

## **IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA 5S EM UMA ESCOLA DE INGLÊS NA CIDADE DE CARAPICUÍBA**

Erica Contan – Fatec Carapicuíba

Larissa Moreno Silva – Fatec Carapicuíba

Simone Kelly Sá da Cruz – Fatec Carapicuíba

Sonia Regina Barbosa – Fatec Carapicuíba (Orientadora)

### **RESUMO**

O objetivo deste estudo foi realizar a inserção de uma ferramenta de gestão da qualidade denominada Programa 5S na escola de inglês ERILAS na cidade de Carapicuíba, bem como compreender a percepção de alunos, professores e colaboradores na implantação do programa. A questão orientadora indaga sobre a eficiência e eficácia das ferramentas da qualidade verificadas na prática, considerando que, teoricamente, a maioria pode ser implementada em empresas de quaisquer setores e portes. Assim, buscou-se entender qual a ferramenta que deveria anteceder às demais na busca de resultados reais. Identificou-se que as ferramentas mais utilizadas são: Programa 5S, Gráfico de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Folha de Verificação, entre outras. Porém, o Programa 5S que tem por definição melhorar a ambiência na empresa transformando o ambiente em um local mais harmonioso, saudável e produtivo, credenciou-se a oferecer e contribuir com a unidade escolar implementando os sentidos da qualidade. Este estudo trata de uma pesquisa aplicada, de cunho descritivo. Utilizou uma abordagem qualitativa e o método indutivo. Verificou-se que as medidas implementadas pelo programa e adotada pela escola despertaram interesse nos colaboradores sobre a importância da gestão da qualidade. Os colaboradores notaram mudanças significativas tais quais: fácil acesso aos materiais e organização dos recursos administrativos, maior envolvimento dos alunos após a divulgação do programa, motivação para novos hábitos, importância da preservação de um ambiente escolar limpo e organizado. A equipe sensibilizada com a implantação da proposta, comprometeu-se a uma avaliação contínua e periódica de todo o processo permitindo melhorias posteriores.

**Palavras-chave:** Gestão da qualidade. Ferramentas da Qualidade. Programa 5S.

### **ABSTRACT**

The objective of this study was to carry out the insertion of a quality management tool called the 5S Program at the ERILAS English school in the city of Carapicuíba, as well as to understand the perception of students, teachers and collaborators in the implementation of the program. The guiding question asks about the efficiency and effectiveness of the quality tools verified in practice, considering that, theoretically, the majority of them can be implemented at companies of all sectors and sizes. Therefore, it was tried to understand which tool should precede the others in the search for real results. It was identified that the most used tools are: The 5S Program, Ishikawa Chart, Pareto Diagram, Check Sheet, among others. However, the 5S Program, which aims to improve the environment at the company by transforming the environment into a more harmonious, healthy and productive place, has agreed to offer and contribute to the school unit by implementing quality senses. The collaborators noticed significant changes such as: easy access to materials and organization of administrative resources, greater involvement of students after the program's dissemination, motivation to new habits, importance of preserving a clean and organized school environment. The team influenced by the implementation of the proposal, committed themselves to a continuous and periodic evaluation of the whole process allowing future improvements.

**Keywords:** Quality issue. Quality tools. 5S Program.

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo as organizações vêm se modificando tornando-se cada vez mais desafiadas e competitivas em seus negócios. Estão voltadas para satisfazer as exigências de seus clientes no que se refere ao oferecimento de qualidade superior nos produtos e serviços além de proporcionar um ambiente empresarial saudável tanto aos clientes externos quanto aos clientes internos.

Segundo Lopes (2014, p.12): “As organizações precisaram se adaptar às mudanças ocorridas e investir em novos métodos que possibilitem o seu destaque e referência no mercado”.

Considera-se que a política da gestão da qualidade mostra-se como um recurso estratégico das empresas contemporâneas e inovadoras para atingir resultados positivos e atender não somente as necessidades e desejos dos consumidores como também oferecer condições para que seus colaboradores trabalhem com empenho, disciplina e com um índice de satisfação para que eles queiram permanecer na organização.

“As empresas que possuem cultura organizacional definida, com princípios, crenças, valores, missão, visão e estratégia [...] desejam ser diferentes antes de tudo pelo nível de excelência do trabalho executado” Guedes (2009, p.192). Para tanto podem associar à gestão de inovação a aplicação de ferramentas de gestão da qualidade, as quais foram implementadas de forma participativa e praticadas com seriedade e foco, promoverão melhorias contínuas, garantindo eficiência e auxiliando na tomada de decisões.

O Objetivo geral deste trabalho é realizar a inserção de práticas do Programa 5S na escola de idiomas ERILAS localizada na cidade de Carapicuíba, proporcionando melhorias na organização, execução e mudança de comportamentos que impactam diretamente nos resultados e na melhoria contínua do ambiente da unidade escolar.

Entre os objetivos específicos, pode-se destacar: Conceituar gestão da qualidade; Discorrer sobre as ferramentas da qualidade; Pesquisar se a escola utiliza alguma ferramenta da qualidade; Elaborar e aplicar a pesquisa de satisfação com os professores da unidade; Identificar o nível de conhecimento dos gestores sobre o programa 5S; Criar material visual e de orientação das práticas do programa 5S e Monitorar resultados.

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

Diante desse contexto tem-se a seguinte indagação: A aplicação do programa 5S em uma escola de idiomas altera a percepção da qualidade dos alunos, professores e colaboradores?

Parte-se do pressuposto que a implementação do programa 5S promove mudanças significativas de comportamento tanto dos gestores quanto de alunos, professores e colaboradores, por meio da prática dos sentidos de utilização, organização, limpeza e consequentemente assumindo a efetividade da disciplina e autoconfiança, perenizando atitudes e ações sustentáveis na organização.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho buscou pesquisar autores e fontes referente à temática, gestão da qualidade e suas ferramentas, utilizando uma abordagem qualitativa e uma pesquisa aplicada, e os seguintes procedimentos técnicos: bibliográfico, documental, levantamento de dados e estudo de caso.

Considera-se que a ação de separar o que é útil do inútil, organizar o local de trabalho, manter a limpeza, ter disciplina e autoconfiança, são atitudes diárias capazes de influenciar positivamente mudanças de comportamentos e hábitos tanto de líderes empresariais quanto de seus colaboradores no ambiente profissional e familiar, justificando a importância deste projeto.

A eficiência e a eficácia das práticas do Programa 5S podem ser percebidas a partir da conscientização de cada pessoa sobre a necessidade de entender e respeitar as necessidades do próximo, a importância da ambiência saudável, o bem-estar coletivo e o sucesso da organização por meio de cooperação e de mecanismos sociais e de gestão participativa.

O ambiente que se pretende colocar em prática os sentidos da qualidade é do setor da educação e ensino de inglês. Trata-se de uma escola de idiomas composta por gestores, alunos, professores e outros colaboradores que responderam questionários sobre o conhecimento ou desconhecimento dessa ferramenta de gestão, pontos fortes e fracos da organização e percepção da qualidade do produto.

Entende-se que a falta de práticas relacionadas às melhorias contínuas dentro de organizações de pequeno, médio ou grande porte, podem impactar na captura de clientes ou até mesmo promover evasão indesejada que comprometam a reestruturação da empresa.

Dessa forma, serão apresentados neste trabalho os conceitos, métodos e benefícios de ferramentas da qualidade, como: Programa 5S, Gráfico de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Folha de Verificação. Porém para fins de descrição do estudo de caso será aplicado práticas do programa 5S na escola de idiomas ERILAS.

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

O Referencial Teórico elaborado a partir de estudos analisados que tratam os conceitos centrais dos temas apresentados, contribui para a compreensão e desenvolvimento do presente trabalho. Nessa perspectiva, o referencial teórico forneceu elementos coerentes para o confronto com a prática, permitindo o alcance do objetivo proposto. Constituem o referencial teórico deste estudo os conceitos de Qualidade, Gestão da Qualidade e Ferramentas da Qualidade.

### **2.1 Conceito de qualidade**

O conceito de qualidade possui várias vertentes sendo estudada por diversos estudiosos. Para Carpinetti (2010, p.10) qualidade é o grau com que o produto atende satisfatoriamente as necessidades do usuário.

Em conformidade, Deming (1990, p.125) ressalta que a qualidade é “atender continuamente às necessidades e expectativas dos clientes a um preço que eles estejam dispostos a pagar”.

Para Maximiano (1995, p. 160):

A qualidade é um problema de todos e abrange todos os aspectos da operação da empresa, ou seja, a qualidade é uma questão sistêmica. Garantindo-se a qualidade do sistema, garante-se a qualidade dos produtos e serviços. Esta mudança de filosofia significa a evolução para a era da qualidade total.

Segundo Marshall Junior et al. (2003, p.41), “Juran considera a melhoria da qualidade a principal prioridade do gestor, e o planejamento a segunda, esforço que deve contar com a participação das pessoas que irão implementá-lo [...] a terceira prioridade consiste em promover o controle da qualidade”.

### **2.2 Gestão da qualidade**

Atualmente, as empresas têm buscado uma forma de gestão que esteja voltado à satisfação de seus clientes, melhoria constante em seu produto, maior engajamento por parte de seus funcionários, identificação de causas e problemas além de garantir soluções para manter os bons resultados. Surge então a gestão a qualidade que tem por objetivo assegurar melhorias ao apresentar métodos que visam a qualidade dos produtos e serviços, além de melhorar a imagem da empresa e seu desempenho como também a sua cultura organizacional.

De acordo com Silva:

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

As empresas que adquiriram o uso do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) resultaram em evolução progressiva, pois aplicaram métodos e mecanismos que garantiram a segurança, acessibilidade e qualidades de seus produtos, estabelecendo o compromisso da empresa em satisfazer o seu cliente. (SILVA, 2009, p.23)

Ao utilizar o sistema de gestão da qualidade pode-se garantir a excelência na cultura organizacional pois este sistema propõem um plano de ação ao identificar as necessidades da empresa e dos clientes.

“O Programa ou sistema de Gestão de Qualidade não é o objetivo final e sim, o meio, o caminho, a ferramenta para atingir a excelência da gestão para progredir, crescer e melhorar.” Guedes (2009, p.193).

## **2.3 Ferramentas da qualidade**

Existem uma variedade considerável de ferramentas da qualidade que auxiliam o gestor a ter uma visão abrangente de seu negócio além de facilitar as suas atividades empresariais, contudo serão apresentadas as mais adequadas para se alcançar o objetivo proposto, sendo elas: Programa 5S, Folha de Verificação, Gráfico de Pareto e Gráfico de Ishikawa.

### **2.3.1 Programa 5S**

A literatura relevante da área da gestão da qualidade tem como consenso que o Programa 5S é de origem Japonesa; considerada uma das principais ferramentas da qualidade, tem como objetivo aperfeiçoar o ambiente de trabalho a fim de deixá-lo em melhores condições de uso, evitar desperdício e melhorar a produtividade. Os cinco sentidos que dão nome ao programa 5S se originam das iniciais das palavras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke. Em português significam senso de utilização, organização, limpeza, higiene e autodisciplina. O 5S é uma ferramenta que melhora o desempenho pessoal e coletivo de uma organização.

Segundo Silva (2009, p.23), o 5S deve ser implementado com o objetivo de melhorar as condições de trabalho criando um ambiente de qualidade. A seguir, o significado de cada senso:

- Seiri – Senso de organização

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

Neste senso deve-se separar as informações e/ou utensílios necessários dos desnecessários para melhorar as atividades diárias de uma empresa, eliminando materiais inutilizados, documentos que não há necessidade de arquivar e objetos que não agregam na tomada de decisões de uma organização. O principal benefício deste senso é a liberação de espaço para novos materiais e utensílios.

- Seiton – Senso de ordenação

No segundo senso deve-se organizar todos os utensílios necessários, facilitando a localização dos materiais para a realização das tarefas realizadas no ambiente organizacional. Segundo Silva (1994, p.15) este senso tem como objetivo a disposição sistemática dos objetos e dados, facilitando seu acesso rápido e diminuindo o fluxo de pessoas.

- Seiso – Senso de Limpeza

Este senso refere-se em manter o local de trabalho limpo zelando pelo ambiente. O principal objetivo do seiso é educar os funcionários para que eles mantenham o ambiente agradável, prevenindo acidentes. Segundo Neiva D’Ellia (2009, p.70) este senso é visto como uma maneira de conhecer e inspecionar o local de trabalho, e é fundamental que seja feito pelo funcionário da área.

- Seiketsu – Senso de Saúde e Padronização

Este senso requer práticas de higiene para manter o ambiente organizacional saudável e produtivo, mantendo disciplina e não permitindo que os outros sentidos declinem. Para Neiva D’Ellia (2009, p.70) neste senso é importante a conservação da higiene e do interesse tanto no local de trabalho quanto na vida pessoal adquirindo uma padronização de hábitos.

- Shitsuke – Senso de Autodisciplina

O último senso tem como objetivo a disciplina, seguindo os padrões do Programa 5S e as normas estabelecidas pela empresa, tornando o convívio entre os funcionários agradável e produtivo. Segundo Silva (1996, p.260) este senso recomenda o uso contínuo do 5S e melhorando os quatro sentidos anteriores, mantendo a capacidade dos funcionários de fazerem as tarefas diárias.

Em linhas gerais, O Programa 5S propõe basicamente a determinação de organizar e limpar determinado ambiente, mantendo as condições requeridas à execução das atividades e a disciplina necessária para se ter um ambiente mais adequado (REBELLO, 2005).

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

### 2.3.2 Gráfico de Ishikawa

O gráfico de Ishikawa, conhecido como espinha de peixe foi criado em 1953 por Kaoru Ishikawa com o propósito de identificar as possíveis causas de um determinado problema.

Segundo Ramos (2000, p.98) “O diagrama de causa e efeito é uma figura composta de linhas e símbolos, que representam uma relação significativa entre um efeito e suas possíveis causas”

De acordo com Seleme e Stadler (2010, p.91):

“Essa representação gráfica permite estabelecer após uma análise criteriosa, quais são as causas (problemas que dão início à ocorrência do problema maior) que fazem com que o efeito ocorra. É um diagrama que pretende mostrar a relação entre uma característica da qualidade e seus diversos fatores determinantes.

### 2.3.3 Folha de Verificação

A folha de verificação é um formulário em forma de tabelas ou planilhas, considerada uma das ferramentas da qualidade mais simples e rápida para facilitar a coleta e análise de dados. Essa ferramenta é uma das sete ferramentas básicas da qualidade criada pelo Dr. Kaoru Ishikawa.

Segundo Vieira (1999, p.20) “A folha de verificação é uma planilha para o registro de dados. O seu uso torna a coleta de dados rápida e automática. Toda a folha de verificação deve ter espaço onde registrar local e data da coleta dos dados”.

Através da folha de verificação é possível ter uma percepção melhor dos itens que devem ser analisados, de forma rápida e concisa, tendo uma imediata interpretação da situação, evitando assim erros e confusões na coleta de dados.

Figura 1- Exemplo de folha de verificação

Lista de presença do mês de novembro					
Professor: Marlei Silva	Turma: 8º	Horário: Sab.- das 9h30 às 11h30			
Nome dos alunos	Dias:	03/11	10/11	17/11	24/11
1- Amanda Silveira		X	✓	✓	✓
2- Erica Contan		✓	✓	✓	✓
3- Fabio José		✓	X	✓	✓
4- Larissa Moreno		✓	✓	✓	✓
5- Marcelo Vince		✓	X	✓	✓
6- Simone Kelly		✓	✓	✓	X
7- Yasmin Lopes		✓	✓	X	X
8- Washington Nunes		✓	✓	X	X

Fonte: Elaborado pelas autoras

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

### 2.3.4 Gráfico de Pareto

O gráfico de Pareto é uma ferramenta criada por Joseph Juran com o objetivo de identificar e classificar os problemas de maior importância, em forma de gráfico, e que devem ser resolvidos com prioridade.

De acordo com Kume (1993, p.22):

Os problemas de qualidade aparecem sob a forma de perdas (itens defeituosos e seus custos). É extremamente importante esclarecer a forma de distribuição das perdas. A maioria deles deve-se a alguns poucos tipos de defeitos, que podem ser atribuídos a uma pequena quantidade de causas. Assim, se as causas destes poucos defeitos vitais forem identificadas, poderemos eliminar quase todas as perdas concentrando-nos sobre estas causas principais, deixando de lado, numa abordagem preliminar, os outros defeitos que são muitos e triviais. Podemos resolver este tipo de problema de uma forma eficiente, através da utilização do diagrama de Pareto.

Segundo Seleme e Stadler (2010, p. 88) “... o Gráfico de Pareto possibilita à organização um adequado uso de seus recursos em direção à melhoria à qualidade do processo e do produto”.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo, de cunho descritivo, utilizou-se de uma abordagem qualitativa. De acordo com Rodrigues (2005, p. 37), a pesquisa qualitativa “não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.” Neste método os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. Quanto à natureza, utilizou-se de uma pesquisa aplicada pois visa gerar conhecimentos para que possa ocorrer aplicação prática, com vistas à solução de problemas específicos. “Objetiva a produção de conhecimentos que tenham aplicação prática e dirigidos à solução de problemas reais específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Rodrigues (2005, p. 37).

A pesquisa foi desenvolvida a partir dos seguintes procedimentos técnicos: 1. Bibliográfico: ao utilizar para a obtenção de dados fontes referente à questão. “trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em imprensa escrita, [documentos eletrônicos] [...]” Marconi; Lakatos (2001, p. 43-44). 2. Estudo de caso: “caracterizando-se pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.” Rodrigues (2005, p. 40) 3. Pesquisa documental: “quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico. As fontes, consideradas documentais, podem ser documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas.” Rodrigues (2005, p. 39).

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**



4. Levantamento: “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas que possam estar envolvidas com o objeto cujo comportamento se deseja conhecer.” Rodrigues (2005, p. 39).

Utilizamos como instrumento de coleta de dados um questionário com catorze perguntas. Na elaboração das perguntas, procurou-se investigar o conhecimento dos colaboradores da escola ERILAS quanto aos benefícios da implantação do programa 5S. O instrumento foi aplicado a dezesseis pessoas que trabalham/estudam na localidade. Eles responderam o questionário por meio de um formulário online utilizado para obter os resultados apresentados neste trabalho. Os conceitos analisados foram: gestão da qualidade e suas ferramentas, tais como: Programa 5S, Gráfico de Ishikawa, Diagrama de Pareto e Folha de verificação, com o objetivo de destacar as utilidades e benefícios que a gestão da qualidade pode proporcionar à uma empresa por meio do auxílio das ferramentas da qualidade ao desenvolver um estudo de caso, gerando um relatório de pesquisa sobre a importância da aplicação do Programa 5S em uma escola de inglês.

## **4 DESENVOLVIMENTO**

### **4.1 A empresa**

Trata-se de uma escola de inglês com o nome fictício de ERILAS, localizada na cidade de Carapicuíba em São Paulo.

A Microempresa, de gestão familiar, está no mercado há mais de vinte anos trabalhando no seguimento de escola de idiomas, em particular na língua inglesa. A escola tem aproximadamente cento e cinquenta alunos, a faixa etária entre dez a quarenta e cinco anos, além de quatro funcionários e oito professores horistas, que trabalham nos períodos matutino e vespertino. A escola possui uma infraestrutura adequada, com materiais didáticos atualizados e interativos e proporcionando atividades complementares para os alunos.

A ERILAS tem por missão proporcionar o ensino da língua inglesa com qualidade, inovação e interativa, atendendo as necessidades que o mercado de trabalho exige e as expectativa dos seus clientes.

Entre os seus valores se destaca: o comprometimento do seu papel com o cliente prestando serviços de qualidade e honestidade, respeito a todos os alunos e funcionários e honrar com suas responsabilidades administrativas e sociais.

### **4.2 Ferramentas de Gestão**

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

Foi verificado que a escola de inglês utiliza ferramentas de gestão para auxiliar os gestores. Constatou-se que todos os anos a instituição de ensino realiza pesquisas de satisfação com os alunos para saber o seu desempenho. Caso haja algum problema, procura corrigir avaliando os seguintes tópicos: infraestrutura das salas de aula; atendimento administrativo; desempenho dos professores; material didático; média conceitual geral da escola.

### 4.3 O Programa 5S na escola ERILAS

O programa 5S é uma ferramenta da gestão qualidade que auxilia e promove mudanças no comportamento de todos os participantes de uma organização. Dessa forma, foi agendada uma reunião com o empresário da instituição ERILAS, com o objetivo de propor a implantação do Programa 5S na escola e apresentar as propostas e benefícios dessa ferramenta de qualidade.

#### 4.3.1 Formulário de conhecimento e reconhecimento do Programa 5S

Após a apresentação do programa 5S para o empresário, foi realizada uma pesquisa a fim de identificar se os colaboradores, gestores, funcionários, professores e alunos, conheciam a ferramenta e suas utilidades. Para isso foi solicitado responder o questionário de avaliação de conhecimento do programa 5S conforme figura 3, e imediatamente apurou-se os resultados.

Figura 3- Formulário de avaliação dos 5S.

ERILAS	Conformidades	Resultados			
		Sim	Não	As vezes	Não sei
Sobre o Programa 5S	Você conhece o programa 5S ?	31%	63%	6%	-
	Este programa é utilizado na escola ?	20%	46%	7%	27%
Seiri- senso de utilização	Existe materiais ou documentos em excesso ou sem serventia nos armários, pastas, prateleiras ?	50%	19%	31%	-
Seiton- senso de ordenação	Os documentos e arquivos estão classificados e ordenados adequadamente ?	20%	40%	25%	15%
	Há um lugar definido para armazenamento dos dispositivos e ferramentas ?	15%	66%	19%	-
Seiso- senso de limpeza	O ambiente da escola é limpo	100%	-	-	-
Seiketsu - senso de manutenção/saúde	Existem móveis quebrados ou mal conservados	25%	37%	38%	-
	Fios, cabos de equipamentos estão de maneira desordenada, muito exposta?	37%	19%	-	-
	O local dispõe de álcool em gel ?	-	81%	-	19%
	O local é bem iluminado e arejado ?	87%	13%	-	-
Shitsuke - senso de disciplina	Os funcionários e professores utilizam uniforme ?	69%	-	25%	6%
	Consegue chegar pontualmente a escola ?	57%	6%	31%	6%
	Você administra bem o seu tempo?	37%	13%	50%	-
5'S	Conhecendo o conceito e os benefícios do 5'S você utilizaria no seu dia a dia	75%	-	12%	13%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”

Após a aplicação do formulário, que foi respondido por dezesseis pessoas, incluindo alunos, professores e funcionários, constatou-se que 63% dos entrevistados não conheceram a ferramenta.

#### **4.3.2 Aplicação do Programa do 5S no setor administrativo**

O que impulsionou a implantação do 5S foi o desconhecimento dos entrevistados diante das respostas obtidas no formulário. Sendo assim, foi realizada uma vistoria na gerência da escola, a fim de verificar quais senso poderiam ser aplicados na instituição. Constatou-se que haviam objetos que não tinham mais utilidade, livros e documentos desorganizados, além de alguns móveis danificados. Com isso foi implantado os seguintes senso:

- Seiri- Senso de utilização

Neste senso foi sugerido a separação dos materiais não utilizados para descarte ou reciclagem. Como por exemplo: documentos, formulários, panfletos, cartazes com informações desatualizadas, provas e atividades antigas, para melhorar o ambiente deixando-o mais limpo e organizado.

- Seiton- Senso de ordenação

Os materiais que foram classificados como úteis, devem ser organizados conforme a frequência de uso, deixando os documentos de escritório de fácil acesso e ter um segundo armário para utensílios de limpeza. Além disso, deve organizar o local de estoque de materiais - papel higiênico, copos descartáveis e papel toalha- que apresentam desorganização.

- Seiketsu- senso de manutenção e saúde

Conforme a vistoria percebeu-se que a escola não disponibiliza álcool em gel a fim de evitar a proliferação de germes e bactérias. Percebeu-se que havia algumas cadeiras que foram restauradas, porém as almofadas precisam ser trocadas. Foram sugeridos o uso de álcool em gel e a retirada das cadeiras para manutenção e/ou descarte.

#### **4.3.3 Aplicação do Programa 5S nas salas de aula**

Para estimular e motivar os alunos e professores a praticarem o Programa 5S nas salas de aula, foi elaborado um pôster para que a ferramenta em questão possa ser reconhecida e utilizada, visando despertar o interesse de todos os envolvidos, conforme figura 4:

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

Figura 4- Pôster para divulgação dos 5S



Fonte: Elaborado pelas autoras

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A gestão da qualidade e suas ferramentas possibilitam analisar os diversos fatores para atingir os objetivos definidos pela empresa. Após a implementação dos sentidos da qualidade observou-se que os resultados foram satisfatórios pois a escola adquiriu conhecimentos sobre os benefícios da ferramenta, procurando atender as necessidades de seus alunos e professores, proporcionando um ambiente saudável, agradável e produtivo.

Os colaboradores perceberam aspectos positivos como: liberação do espaço para o depósito de materiais nos armários e pastas, melhorando a acessibilidade aos recursos disponibilizados; maior organização nos documentos da gerência e ambiente de trabalho limpo após as atividades. Com relação à divulgação do pôster com os cinco sentidos nas salas de aula, constatou-se que os alunos e professores adotaram hábitos para manter o ambiente escolar conservado.

Imagens de alguns espaços da escola, antes e depois da implantação dos sentidos, demonstram os resultados e os benefícios do trabalho realizado pelas alunas do curso de secretariado (Figura 5).

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**


Figura 5 - Imagens do antes e depois do senso Seiri e Seiton.



Fonte: Elaborado pelas autoras

Identificou também, que a ERILAS só utilizava uma pesquisa de satisfação com os alunos, sendo assim, foi sugerido ampliar a aplicação com os professores e funcionários para verificar os pontos positivos e negativos a serem trabalhados. Assim, com o intuito de saber a opinião dos docentes e funcionários, foi enviado um questionário online para avaliarem a empresa. Segue abaixo o formulário apresentado:

Figura 2- Pesquisa de satisfação para professores.

**Pesquisa** 

---

Com o objetivo de melhorar a qualidade que oferecemos a você professor, pedimos a gentileza de responder as perguntas abaixo sobre a escola e o seu gerenciamento.

1- Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?\*

( ) Há menos de 1 ano  
( ) Entre 1 e 2 anos  
( ) Há mais de 2 anos

2. Numa escala de 1 a 5, o quanto você gosta de trabalhar aqui? ( )

3. Você tem à sua disposição os materiais e recursos necessários para desempenhar um bom trabalho?  
( ) Sim ( ) Não

4. Os colaboradores desta empresa têm um bom relacionamento entre si?  
( ) Sim ( ) Não

5. Você tem sugestões ou críticas construtivas para que a empresa possa oferecer um melhor ambiente de trabalho?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Agradecemos a sua participação.

---

Fonte: Elaborado pelas autoras

Foram entrevistados quatro funcionários e seis professores. A pesquisa buscou identificar a satisfação com a gerência da escola, se possuíam os materiais necessários para desempenhar o seu trabalho e se tinham sugestões para oferecer a escola.

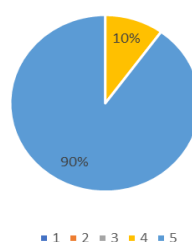
Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação demonstraram que 90% dos docentes e funcionários deram nota máxima a implantação dos senso de qualidade que varia de zero a cinco e 10% atribuiu nota quatro conforme gráfico 1. Todos afirmaram que possuíam os

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

materiais necessários para executar as suas tarefas. Entre as sugestões mais relevantes oferecidas pelos entrevistados, destacou-se: Inclusão de atividades e celebrações de datas festivas para ajudar a incentivar o aluno a ser mais participativo, ambientalizar o local da escola com sinalizações em inglês e possuir mais atividades para integrar com os professores. Com essa nova pesquisa de satisfação, a escola terá a visão geral de todos os contribuintes da ERILAS.

Gráfico 1- Pesquisa de satisfação

Numa escala de 1 a 5 (sendo 1 a menor nota e 5 a maior nota), o quanto gosta de trabalhar aqui?



Fonte: Elaborado pelas autoras

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode se afirmar que o presente trabalho alcançou os objetivos iniciais propostos, pois ao aplicar o programa 5S na escola de inglês ERILAS, os colaboradores afirmaram que notaram mudanças significativas no ambiente e nos processos, tais como: fácil acesso aos materiais utilizados nas salas de aula e organização dos recursos no setor administrativo, além de maior envolvimento da maioria dos alunos após a divulgação do programa, criando novos hábitos para a preservação de um ambiente escolar limpo e organizado.

A principal dificuldade encontrada, é que, o Programa 5S, apesar de ser uma ferramenta de fácil aplicação e de baixo custo, requer práticas e disciplina por parte dos envolvidos, para tanto, nota-se que nem todos demonstraram interesse no projeto e possivelmente manterão os seus antigos hábitos.

É relevante comentar que a escola ERILAS teve um papel fundamental para a elaboração deste estudo, pois forneceu as informações necessárias, demonstrando comprometimento e apoio ao participar de forma ativa no desenvolvimento do projeto.

Futuros trabalhos podem ser executados com a criação de outras ferramentas de gestão de qualidade e sua aplicação, não só nas empresas como também na vida pessoal de cada funcionário da organização a fim de melhorar a qualidade para seus clientes e para o meio organizacional.

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

## REFERÊNCIAS

- DEMING, W. Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- GUEDES, Simone. **Gestão da Qualidade**. In: Gestão secretarial: O desafio da visão holística. PORTELA, SCHUMACHER. São Paulo: Adeptus, p. 183-184, 2009;
- LOPES, Jenice. **Gestão da Qualidade**: Decisão ou Constrangimento Estratégico, Lisboa: Universidade Europeia, p.12, 2014.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**, 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- VIEIRA, S. **Estatística para a qualidade**: como avaliar com precisão a qualidade em produtos e serviços. Rio de Janeiro: Campus, 1999;
- SILVA, M.A. **Desenvolvimento e Implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade**. p.23, 2009.
- KUME, H. **Métodos estatísticos para melhoria da qualidade**. 11. ed. São Paulo: Editora Gente, 1993. p.22.
- MARCONI, M de A.; LAKATOS, E.M. **Metodologia do trabalho científico**. 5. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2001.
- MARSHALL JUNIOR, I. et al. **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: FGV Management, 2007, p.41.
- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: Editora IOB, (2009).
- RAMOS, A.W. **CEP para processos contínuos e em bateladas**. São Paulo: Fundação Vanzolini, 2000.
- REBELLO, M. A. de F. R. **Implantação do Programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 3, n. 1, p. 165-182, 2005.
- RODRIGUES, Maria das Graças Villela. **Metodologia da pesquisa**: elaboração de projetos, trabalhos acadêmicos e dissertações em ciências militares. 2. ed - Rio de Janeiro: EsAO, 2005.
- SILVA, João Martins de. **O ambiente da qualidade na prática - 5S**. 3. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996. p.260.

**“O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**