentos, mas também os sérios riscos à segurança dos clientes e do ambiente como um todo. A implementação de medidas corretivas se mostra crucial para garantir a conformidade com as normas de segurança elétrica, proteger os ativos do estabelecimento e, acima de tudo, preservar a integridade e a segurança dos frequentadores do local.

Figura 5 - Caixa com fios expostos



Fonte: autores.

3.2.3 Análise da cozinha (situação atual)

A visualização da imagem revela que o cabo elétrico representa um obstáculo significativo, interferindo diretamente na fluidez da produção das refeições ao obstruir a passagem. Essa obstrução do espaço não apenas compromete a eficiência operacional durante o processo de preparo, mas também aumenta a probabilidade de incidentes, especialmente em períodos de alta demanda, como nos horários de pico.

A resolução deste problema é essencial não apenas para otimizar a eficácia da produção, mas também para mitigar potenciais riscos de segurança associados à presença inadequada do cabo elétrico, assegurando um ambiente de trabalho seguro e eficiente para a equipe de produção.

Figura 6 - Cozinha irregular para um restaurante



Fonte: autores.

3.2.4 Análise do estoque (situação atual)

A análise da imagem evidencia a coexistência de alimentos e panelas em um mesmo espaço de armazenamento, revelando uma notável falta de organização. Além disso, a inadequação do tamanho das prateleiras é evidente, gerando dificuldades no acesso aos alimentos, a ponto de exigir o uso de uma escada. Essa configuração não apenas aumenta o risco de possíveis acidentes, mas também expõe os alimentos a danos, seja pela estrutura inadequada das prateleiras utilizadas ou pela exposição à umidade.

A presença da escada como meio para alcançar itens nas prateleiras sugere uma necessidade urgente de reorganização do espaço, visando não apenas a eficiência operacional, mas também a segurança e preservação da qualidade dos alimentos. A implementação de soluções que considerem o correto dimensionamento das prateleiras e a utilização de materiais apropriados se torna imperativa para minimizar riscos potenciais, garantindo

um ambiente de armazenamento seguro e preservando a integridade dos produtos alimentícios.

Figura 7 - Estoque desorganizado



Fonte: autores.

3.3 Análise dos Dados

Nesta área de pesquisa direcionamos o foco na análise SWOT que ajuda os gestores compreender melhor o cenário interno e externo e identificar áreas de melhorias e desenvolver estratégias para aproveitar oportunidades e mitigar ameaças visando alcançar melhores resultados e uma vantagem competitiva no mercado para solucionar os problemas identificado usaremos como metodologia a ferramenta do 5S. Os resultados esperado para um restaurante depois da aplicação da análise SWOT:

3.3.1 Força

- Qualidade e características exclusiva do restaurante, como um cardápio diferenciado, localização estratégica, ambiente agradável, equipe qualificada etc

- Boa reputação e avaliação positiva dos clientes. Parcerias ou fornecedores confiáveis que garantam ingredientes de alta qualidade.

3.3.2 Fraqueza

- Problemas operacionais, como falta de treinamento da equipe demora no atendimento ou falta de consistência na qualidade dos pratos
- Altos custos operacionais ou desperdício que impactam a rentabilidade.
- Limitações físicas como espaço reduzido ou problema de estacionamento.

3.3.3 Oportunidade

- Identificação de novas tendências ou demandas do mercado como dietas especiais, alimentação saudável ou produto orgânico.
- Expansão do negócio para novos mercados ou localidades
- Participação em eventos ou parcerias estratégicas para aumentar a visibilidade do restaurante.

3.3.4 Ameaças

- Concorrência acirrada e presença de outros restaurantes similares na região
- Flutuações nos preços ou mudanças nas regulamentações sanitárias
- Mudança nas preferências dos consumidores ou crise econômica que afetam o poder de compra

Tabela 1. Análise SWOT de Restaurante Tradicional.

| | Forças | Fraquezas |
|-------------------------|---|--|
| AMBIENTE INTERNO | Limpeza Bom Atendimento Preço Competitivo Pontualidade Qualidade | Localização Falta de padronização Comida comuns sem pratos e exclusivo Falta de variedade Fluxo trabalho Ineficiente Modelo empírico Falta de Manutenção e organização local |
| | Oportunidades | Ameaças |
| AMBIENTE EXTERNO | Expandir a área com mesas e cadeiras para clientes Adicionar pratos exclusivo Investir em curso de gastronomia para melhorar a qualidade e novos pratos Aumento de variedade Criação de novos eventos com o ambiente específico Reconhecimento | Concorrentes próximo na localidade Falta de treinamento Falta de experiência |

Fonte: autores.

A detecção por meio da análise SWOT revelou uma série de problemas operacionais no contexto do restaurante Tradicional. Para solucionar eficazmente essas questões, optamos pela implementação da metodologia 5S, abordando aspectos cruciais como organização, utilização, disciplina, padronização e limpeza.

Desorganização Espacial: A falta de estrutura organizacional foi identificada como um problema central, evidenciado pela disposição inadequada de produtos, equipamentos e utensílios no espaço interno do restaurante. A desorganização compromete não apenas a eficiência operacional, mas também a experiência do cliente.

Ineficiência Operacional: A falta de padronização nos processos operacionais resulta em ineficiência, contribuindo para a demora no atendimento, inconsistência na qualidade dos pratos e, conseqüentemente, impactando a satisfação dos clientes.

Armazenamento Inadequado: A disposição inapropriada de alimentos e utensílios nas prateleiras, juntamente com a utilização de uma escada para acesso, representa um risco potencial de acidentes, além de expor os alimentos a danos devido à estrutura inadequada e à exposição à umidade.

Ao implementar o método 5S, visamos não apenas resolver esses problemas identificados, mas também estabelecer uma base sólida para aprimorar a eficiência operacional, garantir a segurança no ambiente de trabalho e proporcionar uma experiência mais positiva aos clientes. A análise detalhada desses problemas orientará a aplicação específica dos sentidos do 5S, contribuindo para transformações significativas no funcionamento interno do restaurante.

3.4 Proposta de Melhoria / Contribuição

No presente trabalho, utilizamos os sentidos para avaliar os setores principais do restaurante. Que foi exatamente analisar o que não estava de acordo com esta ferramenta, segue abaixo as propostas de melhoria para cada setor.

3.4.1 Área do balcão:

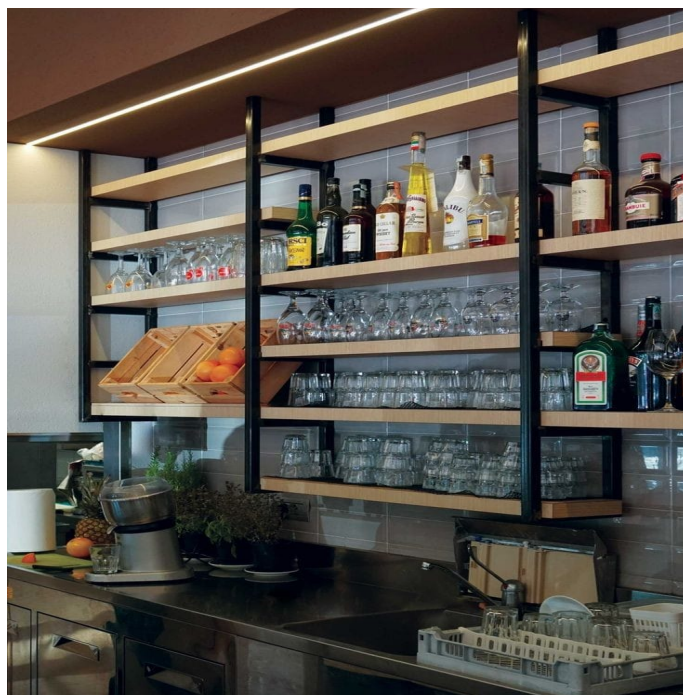
Neste contexto, a aplicação dos sentidos SEIRI (senso de utilização) e SEITON (senso de organização) revela-se fundamental, sendo ambos interligados na otimização dos processos. A excessiva retenção de itens desnecessários compromete o espaço disponível, tornando essencial a análise criteriosa do que é verdadeiramente vital, conforme apontado por Torin et al. (2020). A mudança comportamental e cultural é preponderante para identificar com precisão as necessidades e destinar a cada item o espaço apropriado para seu uso.

A proposta de melhoria visualizada na imagem destaca a reorganização do ambiente, refletindo não apenas em um espaço mais ordenado, mas

também em benefícios tangíveis. A organização meticulosa não apenas reduz custos, mas também aprimora a utilização dos recursos, otimizando o aproveitamento do espaço físico e proporcionando economia de tempo na localização dos itens. Esta abordagem não apenas garante a segurança dos frequentadores do ambiente, mas também cria uma atmosfera acolhedora para os clientes, incentivando um ambiente mais agradável para desfrutar das bebidas.

Ao alinhar a proposta de melhoria com os sentidos de utilização e organização, visa-se não apenas resolver os problemas identificados, mas também estabelecer práticas sustentáveis e eficientes. A mudança cultural proposta não só potencializa a eficiência operacional, mas também promove uma experiência mais positiva para clientes e colaboradores, consolidando a competitividade e a excelência do estabelecimento no mercado.

Figura 8 - Bar organizado



Fonte: Pinterest

3.4.2 Área do caixa

Conforme apontado por Torin et al. (2020), o senso de utilização direciona-se a eliminar do ambiente elementos desnecessários ou não utilizados. No contexto da imagem, observamos o excesso de fios expostos, tornando a sugestão de melhoria clara: a remoção de quaisquer fios supérfluos, alinhando-se ao princípio de otimização do espaço.

Simultaneamente, o senso de organização, quando aplicado à disposição da caixa de doces, propõe uma abordagem mais visual para atrair a atenção dos clientes. A imagem sugere exatamente essa melhoria, com uma apresentação mais chamativa, estruturada e organizada. Este ajuste não apenas contribui para a estética do ambiente, mas também visa proporcionar uma experiência mais atraente aos clientes.

Diante dessas considerações, a proposta de melhorias engloba não apenas a remoção de elementos desnecessários, otimizando o espaço, mas também aprimora a organização visual de produtos específicos para cativar a atenção dos clientes. Essas melhorias não só contribuem para a eficiência operacional, mas também elevam o apelo estético do ambiente, promovendo uma experiência mais agradável e envolvente para os clientes, alinhando-se ao objetivo de excelência no serviço oferecido pelo estabelecimento.

Figura 9 - Caixa mais organizado e atrativo



Fonte: Pinterest

3.4.3 Área da cozinha

A cozinha é o coração de uma cozinha, e desempenha um papel vital na criação das refeições. Para garantir não apenas a eficiência operacional, mas também a manutenção da higiene e saúde, é essencial priorizar não apenas a organização e utilização de recursos, mas também os princípios de limpeza contínua e padronização. Conforme destacado por Campos et al. (2005), a abordagem da limpeza vai além de ações pontuais, abraçando a educação para prevenir a sujeira, enfatizando a importância da prevenção em paralelo à limpeza ativa. Junta a isso, o senso de padronização, saúde e higiene, como destacado por Torin et al. (2020), visa preservar os avanços realizados após a organização e limpeza, impedindo retrocessos.

A proposta de aprimoramento da cozinha envolve uma abordagem holística, melhorando tempo, espaço e segurança. Ao dispor estrategicamente cada item em seu local protegido, não apenas facilita a circulação, mas também amplia a visibilidade, contribuindo para uma operação mais eficaz. Esta proposta, integrando os princípios de limpeza e padronização, não apenas eleva os padrões de higiene, mas também fortalece a eficiência operacional promovendo uma cozinha mais segura, organizada e funcional.

Figura 9 - Cozinha organizada



Fonte: Pinterest.

3.4.4 Área do estoque:

Na busca por aprimoramentos nesta área, a proposta de melhoria concentra-se na armazenagem eficiente dos alimentos, priorizando locais de fácil acesso e possibilitando uma disposição que permita a reposição ordenada por qualquer pessoa. O senso de organização desempenha um papel fundamental nesse contexto, mas é crucial concluir o primeiro senso antes de aplicar o Seiton.

Conforme destacado por Pinto (2016), neste senso, os propósitos fundamentais incluem facilitar o acesso rápido a todos os itens, reduzir o tempo necessário para localizá-los e aprimorar a apresentação geral do ambiente. A imagem abaixo exemplifica uma abordagem organizacional com prateleiras projetadas para serem práticas e simples, promovendo uma disposição eficaz dos alimentos.

Essa proposta não apenas visa otimizar a organização do espaço, mas também se propõe a melhorar a eficiência operacional, tornando o processo de encontrar e repor itens mais ágil e acessível a todos. A disposição visualmente atrativa e funcional, alinhada ao senso de organização, não só aprimora a operação diária, mas também contribui para uma experiência mais eficiente e positiva no manuseio e armazenamento dos alimentos neste local.

Figura 10 - Estoque organizado



Fonte: Suvide.

3.4.5 Resultados Esperados

A implementação do método 5S visa, primordialmente, a separação assertiva entre o que ainda pode ser utilizado e o que deve ser descartado. Este processo tem como objetivo principal a redução de desperdícios, visando maximizar o aproveitamento dos recursos de matéria-prima e, conseqüentemente, impactar positivamente nos custos operacionais.

Ao estabelecer normas e regras, busca-se criar parâmetros de normatização e padronização. Essa abordagem não apenas promove uma cultura organizacional consistente, mas também estabelece diretrizes claras para a execução das atividades diárias. Essa padronização contribui para a eficiência operacional e a manutenção dos padrões de qualidade estabelecidos.

O comprometimento com a organização e a padronização resulta em benefícios tangíveis para a empresa. Além de proporcionar um ambiente mais eficaz e operacionalmente eficiente, a empresa poderá atingir um fluxo maior de clientes. A organização e a padronização refletem diretamente na experiência do cliente, criando um ambiente acolhedor, eficiente e que contribui para a fidelização, impactando positivamente nos resultados comerciais e na reputação da empresa no mercado.

3.4.6 Limitações de Pesquisa

As limitações da pesquisa foi a considerável distância entre os pesquisadores e o restaurante, situado em uma localidade distinta. Essa separação física trouxe desafios significativos na troca de informações.

Outra dificuldade enfrentada foi a complexidade no acesso às informações específicas do ambiente do restaurante, o que pode interferir diretamente na qualidade da análise de pesquisa .

4. CONCLUSÃO

No presente trabalho foi analisado que no restaurante havia muitos obstáculos operacionais que impactam negativamente na rotina da organização, por este motivo utilizamos a metodologia SWOT que identifica os pontos críticos, sendo a solução proposta pela implementação da metodologia 5S para otimizar a qualidade operacional onde destaca-se a importância ao criar um ambiente de melhoria contínua, eliminando desperdícios e elevando a produtividade.

Conclui-se também que o modelo empírico ainda é constantemente utilizado nas organizações, muitas vezes por falta de capacitação ou até de modo cultural. No restaurante em questão, se aplicando o 5S os benefícios serão evidentes.

Como perspectivas futuras, uma forma de introduzir o assunto no cotidiano é investir em treinamentos e capacitações para a constante melhoria no restaurante.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARENA, Karina et al. MÉTODO: UMA ABORDAGEM INTRODUTÓRIA Revista científica eletrônica de administração de ISSN:1676-6822 ano XI-número 19 janeiro de 2011. http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/b0fPhEel46NoRgh_2013-5-3-11-15-45.pdf

AMARANTE, Gabriela. 5s uma ferramenta para a qualidade. Universidade Federal de Uberlândia .Faculdade de engenharia química. Uberlândia MG 2019.
<https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/30160/1/5UmaFerramenta.pdf>

Boschmann, D Análise swot como ferramenta para o planejamento estratégico 2014 Disponível <<http://repositorio.ufsm.br>>, acessado em 22/06/2023. https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/12490/TCCE_GOPS_EaD_2014_BOSCHMANN_MICHELE.pdf?isAllowed=y&sequence=1

CAMPOS, Renato et al. a ferramenta 5s e suas implicações na gestão da qualidade total. 2005. file:///C:/Users/Andreza/Downloads/Campos_R_A%20FERRAMENTA%205S%20E%20SUAS-5%20(3).

Ideias Pinterest."Pinterest, 9 Mar 2019, <https://pin.it/5c5HPnu>. Acesso em: 23 Out 2023.

LEITE, M. S. R. GASPAROTTO, A. M. S. Análise SWOT e suas funcionalidades: o autoconhecimento da empresa e sua importância. **Revista Interface Tecnológica**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 184–195, 2018. DOI: 10.31510/infa.v15i2.450. Disponível em [http:// revista.fatec tq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/450](http://revista.fatec tq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/450). Acesso em: 23 jun. 2023.

PINTO, João Paulo. *Manual do 5S*. Porto, CLT VALUE BASED SYSTEMS Ida, Maio, 2016.

Programa 5S: o que é e como implementar na sua empresa." *Programa 5S*, 9 Março 2019, <http://revistaferramental.com.br>. Acessado: 23 Jun 2023.

SILVA, Andréia et .al. A utilização da matriz swot como ferramenta estratégica um estudo de caso em uma escola de idioma de São Paulo [Htts://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos_11/26714255](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos_11/26714255)

SILVA, Clarissa. implantação do programa de qualidade 5s em uma empresa de confecções. centro universitário univates Lajeado /RS ,2015.p8.

Suvide - Restaurantes Empresariais. "Você sabe por que é importante manter o estoque de alimentos organizado?" *Suvide - Acompanhe*, 03 junho 2022, <https://suvide.com.br/aco>

acompanhe/voce-sabe-por-que-e-importante-manter-o-estoque-de-alimentos-organizado. Acessado: 23 Outubro 2023.

TORIN, Elizabete et al. Programa 5S: Uma Maneira Fácil e Prática de Otimizar Recursos. eBook Kindle,pg. 1 - 54 ,2021.<https://amz.onl/67gUHqd>

Torin, Elizabete et al.Programa 5s: Uma Maneira Fácil e Prática de Otimizar Recursos.<https://amz.onl/foCYypd>

6. APÊNDICE

6.1 - Entrevista com as proprietárias

1-Quando foi criado o restaurante e quando começou as atividades?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Foi criado na cidade de Itu, São Paulo na época da pandemia .

2-Quais são os desafios que vocês enfrentam?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : O restaurante é localizado em uma rodovia , com concorrência próxima.

3-Qual é o dia que você mais vende no restaurante?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Vendemos mais de segunda a sexta ,marmitex (por causa das empresas e condomínios situadas ao nosso redor)

4- Como você organiza o processo de compras do restaurante ?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Eu tenho uma lista de fornecedores onde estão sempre atualizados os valores dos produtos.

5-Porque vocês não tem self-service?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Nós já experimentamos trabalhar com essa opção self-service mas tivemos muito prejuízo , pois os clientes focavam apenas na mistura.

6- Vocês pretendem investir futuramente?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Sim pois o ambiente possui um espaço amplo o qual planejo futuramente produzir alguns eventos,porém no momento ele está inadequado para os projetos que tenho em mente.

7-Porque optou em ficar com as marmitas e o prato feito?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Porque o prato feito evita desperdício e uma coisa que consigo controlar , e marmita e o nosso carro chefe, principalmente na pandemia que foi a época que iniciamos o nosso

negócio onde as pessoas estava restrita de se aglomerar e a maioria das empresas devido ao decreto deveria trabalhar de portas fechada.

8-Quantos funcionários vocês tem ?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Temos 5 funcionários.

9- O cardápio tem uma boa variedade?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE : Geralmente é oferecido 4 tipos de mistura por dia , o restante tudo muito tradicional e a mesma regra serve para o prato feito.

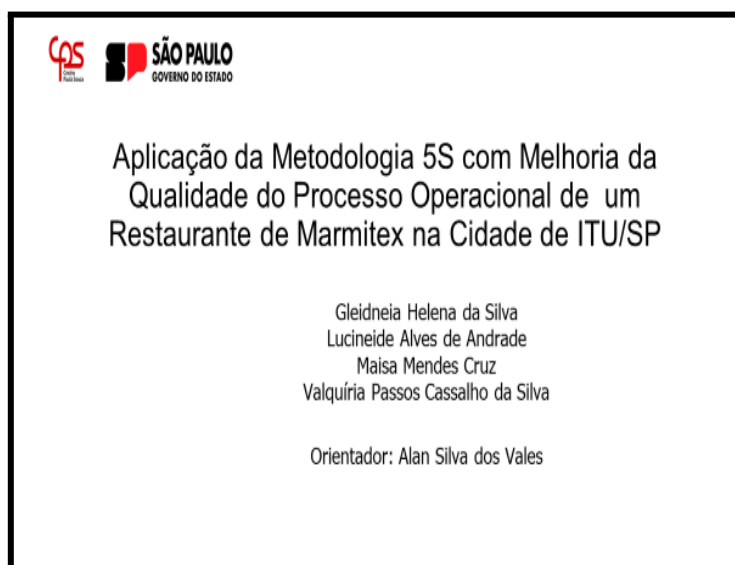
10- Como é feita a reposição de mercadorias?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE: Geralmente depende do produto ou alimento pode ser semanal ,quinzenal ou mensal.

11- Porque o nome do restaurante é Tradicional?

RESPOSTA DA DONA DO RESTAURANTE: Porque eu queria um nome simples fácil e que ficasse marcante para as pessoas e que também representasse as tradições de uma boa comida caseira foi a que surgiu o nome Tradicional.

6.2 - Apresentação



Introdução

Objeto de pesquisa

- Restaurante Tradicional em Itu-SP, inicialmente um negócio familiar que, apesar de suprir as necessidades básicas, enfrenta obstáculos para expandir e investir em eventos.

Tema

Aplicação da metodologia 5S com melhoria da qualidade do processo operacional de um restaurante de comida marmiteix da cidade de Itu-São Paulo.

Justificativa

- Qualidade
- Melhoria Contínua
- Eficiência Operacional
- Organização
- Satisfação do cliente

Objetivos

Objetivo Geral

- Implantar o modelo 5S de qualidade em um restaurante de comida marmiteix

Objetivos Específicos

- Descrever o processo operacional de produção das refeições e mensurar seus possíveis gargalos operacionais;
- Aplicar a análise SWOT para mensuração do nível de qualidade na prestação do serviços;
- Aplicar o modelo 5S como plano de ação para resolução dos desafios encontrados;
- Elencar referencial bibliográfico para sustentação da pesquisa;
- Descrever o novo fluxo operacional e comparar os resultados de antes e depois;

Referencial Teórico

Análise SWOT

“A função da Análise SWOT é cruzar as oportunidades e as ameaças externas da organização com seus pontos fortes e fracos.”(CHIAVENATO E SAPIRO, 2003).



A Análise Swot é dividida em 4 partes:

- S - Strengths (forças)
- W - Weaknesses (fraquezas)
- O - Opportunities (oportunidades)
- T - Threats (ameaças)

Referencial Teórico

Metodologia 5S

“Programa 5S foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa no Japão por volta de 1950, no cenário pós-guerra (DAYCHOUW, 2017), em que para melhorar sua economia, o país teve que pensar em formas enxutas de se reorganizar, cortando custos e eliminando desperdícios.” (TORIN et al, 2021)



Fonte: Revista Brasil

Desenvolvimento

- Esse trabalho foi baseado na pesquisa exploratória documental por meio da coleta de dados em livros, artigos, entrevista e sites acadêmicos.

Análise de dados

- Desorganização Espacial: A falta de estrutura organizacional foi identificada como um problema central;
- Ineficiência Operacional: A falta de padronização nos processos operacionais resulta em ineficiência;
- Armazenamento Inadequado: A disposição inapropriada de alimentos e utensílios nas prateleiras, juntamente com a utilização de uma escada para acesso, representa um risco potencial de acidentes;

Proposta de Melhoria

Estoque



Fonte: Suvide

Cozinha



Fonte: Pinterest

Balcão/ Bar



Fonte: Pinterest

Considerações finais

No presente trabalho foi analisado que no restaurante havia muitos obstáculos operacionais que impactam negativamente na rotina da organização.

Conclui-se também que o modelo empírico ainda é constantemente utilizado nas organizações, muitas vezes por falta de capacitação ou até de modo cultural.

Como perspectivas futuras, uma forma de introduzir o assunto no cotidiano é investir em treinamentos e capacitações para a constante melhoria no restaurante.

Referências Bibliográficas

Ideias Pinterest."Pinterest, 9 Mar 2019, <https://pin.it/5c5HPnu>. Acesso em: 23 Out 2023.

LEITE, M. S. R. GASPAROTTO, A. M. S. Análise SWOT e suas funcionalidades: o autoconhecimento da empresa e sua importância. *Revista Interface Tecnológica*, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 184–195, 2018. DOI: 10.31510/inf.v15i2.450. Disponível em [http:// revista.fatec tq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/450](http://revista.fatec tq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/450). Acesso em: 23 jun. 2023.

PINTO, João Paulo. *Manual do 5S*. Porto, CLT VALUE BASED SYSTEMS Ida, Maio, 2016.

Suvide - Restaurantes Empresariais. "Você sabe por que é importante manter o estoque de alimentos organizado?" *Suvide - Acompanhe*, 03 junho 2022, <https://suvide.com.br/acompanhe/voce-sabe-por-que-e-importante-manter-o-estoque-de-alimentos-organizado>. Acessado: 23 Outubro 2023.

TORIN, Elizabete et al. Programa 5S: Uma Maneira Fácil e Prática de Otimizar Recursos. eBook Kindle, pg. 1 - 54 .2021. <https://amz.onl/67gUHqd>

Berger, Adolfo. *Revista Brasil* <https://www.bras-il.com/organizacao-financieira-o-modelo-5s/> Acessado: 03 dez 2023

7. ANEXOS

Aplicação da Metodologia 5S com Melhoria da Qualidade do Processo Operacional de um restaurante de comida marmitex da cidade de Itu-SP

Gleidineia Helena Silva
Lucineide Alves de Andrade
Maise Mendes da Cruz
Valquíria Passos Cassalho da Silva
Orientador: Alan Silva dos Vales
Curso Técnico em Logística 2023

INTRODUÇÃO

O restaurante em Itu-SP enfrenta desafios de expansão devido a gestão empírica afetando a qualidade operacional. A análise SWOT identifica pontos críticos, e a adoção da metodologia 5S visa aprimorar a eficiência e atingir resultados esperados.

OBJETIVO

Este trabalho visa analisar o processo operacional de um restaurante, identificando gargalos e aplicando a análise SWOT para avaliar a qualidade dos serviços. O plano de ação inclui a implementação do 5s. Para superar desafios, além de alencar referências bibliográficas e comparar resultados pré e pós-mudanças no fluxo operacional.

METODOLOGIA

Este estudo de caso adota uma abordagem exploratória e técnica qualitativa para aprimorar os processos operacionais de um restaurante. A implementação das ferramentas 5S e análise SWOT visa melhorias e padronização nas atividades. Inicialmente realizamos uma revisão bibliográfica sobre análise SWOT e 5S e buscamos embasamento em autores relevantes. Posteriormente conduzimos uma vídeo conferência e entrevista com os proprietários para coletar dados cruciais. Durante a apuração de dados, buscamos referências teóricas para fundamentar a conclusões.

RESULTADOS

A implantação do método 5S visa separar assertivamente o utilizável do descartável, reduzindo desperdícios para otimizar recursos de matéria-prima e impactar possivelmente nos custos operacionais. Ao estabelecer normas cria-se uma cultura organizacional consistente e diretrizes clara para atividades diárias contribuindo para eficiência operacional.



Figura 01 e 02 - Situação atual. (fonte: autores)
Figura 03 e 04 - Proposta de melhoria. (fonte: Pinterest)

CONCLUSÃO

A implantação eficiente do método 5S resulta em redução de desperdícios, estabelece normas consolidadas e eficiência operacional, o comprometimento traz benefícios tangíveis.

REFERÊNCIAS

TORIN, Elizabete et al. Programa 5S: Uma Maneira Fácil e Prática de Otimizar Recursos. eBook Kindle, pg. 1 - 54, 2021. <https://amz.onl/67gUHqd>

