



PROGRAMA DE QUALIDADE 8'S: UM CAMINHO PARA DESENVOLVER PESSOAS¹

Lilian Ester Winter², Enise Barth Teixeira³. UNIJUI

INTRODUÇÃO: Nos tempos atuais as organizações operam num contexto de complexidade e caos, no qual a capacidade de adaptação e mudança constitui-se numa das competências mais requisitadas no mundo organizacional. As organizações para se manterem no mercado buscam através de suas estratégias um diferencial e um norte para a sobrevivência. Uma das alternativas encontradas é a implementação de programas de qualidade embasada em conceitos e fundamentos teóricos nas práticas da psicologia industrial e administração dos recursos humanos fundamentada no controle estatístico da qualidade. Essa metodologia surgiu no Japão, em 1950 depois da Segunda Guerra Mundial, e visa a melhoria de processos e eliminação de perdas. Esse trabalho tem o objetivo de discutir e desenvolver uma interconexão entre a implementação de Programa de Qualidade 8'S e a oportunidade de utilizar o mesmo como ferramentas para desenvolver pessoas. **METODOLOGIA.** O estudo configura-se em um estudo de caso de uma empresa familiar no ramo moveleiro de Santa Rosa – RS e é resultado de uma prática de implementação do Programa 8'S. A pesquisa é aplicada, quanto à abordagem qualitativa e quanto aos objetivos descritiva. A pesquisa bibliográfica e documental foi o procedimento técnico empregado. **RESULTADOS.** Com o objetivo de melhoria nos seus processos e foco na eficiência organizacional implementou-se o Programa de Qualidade 8'S na empresa objeto do estudo. A partir de um processo de conscientização da direção, dos colaboradores e a aplicação das diretrizes do Programa, o mesmo foi realizado durante 2004/2005, mudando o lay-out da produção, melhorando a estrutura e otimizando tempo e espaço. Porém, como as organizações são um espaço de interação social, onde as pessoas interagem, compartilham experiências e conhecimento, é um ambiente favorável para o desenvolvimento tanto individual, como grupal e organizacional. Esse processo e evolução desencadeado pela implementação do programa propiciou também o desenvolvimento de seus colaboradores, pois outras ferramentas de qualidade foram implementadas como: o monitoramento e criação de ações corretivas para as não-conformidades, reuniões semanais nos setores e o desenvolvimento de Círculos de Controle de Qualidade (CCQs). Os CCQs eram formados pelos colaboradores e tinham o objetivo de propor projetos de melhoria organizacional tanto a nível estrutural, tecnológico e humano que eram avaliados e aprovados por critérios de importância, baseados em ações que agregassem valor a organização e as pessoas. No decorrer do processo de implementação capacitações foram realizadas junto aos colaboradores referentes a relacionamento interpessoal, trabalho em equipe e liderança. Para Abrantes (2001) o Programa 8'S para gerar resultados depende totalmente da ação das pessoas. Para o autor, três fatores são fundamentais para educação, treinamento e mudança de comportamento: motivação, liderança e comunicação. **CONCLUSÃO:** Cada vez mais as organizações necessitam estar preparadas para a imprevisibilidade, que tem como um dos pressupostos a melhoria contínua das empresas na geração de novos produtos e serviços, tendo como pré-requisitos a criatividade e a inovação. Para tanto as pessoas precisam estar preparadas para isso mudando a mentalidade mecanicista para uma mentalidade organicista, considerando a existência de um meio ambiente em evolução, que impõe às organizações a



CT&I e SOCIEDADE

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XV JORNADA DE PESQUISA
XI JORNADA DE EXTENSÃO

4 a 8 de OUTUBRO de 2010



necessidade de adaptação, bem como a busca de diferenciais para além de processos e produtos, envolvendo o desenvolvimento das pessoas e suas competências. Portanto, o Programa de Qualidade 8'S deve ser princípio de um processo de melhoria e eficiência organizacional mas não o fim em si, pois além de propor uma melhoria contínua e um combate permanente de desperdício e economia; deverá desafiar a mudança da postura e comportamento das pessoas, sendo um processo complexo e contínuo de desenvolvimento.

¹ Programa implementado pela autora em uma empresa do Noroeste do RS

² Mestranda do Programa de Desenvolvimento da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI, Bolsista CAPES, Linha de Pesquisa Gestão de Organizações para o Desenvolvimento. E-mail: lilian.winter@yahoo.com.br.

³ Doutora em Engenharia de Produção e professora do Programa de Desenvolvimento da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI, Linha de Pesquisa Gestão de Organizações para o Desenvolvimento. E-mail: enise@unijui.edu.br.