

# APLICAÇÃO DO CICLO PDCA EM UM SALÃO DE BELEZA DO INTERIOR DE MINAS GERAIS, COM FOCO NA GESTÃO AMBIENTAL E DE CUSTOS

Jéssica Gomes de Souza<sup>1</sup>

Adécio Aparecido Martins Moreira<sup>2</sup>

## RESUMO

Este artigo tem como tema o uso do Ciclo PDCA em um salão de beleza do interior de Minas Gerais, que apresenta como problema a forma de conseguir alterar seus processos, visando impactar minimamente o meio ambiente e favorecendo a redução de custos. O objetivo é conseguir ganhos financeiros e ecológicos no desenvolvimento dos serviços, melhorar o fluxo financeiro, além de melhorar a gestão ambiental e alcançar a satisfação do cliente. Para isso, serão feitas pesquisas bibliográficas para nortear o estudo, e pesquisa-ação, com a interação entre pesquisador e o objeto de estudo de forma a facilitar a análise, desenvolvimento e implementação de ações para se alcançar os resultados pretendidos. Este trabalho justifica-se pela presença dos salões de beleza que cada vez mais estão presentes em vários pontos da cidade, levando a uma grande concorrência no segmento, além de ser um setor que produz grandes quantidades de rejeitos e materiais para descarte. A realização destas ações tem como intuito, alcançar vantagem competitiva sobre os demais concorrentes do segmento, além de cuidar do meio o qual está inserido. Essas ações possibilitaram ao salão ganhos financeiros, economia de recursos e menos impacto ao meio ambiente.

Palavras-chave: PDCA; Gestão; Processo.

## ABSTRACT

This article has as its theme the use of the PDCA Cycle in a beauty salon in the interior of Minas Gerais, which presents as a problem how to be able to change its processes aiming to minimally impact the environment and favoring cost reduction. The objective is to achieve financial and ecological gains in the development of services, improve the financial flow, in addition to improving environmental management and achieving customer satisfaction. To this end, bibliographic research will be conducted to guide the study, and action research, with the interaction between researcher and the object of study in order to facilitate the analysis, development and implementation of actions to achieve the intended results. This work is justified by the presence of beauty salons that are increasingly present in various parts of the city, leading to a great competition in the segment, and is a sector that produces large quantities of waste and materials for disposal. The performance of these actions aims to achieve competitive advantage over other competitors in the segment, and take care of the environment in the which it is inserted. These actions allowed the salon financial gains, resource savings and less impact on the environment.

Keywords: PDCA; Management; Process.

## 1 INTRODUÇÃO

Os salões de beleza fazem parte de um setor extremamente competitivo, onde é possível encontrar vários salões em uma mesma rua, em um mesmo prédio, ou no mesmo bairro. Mas o que torna um salão diferente dos demais? A forma de realizar os serviços, os produtos utilizados, os preços cobrados, enfim uma série de fatores, porém esses mesmos quesitos não estão mais surtindo o mesmo efeito sobre os clientes, uma vez que eles buscam coisas novas,

---

<sup>1</sup> Graduanda no curso de Administração da Faculdade Ciências da Vida – FCV  
e-mail: jessicagsouzathg@outlook.com

<sup>2</sup> Professor no curso de Administração da Faculdade Ciências da Vida – FCV, Mestre em Administração PUC-MINAS. e-mail: adecio.moreira@gmail.com

procedimentos diferentes, menos invasivos, mais rápidos, flexibilidade de horários, enfim, novas experiências (SEBRAE, 2017). A partir disso foi percebido que seria benéfico aliar melhores práticas de gestão ao cuidado com o meio ambiente.

Em meio a globalização, e-commerce, processos mais ágeis, inovações, competitividade, busca por maiores fatias de mercado, lucro e etc., as organizações precisam se adequar para permanecerem no mercado, assim como o corpo humano faz no processo de homeostase em que a temperatura corporal varia de acordo com a temperatura do local onde se encontra para manter-se vivo. Como diz a Teoria dos Sistemas, a organização é comparada a um organismo vivo que procura se adaptar ao ambiente no qual está inserida a fim de evitar que acabe perecendo (MORGAN, 1995). O meio em que a organização está inserida é de vital importância para sua perenidade, portanto, faz-se necessário a utilização da Gestão Ambiental que, segundo Moraes; Santos (2016) é caracterizada pelas atividades socioeconômicas que visam utilizar da melhor forma os recursos naturais, sendo estes renováveis ou não renováveis.

O presente trabalho justifica-se pela necessidade das organizações em conseguirem se adaptar ao ambiente, e para isso precisam utilizar de ferramentas, processos, inovações e mudanças, para conseguirem se manter competitivas. Atualmente é necessário oferecer mais do que um bom preço. É extremamente importante que a organização pense não só em seu ambiente interno, como também em seu ambiente externo, o meio em que atua, além de pensar nos aspectos sociais e ambientais. Com ações simples, um salão de beleza pode transformar coisas até então desnecessárias, como embalagens e pequenos fios de cabelo, em uma fonte de renda, uma vez que tem-se a possibilidade de confecção de itens de decoração e ainda cuidar do meio ambiente (*BEAUTY DATE*, 2016), uma vez que a maior parte dos serviços prestados nesses estabelecimentos geram algum resíduo ou rejeito que dependendo de sua composição e da forma de descarte podem afetar o meio ambiente (FERREIRA, et al., 2016).

Este trabalho tem como objetivo geral reavaliar os processos dos serviços prestados no salão, identificando o que pode ser melhorado de forma a obter ganhos, sendo que para isso será utilizado o Ciclo PDCA que, segundo Falconi (2014) consiste em analisar, avaliar, padronizar e modificar as atividades. A partir dos resultados obtidos foi possível a redução de custos, a minimização de atividades que não agregam valor, a melhoria contínua e auxílio no desempenho dos colaboradores, uma vez que haverá uma forma de nortear suas atividades evitando descompassos na realização das rotinas, proporcionando maior satisfação tanto entre os clientes internos quanto entre os clientes externos (SANTOS; BARROSO, 2019). Os

objetivos específicos visam além de reduzir custos, também diminuir o impacto causado ao meio ambiente sem perder a qualidade dos serviços.

Foi necessário também acompanhar a gestão dos custos, avaliar todos os custos fixos (telefone, internet, etc) e variáveis (insumos, mão de obra, energia elétrica, água, etc.). Desta maneira será possível saber exatamente o que é gasto, como isso afeta os lucros, quais as possíveis reduções, e o que é realmente necessário. Dados estes que irão possibilitar mais facilidade na formação de promoções, evitando que haja prejuízo ou que o cliente tenha uma percepção de valor menor que existe no mercado por um mesmo serviço, contribuindo para prospecção de clientes, e conferindo um lucro real à organização e fazendo com que a mesma se torne cada vez mais competitiva (LEITE, 2018).

Muitos trabalhos são baseados em vários segmentos de negócios, abordam casos de empresas grandes e famosas, desastres impactantes, mas o principal é ajudar a partir de onde nossa realidade nos permite, em razão disso foi feita a opção em focar esforços nos salões de beleza pois o Brasil é considerado o terceiro maior mercado mundial de higiene pessoal (EXAME, 2018).

Inevitavelmente, algum resíduo quase sempre permanece nas embalagens que, se descartadas incorretamente, podem entrar em contato com o solo, contaminando o lençol freático (BELEZA VERDE, 2018). Devido ao número de atendimento nos salões de beleza o volume de lixo contaminado é muito grande, causando impactos negativos ao meio ambiente. Existem diversos salões espalhados por todos os lugares, formais ou informais, tornando este um segmento de pesquisa viável (SEBRAE, 2017). Salão de beleza é um negócio de ampla concorrência, encontramos vários em cada bairro, oferecendo serviços semelhantes aos clientes, mas um diferencial é oferecer benefícios aos clientes e à comunidade. Não é suficiente apenas vender, o que chama a atenção do consumidor atualmente são as práticas da empresa e como elas impactam no âmbito socioeconômico (LEITE, 2017).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CICLO PDCA**

Para entendermos como funciona o Ciclo PDCA, primeiro devemos entender o que é um processo. Em meados de 1920, *Ludwigg Von Bertalanffy* criou a Teoria Geral dos Sistemas (TGS) que investiga os grupos sociais e o sistema como um todo. O sistema é um grupo de

elementos que se inter-relacionam e trabalham juntos em prol de um objetivo em comum que consiste em entrada, transformação ou processo e saída, sendo entendidos como sistemas abertos, ou seja, sistemas que relacionam com o meio ambiente. Segundo Oliveira; *Grohmann* (2016) os processos são um conjunto de causas que proporcionam determinado efeito, ou seja, a inserção de insumos (entrada) que são transformados (processo) gerando um produto ou serviço (saída). O processo vem a ser cada etapa interdependente realizada em determinada sequência do sistema que desenvolve um produto ou serviço (CARVALHO; SOUSA, 2015).

Segundo Falconi (2014) o Ciclo PDCA é um método de controle de processo, ou seja, um caminho para se chegar além de um ponto, uma forma de superar o objetivo. Foi criado por *Walter A. Shewart*, mas foi popularizado através de *William Edward Deming*. É composto por quatro fases: planejar, executar, verificar e atuar corretivamente, é um caminho já percebido pelos nomes das fases. Os termos de PDCA significam: *Plan*: planejamento, momento em que são definidas as metas e os métodos; *Do*: execução, colocar em prática o que foi estabelecido no plano; *Check*: verificação, comparar os resultados alcançados com o que foi planejado; *Action*: agir corretivamente, corrigir os desvios identificados de maneira que o problema não aconteça novamente (Figura 1). Ao realizar o controle de processo através dessa ferramenta é possível garantir ao cliente um bom serviço a um custo satisfatório.

**Figura 1** – Ciclo PDCA



**Fonte:** Fuganti (2019)

É uma ferramenta de solução de problemas, que busca sempre a melhoria contínua nos processos sendo de suma importância a participação e interação dos colaboradores com a implementação e utilização da ferramenta para que haja melhor entendimento de seu conceito,

aplicação e objetivo, contribuindo para o alcance dos resultados pretendidos (RODRIGUES et al., 2017). Para sua utilização ser ainda mais eficaz, é necessário utilizar ferramentas de auxílio na tomada de decisões como *Brainstorming*, Matriz SWOT, 5W2H, pois, não adianta descobrir qual o problema a ser resolvido e não conseguir solucioná-lo de maneira correta (ARAÚJO et al., 2018).

## 2.2 GESTÃO AMBIENTAL

O fator ambiental representa grande parte das preocupações necessárias atualmente, independente do ramo de negócios. Para um salão de beleza esse fator é extremamente importante, pois vai desde a composição dos produtos, consumo de água e energia elétrica, ao descarte de resíduos. A gestão ambiental permite que as empresas administrem da melhor forma o modo com o qual seus processos, atividades, afetam o meio ambiente e como meio ambiente pode impactar seu funcionamento, tanto em função dos lucros quanto da qualidade, a partir da análise e retificação de suas atividades na busca pela correção de situações atuais e prevenção de futuros impactos. Muitas vezes, a poluição pode ser resultado de falhas nos processos, sendo possível evitá-la avaliando os produtos utilizados, a forma como os procedimentos são realizados e como os resíduos são descartados (MARTINS; FILHO; NAGANO, 2016), e pode conferir vantagem competitiva à organização (FILHO; ROSA, 2015).

## 2.3 GESTÃO DE CUSTOS

A gestão dos custos é uma ferramenta com o objetivo de melhorar o desempenho da organização avaliando a melhor forma de utilizar os recursos (BARRETO; ANTONOVZ, 2016) auxiliando no planejamento, tomada de decisão, na apuração dos custos, formação dos preços dos serviços e conhecimento da margem de lucro. Possibilita a implementação de estratégias que podem conferir maior vantagem competitiva, permitindo a compreensão sobre a contribuição de determinado produto ou serviço, e permitindo o alcance do objetivo principal das organizações que utilizam a gestão de custos, a redução dos custos. A falta de informações acerca dos custos é um fator que ameaça a sobrevivência da firma, sendo assim seu conhecimento é imprescindível (GONÇALVES; LEAL, 2015).

### 2.3.1 Custos fixos e variáveis

São considerados custos, todos os valores diretamente ligados à produção do produto ou serviço propriamente dito, entretanto, só é fixo quando o valor permanece o mesmo, independente do

volume de produção ou de prestação de serviços, por exemplo, impostos, aluguel. É denominado variável quando o valor muda de acordo com o volume, por exemplo, energética elétrica, água, pagamento das colaboradoras que é feito de acordo com a quantidade de serviços que realizam, ou seja, se são feitos no salão 15 ou 20 serviços de escova e chapa por dia, o custo fixo será o mesmo, enquanto o consumo de energia elétrica será diferente (PINTO et al., 2018)

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada é classificada quanto à natureza como exploratória, que segundo Gil (2002) é uma metodologia que permite que o pesquisador tenha mais proximidade com o tema estudado, possibilitando maior vínculo auxiliando na construção das hipóteses e conceitos, a pesquisa visa entender quais ações influenciaram o desempenho do salão de beleza a partir de observações do antes e depois. Conforme Gil (2002) é uma metodologia que geralmente se baseia inicialmente em pesquisas bibliográficas, pois é necessário certo conhecimento prévio sobre o assunto a ser estudado. Para este trabalho foram utilizadas pesquisas bibliográficas realizadas em sites e livros publicados a partir do ano de 2015, incluindo livros clássicos, metodologia essa que facilitou a definição do tema e a área de maior foco a partir do conteúdo disponível que se encaixava nesses critérios.

Quanto ao tipo é identificada como qualitativa, que de acordo com *Bardin* (1977), busca compreender e identificar certos aspectos, enquanto a quantitativa busca medir indicadores, a qualitativa busca explorá-los aprofundando os conhecimentos acerca do objeto de estudo. Está mais relacionada às motivações, opiniões e expectativas facilitando a tomada de decisão acerca de uma questão-problema, sendo considerada um tipo de pesquisa mais maleável que se adapta ao seu objetivo. Foi utilizada para identificar as ações que poderiam ser realizadas para auxiliar na gestão ambiental, gestão de custos, melhorias nos processos avaliando quais foram os impactos e em quais fatores foram favorecidos e quais não foram para que, futuramente, sejam corrigidos, utilizando também uma entrevista semi estruturada com 11 perguntas abertas para que a proprietária do salão explique com mais abrangência certas especificidades dos serviços prestados.

Quanto aos meios é classificada como pesquisa-ação, que segundo *Thiollent* (1986) é uma metodologia que permite que o pesquisador interfira ativamente no objeto de estudo solucionando o problema através de suas ações, onde é necessário constante interação entre pesquisador e o objeto. No presente estudo foi primeiramente avaliada a situação atual do salão, quais e como são realizados seus procedimentos mais comuns, coleta de dados a partir da

observação dos processos, para que seja possível identificar o que precisa ser alterado. Também foram traçadas as modificações nos procedimentos de forma a alcançar melhores resultados, reduzindo os custos, conduzindo então o salão a produzir menores impactos ao meio ambiente, e também manter o nível de satisfação dos clientes. Conseqüentemente, chamando a atenção para seu diferencial pois, apesar da pesquisa ação conter as etapas: fase exploratória; formulação de problemas; construção de hipóteses; coleta de dados; análise e interpretação; elaboração do plano de ação e divulgação dos resultados, ocorre um vaivém entre elas, uma vez que é determinado pela interação com a situação.

#### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Para esta pesquisa foi utilizado um salão de beleza do interior de Minas Gerais, em que foram pesquisados os procedimentos realizados com maior frequência, são eles: escova e chapa, progressiva sem formol (visando o bem estar dos clientes e dos profissionais), coloração e manicure e pedicure. Foram analisados também os custos dos produtos, energia elétrica e água utilizados durante esses procedimentos, a duração, e outros fatores para desenvolver o trabalho. Foi aplicada uma entrevista semi estruturada à proprietária do salão, pois é quem realiza a maior parte dos serviços tendo outras colaboradoras apenas quando o volume de serviços é maior, para obter dados específicos sobre os procedimentos de forma a possibilitar maior compreensão e conhecimento que não são facilmente compreendidos apenas pela observação (APÊNDICE I).

Em relação à quantidade dos produtos pode ser observado através das respostas no questionário que a proprietária tem seus modos de quantificação dos produtos, não utilizando quantidades desnecessárias, apesar de ser em quantidades maiores que a medida padrão, pois é ineficiente utilizar somente as quantidades que dizem ser corretas enquanto o cabelo necessite de mais do que essa quantidade e no final do processo o resultado não alcance o esperado. Nada é utilizado em exagero, esse foi um ponto muito pertinente durante a observação dos serviços as quantidades dos produtos são suficientes para realização dos serviços de maneira que a qualidade do serviço prestado valha o que é cobrado, transmitindo aos clientes maior valor percebido.

A partir dos dados coletados no questionário, valores médios das contas de água e energia, pesquisas sobre o consumo médio dos aparelhos elétricos utilizados e de observações no local foi possível identificar os custos destes serviços assim como observar claramente o valor a ser retirado como pró labore da proprietária e como remuneração das colaboradoras, previamente

definido, para cada serviço, considerando o valor restante a ser utilizado como caixa. (Tabela 1).

Inicialmente foi feito um levantamento dos custos destes procedimentos, para definir os custos totais foi feita uma média utilizando os valores das contas de consumo de água e energia elétrica dos meses de julho, agosto e setembro alcançando uma média de R\$ 175,00 para energia elétrica e R\$ 95,00 para água, considerando os consumos médios de cada equipamento durante determinado período de tempo foi calculado o custo aproximado de energia elétrica para cada serviço assim como o custo da água utilizada calculando o valor de cada litro consumido, foram acrescidos aos custos totais o valor aproximado dos produtos consumidos por serviço e, por fim, o valor a ser retirado como pró labore/remuneração.

**Tabela 1 – Custos dos serviços**

Serviços	Valor Cobrado	Custos totais	Pró-labore / Remuneração	Caixa
<b>Escova e chapa</b>				
a) curto	a) R\$ 15,00	a) R\$ 1,28	a) R\$ 6,00	a) R\$ 7,72
b) médio	b) R\$ 18,00	b) R\$ 1,68	b) R\$ 7,00	b) R\$ 9,32
c) longo	c) R\$ 25,00	c) R\$ 2,12	c) R\$ 8,00	c) R\$ 14,88
d) extra longo	d) R\$ 30,00	d) R\$ 2,60	d) R\$ 10,00	d) R\$ 17,40
<b>Progressiva</b>				
a) curto	a)R\$120,00	a)R\$ 28,08	a) R\$ 50,00	a) R\$ 41,92
b) médio	b)R\$130,00	b)R\$ 35,23	b) R\$ 55,00	b) R\$ 39,77
c) longo	c)R\$140,00	c)R\$ 40,19	c) R\$ 60,00	c) R\$ 39,81
d) extra longo	d)R\$150,00	d)R\$ 47,44	d) R\$ 70,00	d) R\$ 32,56
<b>Tintura</b>				
a) curto	a) R\$ 60,00	a) R\$ 10,13	a) R\$ 25,00	a) R\$ 24,87
b) médio	b) R\$ 70,00	b)R\$ 10,53	b) R\$ 30,00	b) R\$ 29,47
c) longo	c) R\$ 75,00	c)R\$ 13,90	c) R\$ 35,00	c) R\$ 26,10
d) extra longo	d) R\$ 80,00	d)R\$ 14,38	d) R\$ 40,00	d) R\$ 25,62
<b>Manicure e pedicure</b>	R\$ 27,00	R\$ 2,20	R\$ 15,00	R\$ 9,80

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A proprietária não tinha uma especificação dos custos dos serviços e no final do mês pagava as contas e pagava às colaboradoras sua comissão de acordo com os serviços prestados que eram anotados em um caderno. Com essa tabela foi possível melhor percepção dos custos facilitando



a distribuição dos rendimentos e direcionando corretamente o dinheiro restante ao caixa. Caso haja necessidade de utilizar quantidades maiores de produtos/recursos são todos anotados. Com essas informações a proprietária conseguirá definir preços promocionais, sorteios, melhores condições de pagamento tanto para os períodos de maior movimentação quanto em períodos de menor movimentação para manter o faturamento e conquistar mais clientes.

Para dar início a utilização do Ciclo PDCA foram definidas as metas juntamente com a proprietária do salão a partir da identificação de quais ações seriam necessárias inicialmente:

- Diminuir a quantidade de água gasta nos serviços de manicure e pedicure;
- Otimizar o tempo nos procedimentos de manicure e pedicure;
- Reutilizar parte das embalagens dos produtos;
- Trocar todas as lâmpadas fluorescentes para LED.

Após a definição das metas de acordo com as necessidades observadas, elaboramos o plano de ação com a ferramenta 5W2H (Tabela 2).

**Tabela 2 – Plano de ação**

5W				2H			Status
O quê? (What?)	Porque? (Why?)	Onde? (Where?)	Quem (Who?)	Quando (When?)	Como? (How?)	Quanto custa? (How much?)	
<b>Diminuir a quantidade de água gasta nos serviços de manicure e pedicure;</b>	Para economizar água	No salão	Cássia	A partir de 01/10/2019	Utilizando borrifador de água com capacidade para 1 litro ao invés de utilizar a bacia que utiliza 3 litros	R\$ 6,50	<i>Feito</i>
<b>Otimizar o tempo nos procedimentos de manicure e pedicure;</b>	Para realizar o serviço mais rápido	No salão	Cássia	A partir de 01/10/2019	Utilizando menos água não será necessário secar os pés e		<i>Feito</i>

					as mãos encharcados visto que apenas as unhas serão molhadas		
<b>Reutilizar parte das embalagens dos produtos;</b>	Para contribuir com o meio ambiente	No salão	Cássia	A partir de 01/10/2019	Utilizando as embalagens maiores como porta objetos, vasos de plantas e material para confecção de brindes e doando os excedentes para reciclagem.		<i>Feito</i>
<b>Trocar todas as lâmpadas fluorescentes para LED.</b>	Para contribuir com o meio ambiente e reduzir custos	No salão	Cássia	A partir de 01/10/2019	Trocando as lâmpadas fluorescentes por LED.	R\$ 40,00	<i>Feito</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

As ações realizadas foram consideradas benéficas pela proprietária do salão, pois os resultados alcançados foram de acordo com o objetivo, tendo como consequência redução no consumo de água no serviço de manicure e pedicure reduzindo, aproximadamente, R\$ 0,50 no custo, diminuição no tempo dos serviços, melhores práticas ambientais e otimização dos lucros. Como fase do PDCA, é necessário verificar e caso haja algo fora de conformidade, também é imprescindível agir corretivamente, essa ação foi necessária em relação à utilização do borrifador para os serviços de manicure e pedicure. Por se tratar de uma redução de 66,66% do consumo anterior de água foi notada a necessidade de maior tempo para amolecimento das cutículas, foi encontrada uma saída para corrigir esse problema adicionando algumas gotas de

creme hidratante à água. Portanto o plano de ação foi mantido acrescentando apenas o creme hidratante ao processo que acresceu um custo de R\$ 0,10 ao serviço.

Foi observado também como o salão agia em relação à preocupação com o meio ambiente, a proprietária começou recentemente a realizar gradualmente a troca das lâmpadas fluorescentes, que mais consomem energia elétrica, pelas lâmpadas de LED que são 30% mais econômicas e 98% de seus componentes são recicláveis e não possui mercúrio em seu interior, visto que as outras possuem e esse é um componente tóxico que quando descartado incorretamente pode trazer danos à saúde. As lâmpadas de LED também não emitem calor e possuem vida útil maior que todas as outras.

Durante a aplicação das alterações pôde ser observado a reação dos clientes, principalmente em relação à redução da quantidade de água utilizada nos serviços de manicure e pedicure, alguns chegaram a questionar o motivo dessa mudança e a proprietária falou sobre suas motivações e sobre os benefícios para o meio ambiente e para o cliente, pois o trabalho passou a ser realizado de forma mais consciente, eficiente e higiênica por não haver a necessidade das clientes colocarem os pés no mesmo recipiente que outras pessoas. Em relação à utilização das embalagens como potes, vasos de plantas e matéria prima para confecção de brindes para as clientes.

No salão são oferecidos outros serviços como maquiagem, *design* de sobrancelhas, depilação com linha e depilação com cera, corte de cabelo feminino e masculino, barba, luzes, entre outros, recentemente foi aberto em uma área conectada ao salão um espaço para lanches, pois algumas clientes demoram horas dentro do salão em razão do serviço que está sendo feito, são oferecidos sanduíches, mistos e sucos, todos naturais, pois além de se preocupar com o meio ambiente, preocupa-se também com a adoção de mais diferenciais no atendimento dos clientes.

Aliando as novas práticas ao espaço *gourmet* será possível que os clientes tenham uma percepção ainda melhor do estabelecimento, e para todas as ações a proprietária poderá utilizar o Ciclo PDCA, que foi escolhido exatamente por ser uma ferramenta de fácil entendimento, inicialmente avaliamos apenas quatro serviços, mas gradualmente ela poderá fazer alterações em todos os serviços que haja possibilidade, alterando não só o que precisa ser mudado, mas otimizando outros serviços de forma a praticar a melhoria contínua dos processos.

Com esses dados a proprietária terá maior facilidade ao elaborar seu planejamento caso precise comprar algum equipamento, fazer alguma reforma ou algum investimento sabendo exatamente

o valor que ela possui em caixa, tendo um amplo conhecimento das dívidas do salão, evitar despesas de longo prazo e possuir um suporte para necessidades de capital de curto prazo para arcar com qualquer imprevisto.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo buscou demonstrar a praticidade da ferramenta Ciclo PDCA e sua adequação aos diferentes setores, unindo esta ferramenta à gestão dos custos objetivando alcançar melhor utilização dos recursos. Desta forma buscou-se também praticar a gestão ambiental onde, com menos recursos, foi possível alcançar a mesma qualidade e resultados, favorecendo um menor impacto junto ao meio ambiente. Considerando que o estudo se deu junto a um salão de periferia em cidade do interior de Minas Gerais onde a concorrência é muito grande, buscou-se oferecer a estes, melhores condições de serviços evitando que os mesmos tenham que pagar por uma exposição a elementos que não agregam valor para o resultado final do serviço, garantindo mais confiabilidade, qualidade e sustentabilidade ao negócio. O estudo foi limitado à observação e prática de ações corretivas, com base bibliográfica em artigos, sites e livros publicados a partir do ano de 2015, incluindo clássicos publicados em outros anos.

Em relação a trabalhos futuros, sugere-se ampliar os conhecimentos verificando quais os impactos dessas ações para o marketing do estabelecimento, e a possibilidade de parcerias com fornecedores que partilhem dos ideais da empresa, se voltando também para a colocação no mercado de produtos sustentáveis, ecologicamente corretos e práticas que visem não apenas o lucro, mas também o que é melhor para a sociedade, ou seja, verificar a viabilidade da implementação de melhores práticas na cadeia de suprimentos, não só no final do serviço.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Fernando de; SILVA, Elaine P. da; SALES, Helen C.; BATISTA, Rodrigo C.; DIAS, Virgínia M. Aplicação do Ciclo PDCA em uma empresa de transporte ferroviário. **Brazilian Journal of Development**. V. 4, n. 1, p. 121-135, mar, 2018.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 1ª edição. Editora Edições 70, 1977.

BARRETO, Antonio Fernandes; ANTONOVZ, Tatiane. A má gestão de custos influencia na mortalidade das empresas no Brasil? *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE, 11/2016, São Paulo. **Anais do V SINGEP – São Paulo, 2016**. Disponível em: <https://singep.org.br/5singep/resultado/348.pdf> Acesso em 23 de set. 2019.

CARVALHO, Kelli Adriane de; SOUSA, Jonilto Costa. Gestão por Processos: Novo Modelo de Gestão para as Instituições Públicas de Ensino Superior. **Revista Administração em Diálogo**. v. 19, n. 2, p. 01-18, ago, 2017.

DATE, Beauty. “6 dicas para tornar seu salão de beleza sustentável”. 2016. Disponível em: <http://blog.beautydate.com.br/dicas-para-tornar-salao-de-beleza-sustentavel/> Acesso em: 28/09/2019

DINO. “O fortalecimento do mercado da beleza em 2018”. 2018. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/o-fortalecimento-do-mercado-da-beleza-em-2018/> Acesso em: 25/09/2019

FALCONI, V. **TQC Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 9ª edição. Falconi Editora, 2014.

FERREIRA, Márcia; MORAES, Suellen G.; JÚNIOR, Francisco H. de C.; FERNANDES, Denise; MARINO, Márcia T. R. D. Proposta de gerenciamento de resíduos sólidos de centros de beleza. **Revista AIDIS de Ingeniería y Ciencias Ambientales: Investigación, desarrollo y práctica**. V. 9, n. 1, p. 168-182, abr, 2016.

FILHO, Bento Alves Costa; ROSA, Fernando de. Maturidade em gestão ambiental: revisitando as melhores práticas. **Revista Eletrônica de Administração**. v. 86, n. 2, p. 110-134, ago. 2017.

FUGANTI, Carla. **Ciclo PDCA: O que é, como e por que usar**. 2019. Disponível em: <https://www.carlafuganti.com.br/ciclo-pdca-o-que-e-como-e-porque-usar/> Acesso em: 01/10/2019

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª edição. Editora Atlas, 2002.

GONÇALVES, Ana Flávia Faria; LEAL, Edvalda Araújo. **Utilização da gestão de custos em micro e pequenas empresas: um estudo com empresas do Programa Empreender**. I CONGRESSO UFU DE CONTABILIDADE, 10/2015, Uberlândia. Disponível em: [http://www.cont.facic.ufu.br/sites/cont.facic.ufu.br/files/2-2903-2904\\_utilizacao\\_da\\_gestao\\_de\\_custos.pdf](http://www.cont.facic.ufu.br/sites/cont.facic.ufu.br/files/2-2903-2904_utilizacao_da_gestao_de_custos.pdf) Acesso em: 01/10/2019

LEITE, Marcos. **Gestão de custos: tudo o que você precisa saber!**. 2018. Disponível em: <https://www.artsoftsistemas.com.br/blog/gestao-de-custos-tudo-o-que-voce-precisa-saber/> Acesso em: 15/09/2019

LEITE, P. R. **Logística reversa: Sustentabilidade e competitividade**. 3ª edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2017.

MARTINS, Paulo Sérgio; FILHO, Edmundo Escrivão; NAGANO, Marcelo Seido. Fatores contingenciais da gestão ambiental em pequenas e médias empresas. **Revista Administração Mackenzie**. v.17, n. 2, p 156-179, mar. 2015.

MORAES, Alessandra Ribeiro de; SANTOS, Mikaelly Nayara. Formação e atuação do Tecnólogo em Gestão Ambiental – Uma análise do conteúdo do Exame Nacional de Desempenho (ENADE) e de concursos públicos em relação à matriz curricular do curso da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul. **Ambiência Guarapuava**. v.12, n.2, p.629-646, ago. 2016.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. 2ª edição. Editora Atlas, 2002.

ODA, Luciana Sayuri. **Salão de beleza: como inovar, atrair e fidelizar mais clientes**. 2017. Disponível em: <https://blog.sebrae-sc.com.br/salao-de-beleza-inovar/> Acesso em: 29/04/2019

OLIVEIRA, Jefferson Menezes de; GROHMANN, Márcia Zampieri. Gestão por processos: configurações em organizações públicas. **Revista Pensamento e Realidade**. v.31, n.1, p.56-80, 2016.

PINTO, A. A. G.; LIMEIRA, A. L. F.; SILVA, C. A. dos S.; COELHO, F. S. **Gestão de custos**. Editora FGV, 2018.

RODRIGUES, Alyson da L. P.; SANTOS, Mariene S.; SERRA, Mayanne C.; PINHEIRO, Eduardo M. **Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial**. V. 9, n. 18, p. 48-70, 2017.

SANTOS, Sanderson Nascimento dos; BARROSO, Ana Cláudia. Gestão ambiental e desenvolvimento sustentável como diferencial competitivo. **Revista Olhar Científico**. V. 05, n.1, p. 874-892, jul. 2019.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 2ª edição. Editoras Cortez e Autores Associados, 1986.

VERDE, Beleza. **“Entenda a importância do descarte correto de resíduos de salão de beleza”**. 2018. Disponível em: <http://www.belezaverde.com/blog/entenda-importancia-do-descarte-correto-de-residuos-de-salao-de-beleza/> Acesso em: 01/06/2019

## APÊNDICE I – ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA

FACULDADE CIÊNCIAS DA VIDA – FCV

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ACADÊMICA: JÉSSICA GOMES DE SOUZA

Esta entrevista tem como objetivo apurar informações sobre os procedimentos realizados no salão de beleza, tais como: quantidades de insumos consumidas, valores dos insumos, tempo de realização dos serviços, etc.

1 - Em média quando você gasta de shampoo e condicionador para lavar um cabelo? Você tem alguma forma de padronizar as quantidades? Por exemplo, por tamanho de cabelo ou você vai utilizando à medida que vê que é necessário?

“O shampoo a medida é 10 ml pra cabelos curtos, mas como temos um clima bem tropical uso 15 ou 20 dependendo do estado do cabelo. São raros os cabelos que a medida padrão consegue limpar. Então uso sempre uns 10 ml a mais. Seria 20, cabelos curtos 30, cabelos médios 40 longos e 50 a 60 ml cabelos extra longos. O condicionador já uso a medida padrão que é 10 ml a menos que o shampoo”.

2 - Quais os preços, em média, do shampoo e condicionador que você utiliza? Qual a quantidade de produto vem em cada embalagem?

“Meu shampoo custa 80 reais o galão, vem cinco litros e o condicionador também.”

3 - Para arrumar unha pé e mão, quando você gasta de água?

“A unha devo gastar uns três litros por pessoa.”

4 - Para fazer progressiva sem formol, qual a quantidade de produto que você utiliza em um cabelo? Você padroniza as quantidades? Qual o preço do produto que você utiliza e qual a quantidade de produto vem em cada embalagem?

“A progressiva também varia de quantidade de cabelos se o cabelo é curto e muito denso a quantidade usada terá que ser de um cabelo médio. A quantidade padrão é de 50 a 100 ml e fica complicado trabalhar a risca com essa medida porque uso de acordo com o cabelo, já tentei usar somente a quantidade indicada e não ficou bom, a progressiva que uso hoje custa R\$390,00 e vêm 900 ml.”

5 - Para pintar um cabelo, você utiliza alguma forma de medição para utilizar a tinta? Qual o preço da tinta que você usa e qual a quantidade vem na embalagem?

“A coloração também é padrão e não funciona tão bem em média se usa 15grs de massa pra 15 ml de OX isso seria 30grs, agora se for uma raiz branca difícil de colorir ou um cabelo denso uso de 20 a 25 grs então pode dizer que uso 20 grs pra raiz, se o cabelo for normal uso a quantidade padrão. Minha coloração custa 25 a 30 reais e vem 60 grs e como não funciona sem OX ele custa 60 a 80 reais e vem 900ml”.

6 - Quais os valores médios você cobra para:

- a) Fazer escova e chapa?  
“Escova pequena 15, escova media 18 a 20, longos 25 a 30 e extra longos 30 a 35.”
- b) Fazer uma progressiva sem formol?  
“A progressiva sem formol 120 a 150 depende também do cabelo.”
- c) Fazer unha pé e mão?  
“Pé e mão 27 até 29 se for decorada.”
- d) Fazer uma tintura simples?  
“Coloração simples de 60 a 80 reais.”

7 - Quanto tempo você demora para realizar cada um destes serviços?

- a) Fazer escova e chapa?  
“Escova e chapa de 30 a 45 minutos”
- b) Fazer uma progressiva sem formol?  
“O tempo de progressiva é de duas a quatro horas.”
- c) Fazer unha pé e mão?  
“Pé e mão 1 hora e quinze no máximo.”
- d) Fazer uma tintura simples?  
“Coloração uma hora com escova e chapa.”

8 - O que você faz com as embalagens dos produtos quando eles acabam?



“As embalagens eu coloco num saco separado porque sei que dá para reciclar algumas dou pra pessoas que pedem outras eu uso pra plantar.”

9 - Qual o valor médio da conta de energia elétrica?

“Minha energia vem de 150 a 200 varia de mês já cheguei a pagar 250,00.”

10 - Qual o valor médio da conta de água?

“Água pago 100.”

11 - As lâmpadas que você utiliza no salão são de qual modelo? Exemplo, LED, incandescente ou fluorescente.

“Lâmpadas fluorescente mas pretendo trocar pras de led, aliás já estou trocando algumas.”