



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

MICHEL CARVALHO DA SILVA

PROGRAMA 5S – QUALIDADE TOTAL

Assis,
2011

MICHEL CARVALHO DA SILVA

PROGRAMA 5S – QUALIDADE TOTAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação em Administração.

Orientando: Michel Carvalho da Silva
Orientadora: Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Assis,
2011

FICHA CATALOGRÁFICA

SILVA, Michel Carvalho da.

Programa 5S – Qualidade Total. / Michel Carvalho da Silva. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2011.

Nº de paginas 40.

Orientador: Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Trabalho de conclusão de curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis.

Palavras - Chave: Programa 5S, Organização.

CDD: 658

Biblioteca FEMA

PROGRAMA 5S – QUALIDADE TOTAL

MICHEL CARVALHO DA SILVA

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, analisado pela seguinte comissão:

Orientadora: Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Analizador: Dr. Claudiner Buzinaro.

Assis,
2011

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem Ele, não seria possível a sua realização e conclusão.

A uma pessoa muito especial em minha vida, minha avó materna, Maria de Lourdes, pois foi ela quem mais me incentivou a concluir o curso, fazendo com que eu chegasse até aqui.

E a toda minha família, em especial à minha querida namorada Milena, que me apoiou muito e se manteve paciente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me mostrou o caminho para que pudesse concluir essa etapa em minha vida.

Agradeço e muito a minha orientadora Professora Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento que desde o início me apoiou, acreditou e confiou em mim.

Agradeço também a meus pais, Antonio e Helena, a meu irmão Caíque que me apoiaram e me incentivaram nesse período.

Enfim, agradeço a toda minha família e as demais pessoas que puderam contribuir de alguma forma para a conclusão deste trabalho.

“Deixa partir o que não te pertence
mais, deixa seguir o que não poderá
voltar, deixa morrer o que a vida já
despediu...
O que foi já não serve é passado, e o
futuro ainda está do outro lado, e o
presente é o presente que o tempo
quer te entregar...”.

Padre Fábio de Melo.

RESUMO

O Programa 5S é um conceito, uma atitude que organiza o ambiente organizacional. Oferece uma prática simples de ser implementada, assim como a possibilidade de modificação nas relações pessoais, no ambiente de trabalho, na maneira de conduzir as atividades rotineiras e nas atitudes. O programa é vivenciado em organizações em todo o mundo, com resultados bastante satisfatórios.

PALAVRAS CHAVE: Programa 5S, Organização.

ABSTRACT

The 5S program is a concept, an attitude that organize the organizational environment. It offers a simple practice to be implemented as well as the possibility of change in personal relationships in the workplace, the manner of conducting routine activities and attitudes. The program is experienced in organizations around the world, with satisfactory results.

KAYWORDS: 5S Program, Organization.

RESUMEN

El programa 5S es un concepto, una actitud que organizan el entorno de la organización. Se ofrece una práctica sencilla de aplicación, así como la posibilidad de un cambio en las relaciones personales en el trabajo, la manera de llevar a cabo las actividades de rutina y las actitudes. El programa tiene experiencia en organizaciones de todo el mundo, con resultados satisfactorios.

PALABRAS CLAVE: Programa 5S, Organización.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. PROGRAMA 5S.....	12
2.1 A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO NAS EMPRESAS.....	14
2.2 SIGNIFICADO DOS 5S.....	15
2.2.1 Seiri	15
2.2.2 Seiton.....	15
2.2.3 Seiso.....	16
2.2.4 Seiketsu.....	16
2.2.5 Shitsuke.....	17
2.3 OS 10 MANDAMENTOS DOS “5S”	17
3. QUALIDADE E TRABALHO.....	18
3.1 PESQUISA.....	20
4. QUALIDADE E TRABALHO.....	39
REFERÊNCIAS.....	40

1. INTRODUÇÃO

O Programa “5S” é uma filosofia de trabalho que busca promover a disciplina nas organizações através de conscientização e responsabilidade de todas as pessoas inseridas naquele ambiente, com o objetivo de torná-lo um espaço agradável para o trabalho, assim como seguro, produtivo, organizado e eficiente.

O "Programa 5S" foi criado por Kaoru Ishikawa na década de 50, e tinha como objetivo suprir as necessidades de colocar ordem na grande confusão que a Guerra trouxe ao Japão após sua derrota para as forças aliadas. O Programa demonstrou ser tão eficaz enquanto reorganizador das empresas e da própria economia japonesa que até hoje, é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e da produtividade utilizado naquele país. O “5S” é um conjunto de cinco atividades que iniciam pela letra “S”, quando pronunciadas em japonês, que são: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke.

O Programa foi elaborado para que cada organização possa criar o seu próprio programa de qualidade, conscientizando seus colaboradores sobre a importância de ter um ambiente saudável e harmonioso. É o método de treinamento mais utilizado nos dias atuais permitindo que os participantes assimilem um maior número de informações por meio de textos, sons e imagens. O usuário tem liberdade para modificá-lo, de acordo com sua empresa e necessidade.

2. PROGRAMA 5S

Esse programa foi criado no final da II Guerra Mundial, quando Japão estava totalmente devastado e vivendo a crise da competitividade. Todas as grandes cidades (exceto Kyoto), as indústrias e as linhas de transporte foram severamente destruídas. O País estava em ruínas, as pessoas estavam desoladas, cerca de 500 oficiais militares cometeram suicídio logo após a rendição incondicional, e centenas de outros foram executados por cometerem crimes de guerra. O País necessitava de reestruturação, perdera todos os territórios conquistados desde 1894. O Japão permaneceu ocupado pelos aliados por quase sete anos após a sua rendição, realizando diversas reformas políticas e sociais e criou uma nova constituição em 1947, que negava ao Estado o direito de reconstruir uma força militar e resolver impasses internacionais através da guerra.

Após esse longo período de humilhação e de conflitos, era preciso pensar em uma grande solução para por fim a esse período, que fosse de maneira simples, rápida e que obtivesse um resultado eficaz. Foi aí que surgiu o Programa que recebeu o nome de 5S, que fez com que o Japão se reerguesse diante da situação, passando por uma “transformação. Esse Programa ajudou o Japão a se tornar uma grande potência econômica, que possui a terceira maior economia do mundo em PIB nominal e a terceira maior em poder de compra. É também o quarto maior exportador e o sexto maior importador do mundo, além de ser o único país asiático membro do G8. O país mantém uma força de segurança moderna e ampla, utilizada para autodefesa e para funções de manutenção da paz. O Japão possui um padrão de vida muito alto, com a maior expectativa de vida do mundo (de acordo com estimativas da ONU e da OMS) e a terceira menor taxa de mortalidade infantil. O país também faz parte do G20, grupo formado pelas 19 maiores economias do mundo mais a União Européia.

O "Programa 5S" foi criado por Kaoru Ishikawa na década de 50, e tinha como objetivo suprir as necessidades de colocar ordem na grande confusão que a Guerra trouxe ao país após sua derrota para as forças aliadas. O Programa demonstrou ser tão eficaz quanto reorganizador das empresas e da própria economia japonesa que até hoje, é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e da

produtividade utilizado naquele país. O “5S” é um conjunto de cinco atividades que iniciam pela letra “S”, quando pronunciadas em japonês.

São elas:

- **SEIRI** - Senso de Utilização, separar o necessário do que é desnecessário.
- **SEITON** - Senso de Arrumação, identificar e arrumar tudo, para que outras pessoas também possam localizar objetos, documentos etc facilmente.
- **SEISO** - Senso de Limpeza; manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira, e aprendendo a não sujar.
- **SEIKETSU** - Senso de Saúde e Higiene; manter um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e higiene.
- **SHITSUKE** - Senso de Auto Disciplina, criar condições favoráveis à saúde física e mental, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns, zelar pela higiene pessoal e cuidar para que as informações e comunicados sejam claros, de fácil leitura e compreensão.

Com a intenção de manter a denominação “5S”, sem fazer referência às palavras japonesas, algumas organizações usam o termo “senso”, como no exemplo a seguir: Senso de Limpeza, Senso de Utilização.

A filosofia do “5S” concentra-se sobre a organização do local de trabalho e a padronização dos processos de trabalhos, de maneira a torná-los efetivos, resultando em uma grande mudança na organização (empresa), a filosofia “5S” concentra-se também em promover disciplina nas empresas por meio da conscientização de todas as pessoas que interagem com ela, tanto internamente quanto externamente, fazendo com que se comprometam e se conscientizem, evitando desperdício, reduzindo custos e aumentando a produtividade.

O “5S” tem como objetivo a valorização do indivíduo; promover a alteração no comportamento de cada pessoa, ou seja, fazer com que tenha consciência do que é certo e errado para o seu ambiente de trabalho, reduzir custos, melhorar as relações

humanas eliminando atividades que não agreguem valores pessoais e profissionais, trabalhar com mais segurança (separando o que é necessário do que não é necessário), fazendo assim que obtenha maior eficiência da qualidade tanto pessoal quanto profissional.

2.1 A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO NAS EMPRESAS

Antes de começarmos a falar do papel do Programa 5S no que se refere à organização em geral temos que entender o que é organização, quais os seus princípios e quais os seus resultados. É importante conhecermos o conceito de organização, uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Através da organização é possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa, ou seja, a organização resulta da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum a ser alcançado, gerando assim uma qualidade de trabalho, tanto para quem está dentro da empresa (colaboradores) ou para quem está do lado de fora da empresa (clientes).

Podemos dizer que Organização é um dos fatores fundamentais na Administração de empresas, com a sua falta e a de planejamento dificilmente se alcança os objetivos. A princípio devemos ter em mente que a organização é importante, responsável inclusive pelo desenvolvimento e rendimento do trabalho dos colaboradores de uma empresa.

Uma empresa organizada pode se dedicar aos clientes, podendo conquistar a confiança e a fidelização desses, oferecendo segurança e produtos ou serviços de qualidade.

2.2 SIGNIFICADOS DOS “5S”

O Programa recebeu esse nome devido às iniciais das cinco palavras japonesas que sintetizam as cinco etapas do programa.

2.2.1 SEIRI (Senso de Utilização/Descarte)

O primeiro “S” dos “5S”, é separar as coisas necessárias das que são desnecessárias, dando um destino àquelas que não são úteis; em suma, organização, utilização, seleção, classificação, descarte. O SEIRI oferece a oportunidade de se ter um ambiente limpo, arejado e organizado que estimula o comprometimento com a empresa. “Guardar” é um instinto natural das pessoas. Portanto, o Senso de Utilização pressupõe que além de identificar os excessos e/ou desperdícios, estejam preocupadas em identificar “o porquê”, para que medidas preventivas possam ser adotadas para evitar que voltem a ocorrer.

2.2.2 SEITON (Senso de Arrumação/Ordenação)

O segundo “S” é SEITON visa guardar as coisas necessárias, de acordo com a frequência de utilização, ou seja, quanto mais se usa aquele objeto, mais ele tem que ficar a vista das pessoas, facilitando o acesso e a reposição do mesmo, ou seja, ordenação, arrumação, sistematização. Fazendo assim, que resulte em ganho de tempo e aumente a produtividade, reduzindo risco de acidentes. Esse “S” é o que mais causa impacto no gerenciamento visual. Um bom exemplo é a frase; “Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar”.

2.2.3 SEISO (Senso de Limpeza)

A eliminação da sujeira para descobrir e atacar as fontes de problemas é o objetivo do terceiro “S” – limpeza, inspeção e zelo. Prega que a melhor forma de limpar é não sujar. Sendo importante que esta limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente ou operador do equipamento. Pois se cada usuário limpar seu espaço, ele saberá qual a importância de cada objeto, ou seja, saberá distinguir o que é útil para o seu dia a dia ou não, e também saberá como é difícil limpar um ambiente não limpo.

2.2.4 SEIKETSU (Senso de Saúde e Higiene)

Asseio, padronização, saúde e higiene, conservam e aprimoram o nível de higiene, tendo o cuidado para que os estágios de organização, ordenação e limpeza, já alcançados, não retrocedam. Nele são praticados todos os sentidos anteriores sendo, portanto, o quarto “S”. Sem os três primeiros “Ss” implantados, não é possível implantar o quarto. Nesse S, implanta-se tudo que foi visto até agora, em um ponto vital para nós, a saúde. Sem boa saúde e higiene, não temos condições favoráveis para o trabalho e por consequência não obtemos bons resultados. O SEIKETSU tem como objetivo visar e criar condições favoráveis à saúde física e mental, garantir ambiente pacífico e livre de agentes poluentes, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns, zelar pela higiene pessoal de cada colaborador, alcançando melhoria na qualidade de vida dos envolvidos no ambiente de trabalho.

2.2.5 SHITSUKE (Senso de Autodisciplina)

Por fim temos o SHITSUKE, o último “S” dos “5S”, que visa o cumprimento do que foi estabelecido pelo grupo, como um sinal de respeito ao próximo; em suma, disciplina, autocontrole, educação e harmonia. Refere-se à manutenção e revisão dos padrões para reter as novas habilidades de fazer as coisas certas usufruindo dos benefícios obtidos. Incorpora as atividades do 5S à rotina diária das pessoas na empresa por meio da padronização.

2.3 “OS DEZ MANDAMENTOS DOS 5S”

Dentro do Programa 5S, temos os 10 mandamentos que os usuários utilizam como base e princípio.

- I. Ficarei com o estritamente necessário.
- II. Definirei um lugar para cada coisa.
- III. Manterei cada coisa no seu lugar.
- IV. Manterei tudo limpo e em condições de uso.
- V. Combaterei as causas de sujeira.
- VI. Identificarei toda situação de risco.
- VII. Trabalharei com segurança.
- VIII. Questionarei toda norma ou padrão até entendê-lo completamente.
- IX. Procurarei formas de melhorar meu trabalho.
- X. Honrarei todos os compromissos.

As pessoas que utilizam esses mandamentos, ou pelo menos um deles como base e princípio, terão resultado na disciplina e na qualidade de vida profissional e pessoal.

3. QUALIDADE E TRABALHO

O Programa “5S” traz benefícios a todos em qualquer lugar, melhora o ambiente, as condições de trabalho, a saúde e a higiene, traz conforto, comodidade, eficiência e qualidade de vida a todos que se submetem a essa escolha. É importante não somente traduzir os termos e estudar sua teoria, mas sim mudar as atitudes, os pensamentos e principalmente o comportamento das pessoas que executam o Programa.

No contexto teórico da Apostila “Programa 5S” do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (IPEM, 14 de setembro de 2010) há uma comparação entre o Programa 5S e a Cidadania. Tal comparação visualiza a reeducação equivalente a Civilidade; a Adoção de Valores com a Ética e essa abrangência transcende o ambiente de trabalho. Ressalta também a reflexão do indivíduo como cidadão e por último ressalta a importância que ambos buscam como foco principal, que é a transformação da sociedade, tornando-a mais consciente e organizada.

O IPEM (2010) também considera de grande importância o comportamento ético no ambiente de trabalho, tendo respeito, visando um melhor contato, uma melhor relação com as outras pessoas, sem que nenhuma das partes se sinta discriminada.

Cavicchioli (2010, p. 32) afirma que “Programa 5S é uma Filosofia que busca promover a disciplina na empresa por meio da conscientização de todos. Objetivando tornar o ambiente de trabalho mais seguro, produtivo, agradável e eficiente”.

Este autor (IDEM) ainda afirma que o Programa 5S quando implantado em Cartórios, se adequa perfeitamente ao ambiente, tanto para os funcionários quanto para quem necessita dos seus serviços, ou seja, quando implantado o Programa percebe-se as mudanças favoráveis alcançadas, sendo beneficiados inclusive os clientes, que têm qualidade no atendimento oferecido e no serviço prestado.

MAXIMIANO (2000) cita o Sistema Toyota de Produção, conhecido no mundo inteiro, que vem evoluindo desde os anos de 1950, sendo usado como modelo de organização e limpeza por inúmeras empresas e é a semente do modelo japonês de

administração, baseia-se não somente nos especialistas da qualidade, mas principalmente nas técnicas de Henry Ford e Frederick Taylor.

O Sistema Toyota foi criado por Eiji Toyoda, pertencente à família proprietária da empresa que tem o mesmo nome e por Taiichi Ohno, seu chefe de engenharia Toyota.

O Sistema Toyota baseia-se em dois princípios: a eliminação do desperdício e fabricação com qualidade. Com esses princípios possibilita a manufatura de produtos de alta qualidade e com baixo preço.

RIBEIRO (1997) afirma que o Programa pode ser implantando em qualquer instituição, ou seja, em empresas de pequeno, médio e grande porte, em escolas, em estatais e em serviços públicos. Ainda afirma que é aconselhável a prática imediata dos 5S, devido à sua simplicidade, custo baixo e de resultados imediatos.

É aconselhável a prática imediata dos 5S devido à sua simplicidade; à capacidade de atingir rapidamente todos os níveis da organização; de produzir resultados de curto, médio e longos prazos; de independer do grau de instrução das pessoas e formar uma base comportamental para a implantação de outros programas. (RIBEIRO,1997,p.32)

As empresas que conseguem oferecer qualidade elevada no atendimento e se manterem de forma organizada tanto internamente quanto externamente, se destacam e conseguem proporcionar um ambiente de trabalho mais leve e harmônico para seus funcionários. Tendo como resultando a satisfação de seus clientes e acima de tudo de seus colaboradores.

Quando citamos ou ouvimos algo sobre “Programa 5S” nos reportamos à organização, pois é nela que o Programa se baseia.

Quando aplicado em uma empresa, o principal objetivo é organizá-la, tornando isso um hábito, tendo como consequência segurança e saúde no ambiente de trabalho, assim como economia de tempo e evitando despesas desnecessárias, praticando o consumo consciente.

3.1 PESQUISA

Foi realizada, entre os dias 07 e 11 de março de 2011, uma pesquisa com o objetivo de avaliar os serviços prestados aos clientes pelo Oficial de Registro Civil as Pessoas Naturais de Assis/SP, assim como as relações entre colaboradores e a organização do trabalho naquele ambiente.

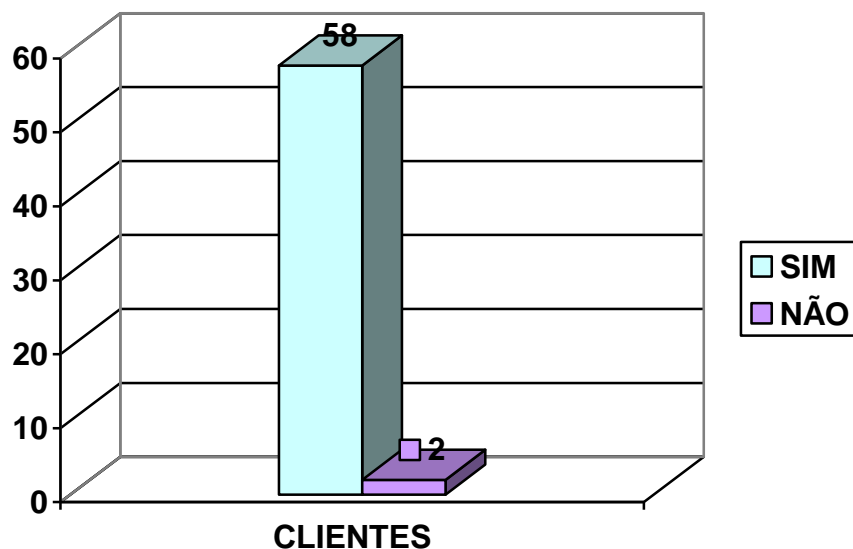
Assim sendo foram organizados dois questionários, o primeiro levantando dados com os clientes e o segundo com os colaboradores.

Baseado no resultado desta pesquisa pretende-se implantar o Programa 5S no Registro Civil de Assis, buscando, implantar através dele, a organização e a eficácia no cotidiano desta Organização.

Foram aplicados 60 questionários a clientes do Registro Civil, que puderam responder questões relacionadas à qualidade no atendimento e como eles avaliam a organização do Cartório. Considerando se o ambiente está realmente organizado, se o atendimento ao público é satisfatório, se a limpeza do ambiente está dentro dos parâmetros aceitáveis.

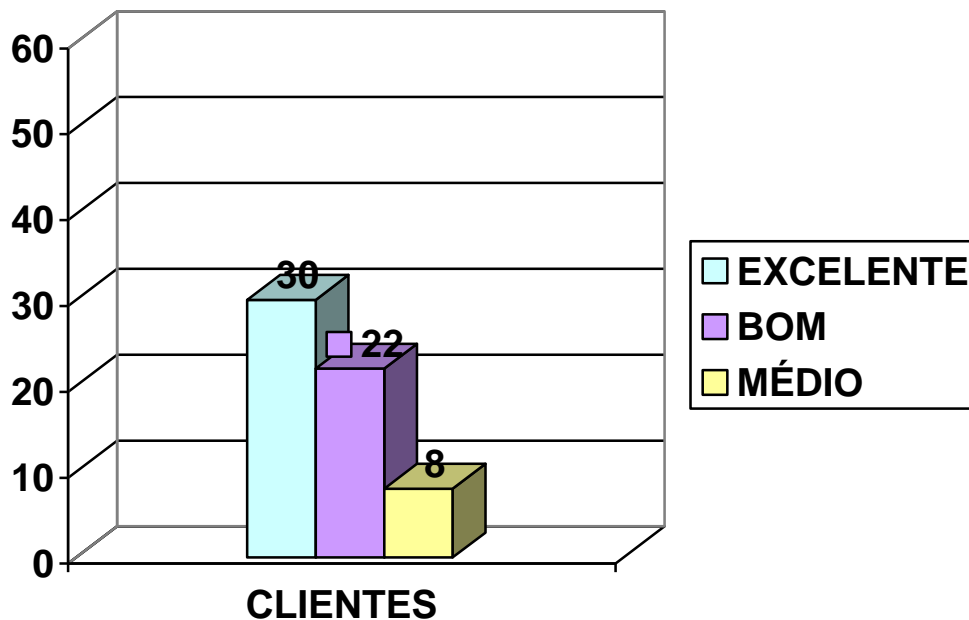
O outro questionário foi aplicado aos quatro colaboradores do Cartório, que deram suas opiniões sobre seu trabalho, sobre a organização do seu espaço e do Cartório. Responderam ao questionário aplicado aos clientes, pessoas de ambos os sexos, entre 17 e 64 anos, que variaram pelo estado civil e grau de escolaridade.

O atendimento é de forma organizada e eficaz?



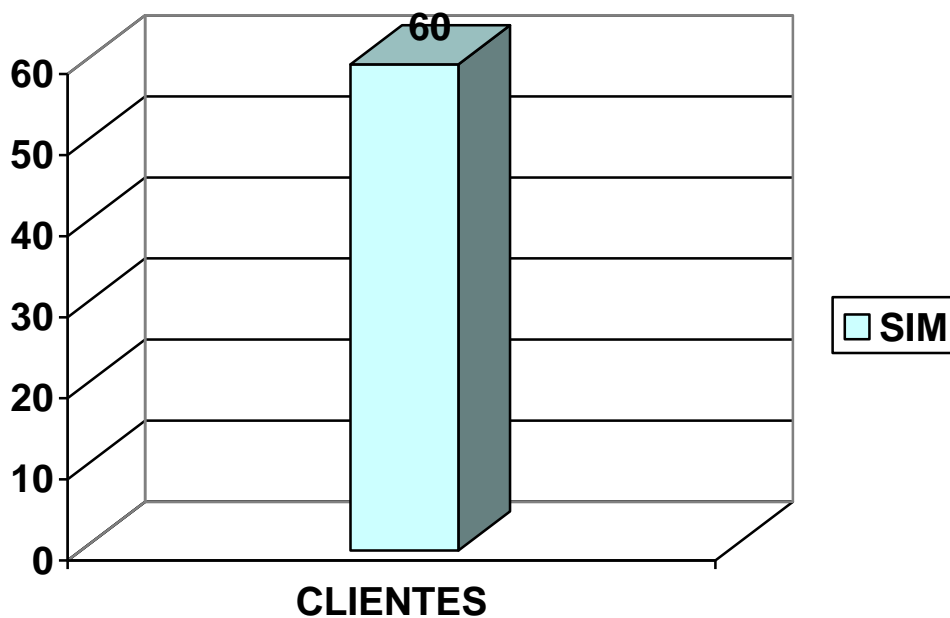
Como resultado, tivemos que 58 pessoas responderam "sim"; já 2 pessoas apontaram que o atendimento oferecido pelo Cartório não é feito de forma organizada e eficaz. Esse resultado aponta a satisfação de grande maioria dos clientes no que se refere ao atendimento oferecido, mas a insatisfação de pequena parcela da clientela inquirida mostra a necessidade de sempre se aprimorar os serviços oferecidos, para que assim se alcance a satisfação na totalidade.

Como você avalia a relação cliente-funcionário? Ruim, médio, bom ou excelente;



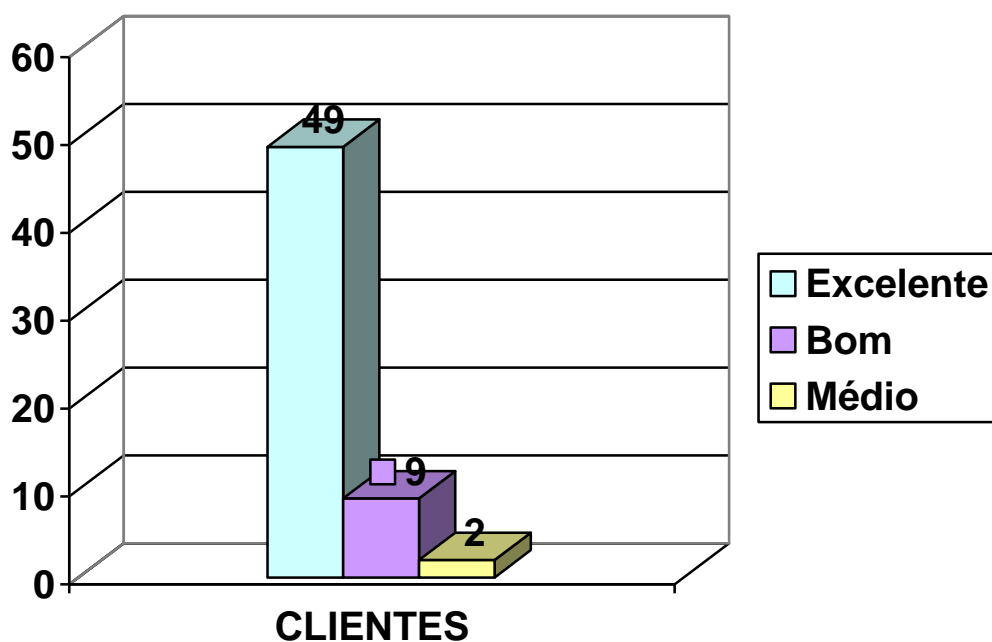
No total de 60 pessoas, 30 (50%) disseram que o a relação entre cliente-funcionário é excelente, 22 pessoas que é boa, 8 disseram que é média e nenhuma que é ruim; mais uma vez confirmamos a satisfação desta clientela, porém o número de pessoas totalmente satisfeitas diminuiu em relação a questão anterior, o que deixa claro a necessidade de se ter atenção ao esta relação.

Os funcionários são preparados para enfrentar situações não esperadas e manterem o controle?



Tivemos como resultado que a totalidade destes clientes reconhece que os colaboradores estão preparados para resolver situações inesperadas, e mantendo o controle.

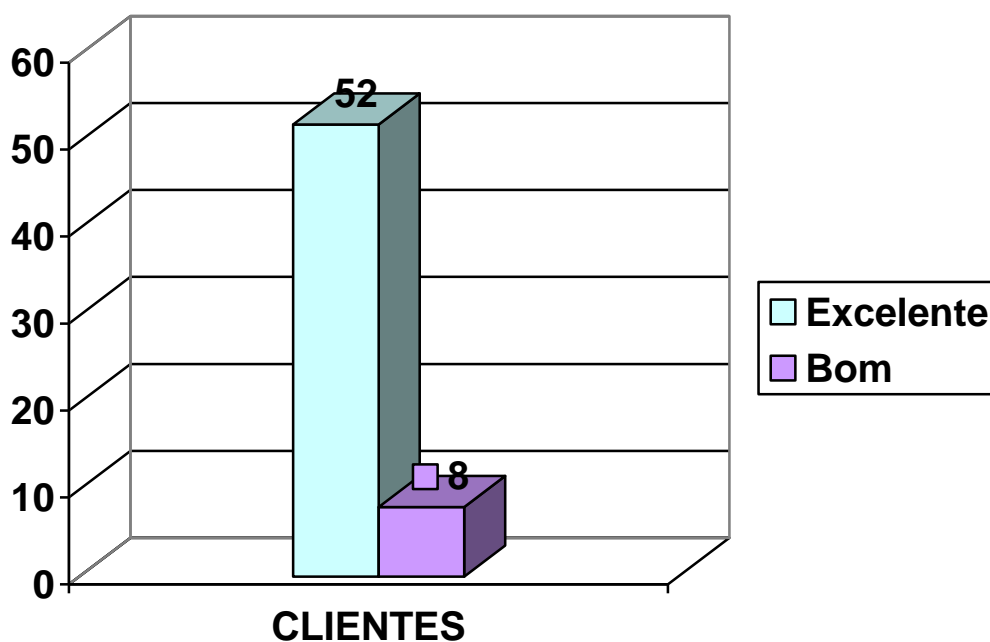
Como você avalia o nível de limpeza e higiene do local? Em escala de 1 a 5;



Como resultado, tivemos 49 pessoas afirmando que o Cartório tem nível de limpeza 5, ou seja, um excelente nível, 4 pessoas dizendo que tem nível 4 de limpeza e 2 pessoas dizendo que o Cartório tem um nível de limpeza, de escala 3 e nenhuma dizendo que o Cartório tem nível inferior ao nível 3.

Este resultado apresenta a satisfação da clientela no que se refere a higiene e limpeza, apresentando a preocupação desta Organização com a saúde de seus clientes e colaboradores.

Como você avalia a organização do Cartório, organização de objetos no balcão, o atendimento oferecido e da organização fora do balcão? Em escala de 1 A 5;



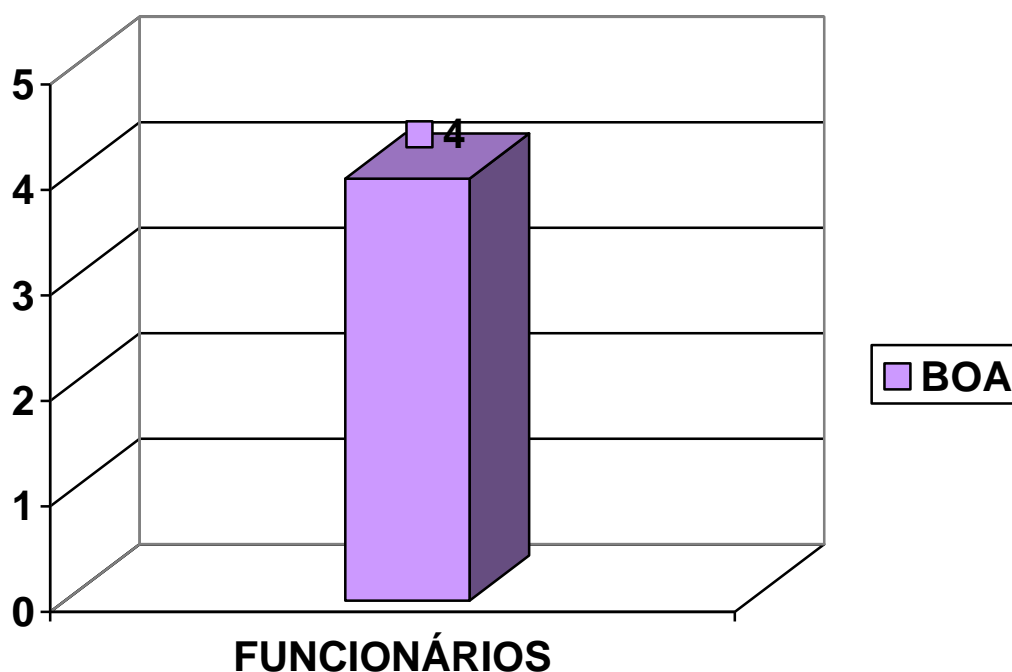
Como resultado tivemos que das 60 pessoas, 52 pessoas avaliaram dentro da escala 5, ou seja, excelente e 8 pessoas avaliaram dentro da escala 4, ou seja, bom nível.

Diante dos resultados apresentados pelos clientes podemos perceber que a avaliação que estes fizeram dos serviços prestados pelo Cartório, é satisfatória, porém mais uma vez afirmamos que o aprimoramento em atendimento e serviços prestados em uma Organização deve ser constante, devido a satisfação que o cliente de qualquer segmento busca.

Os colaboradores do Cartório também participaram da pesquisa, pois consideramos importante ter a opinião de quem está envolvido com o cotidiano desta Organização, pois através dela poderemos chegar a melhor forma de praticar o Programa 5S e consequentemente teremos colaboradores satisfeitos em um ambiente de trabalho que favorece a sua qualidade de vida.

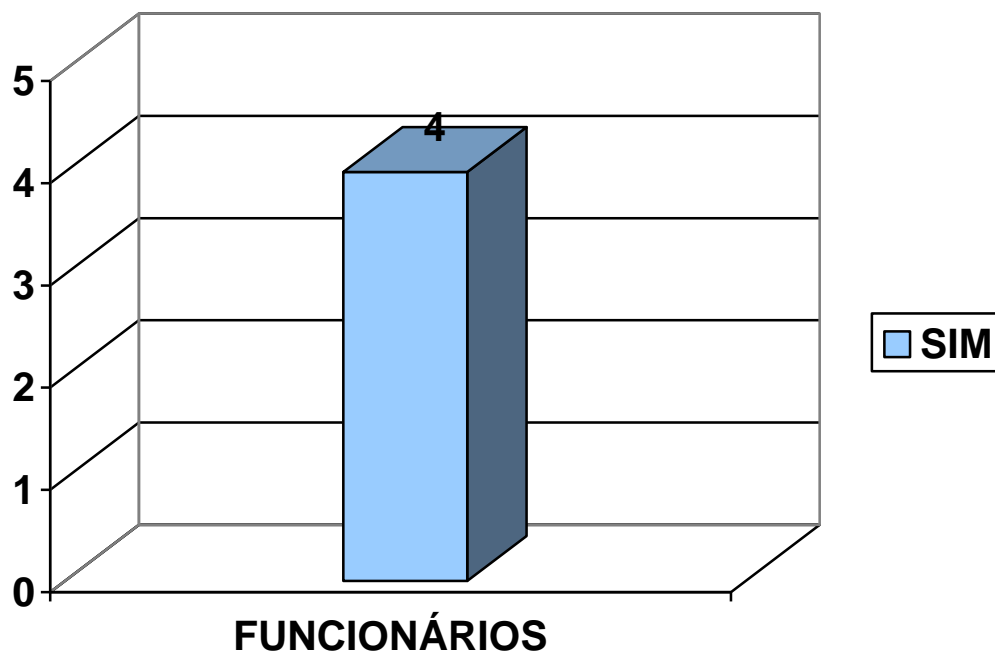
Foram aplicados questionários aos quatro colaboradores, sendo três do sexo feminino e um do masculino, a faixa etária varia entre 22 e 55 anos. Entre os cargos ocupados temos um auxiliar, um escrevente, um substituto da oficiala, e uma oficiala designada, o grau de escolaridade varia entre superior e médio.

Como você avalia a organização interna do Cartório? Ruim, média, boa ou excelente;



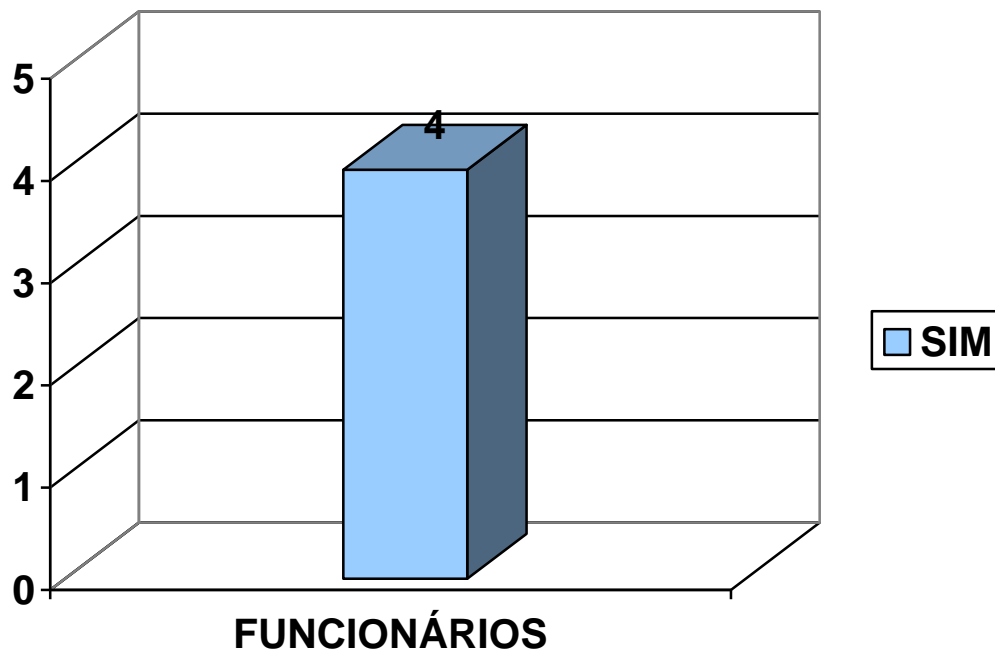
Todos responderam que avaliam a organização do Cartório como boa, porém eles mesmos afirmam que há sempre algo a ser aprimorado para que o rendimento do trabalho não fique estagnado.

A separação dos objetos necessários dos que não são necessários, é feita de forma eficaz? Sim ou não:



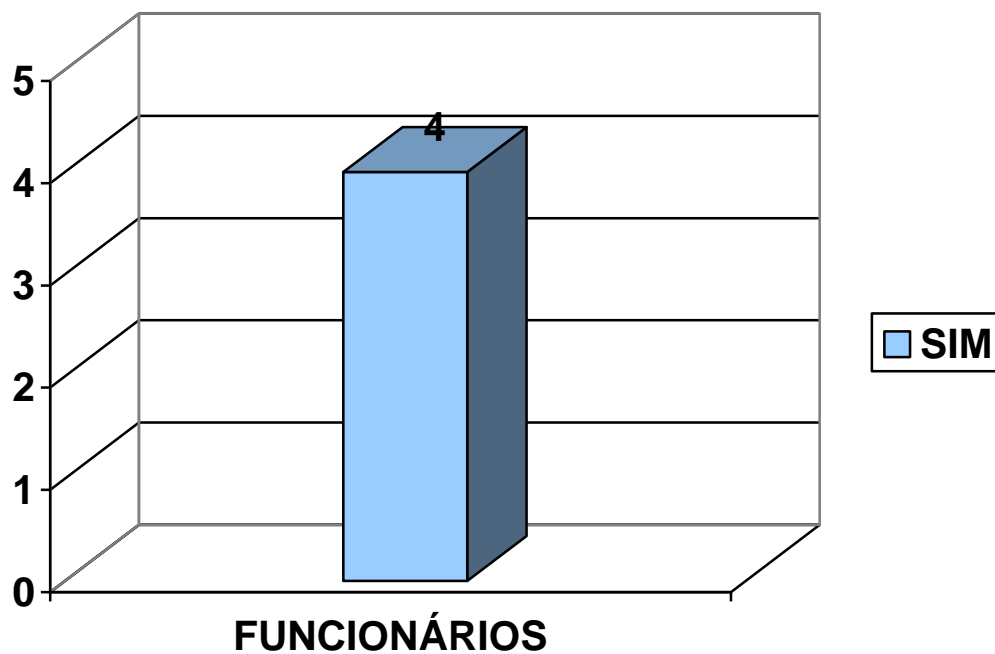
Como resposta, os quatro colaboradores responderam que avaliam que a separação dos objetos necessários dos que são desnecessários, é feita de forma eficaz. O que favorece um ambiente de trabalho mais organizado e um ganho de tempo para realizar as atividades.

O acesso aos arquivos é fácil e de forma ordenada?



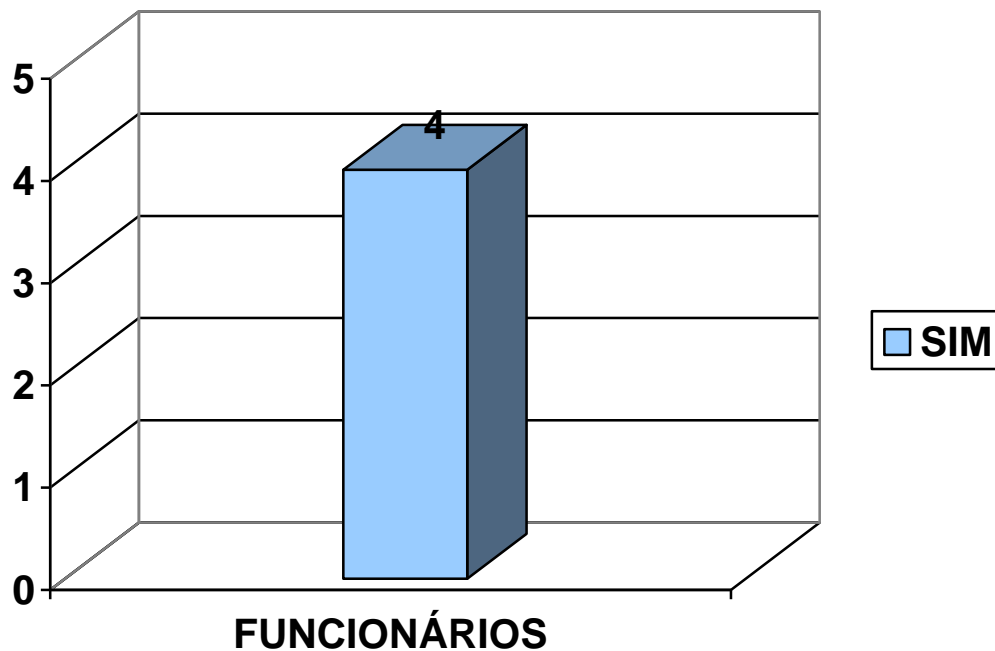
Os quatro colaboradores responderam que o acesso aos arquivos é feito de maneira fácil e organizada. O que ocasiona um ambiente de trabalho organizado, e que resulta em ganho de tempo, sendo desnecessária a procura de documentos em arquivos e caixas, favorecendo inclusive a clientela.

Você como funcionário(a) faz a limpeza do seu próprio ambiente de trabalho?



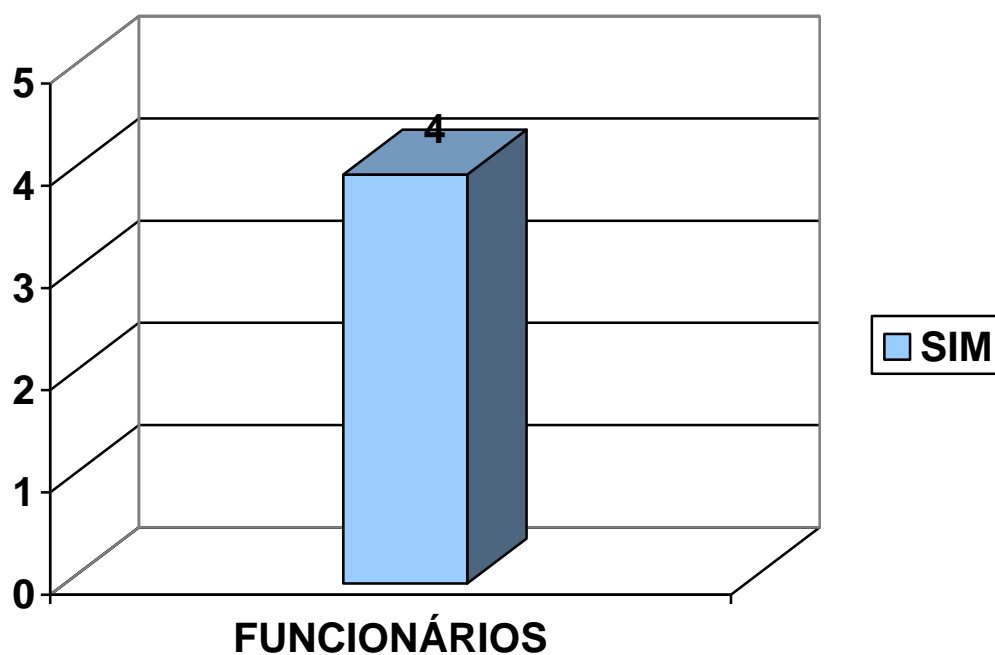
Como resposta, mais uma vez, os funcionários responderam que sim, que cada um deles, procura fazer a limpeza de seu próprio ambiente de trabalho, fazendo com que isso, melhore seu espaço, deixando-o mais limpo e evitando desperdícios de materiais.

Caso sua resposta seja sim na pergunta acima, essa limpeza facilita a identificação de possíveis problemas?



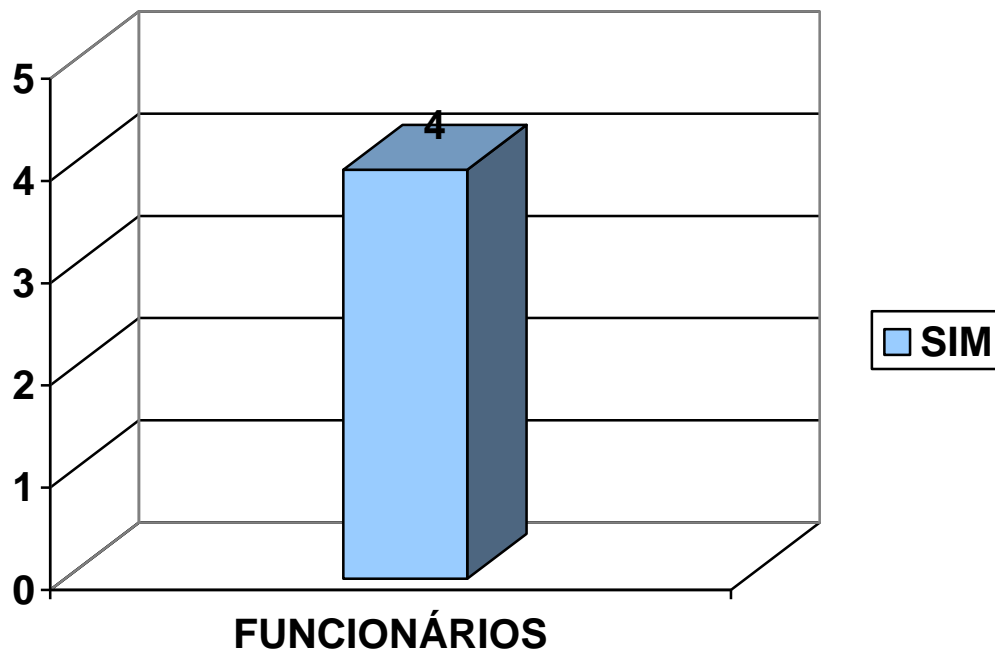
E como resposta os quatro funcionários, responderam que sim, que a limpeza no seu ambiente de trabalho facilita a identificação de possíveis problemas, como por exemplo, o desperdício de material, considerando especialmente aqueles que não são necessários em determinado setor.

O Cartório conserva o nível de higiene e limpeza?



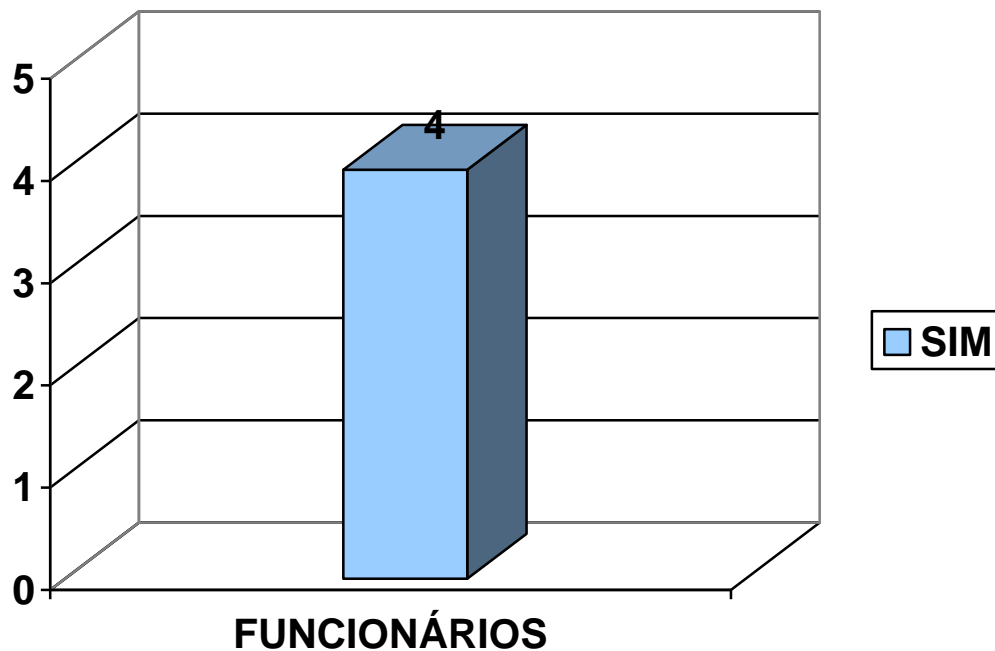
Como resposta, mais uma vez dos quatro funcionários, disseram que sim. E que o a conservação do bom nível de higiene e limpeza, faz com que o ambiente de trabalho seja harmonioso e produtivo.

Você é organizado?



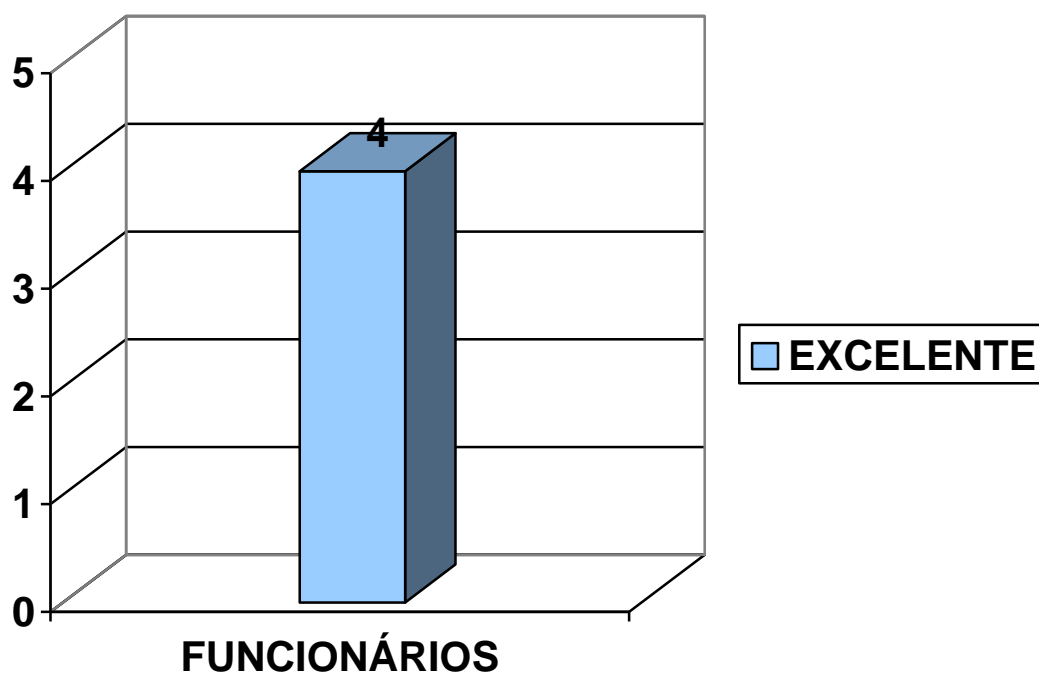
Como resposta, todos os funcionários responderam que se consideram organizados, mesmo que em certos momentos, por questão de tempo ou de trabalho o ambiente se torne menos organizado, na sequência a organização é praticada.

E seus colegas de trabalho? São organizados?



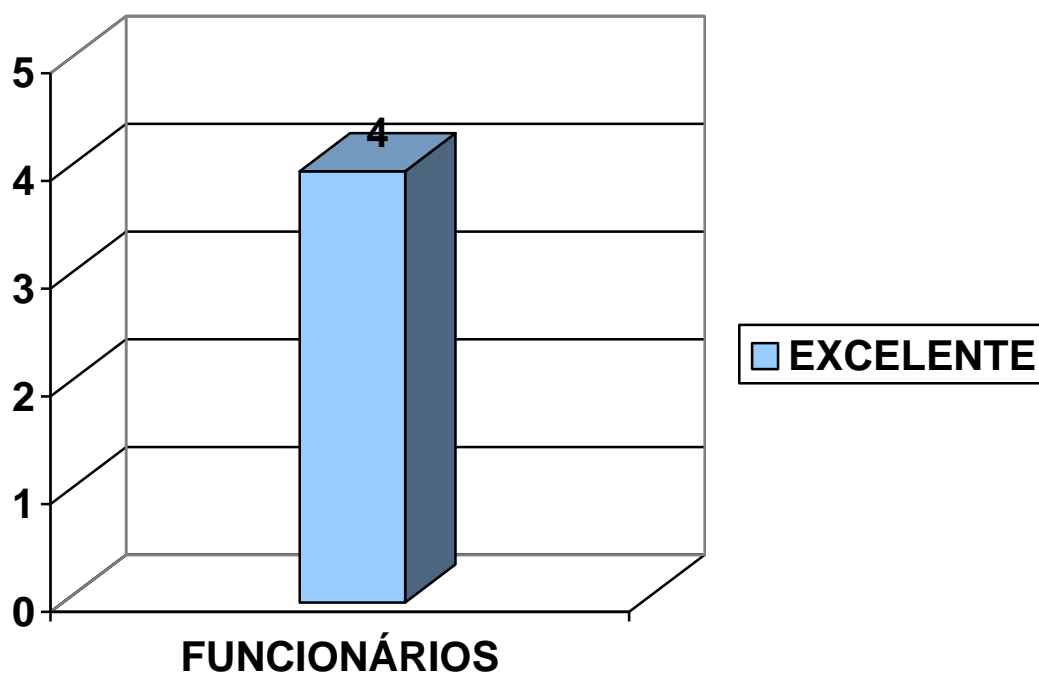
Tivemos como resposta que os quatro funcionários consideram seus colegas de trabalho organizados, mesmo que em certos momentos, essa organização não prevaleça.

Como você avalia a relação profissional entre os funcionários do Cartório?



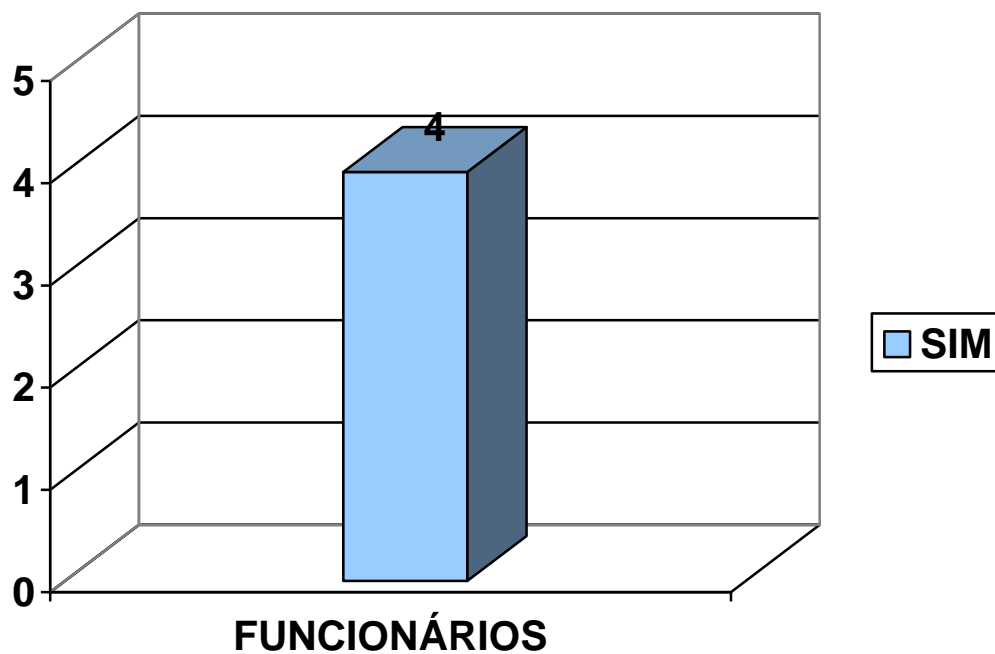
Obtivemos como resposta que a relação profissional entre eles é excelente. Favorecendo o desempenho para a Organização, resultando em maior produtividade e um ambiente de trabalho mais confiável e agradável, favorecendo a qualidade de vida.

E a relação pessoal entre os funcionários do Cartório, como você avalia?



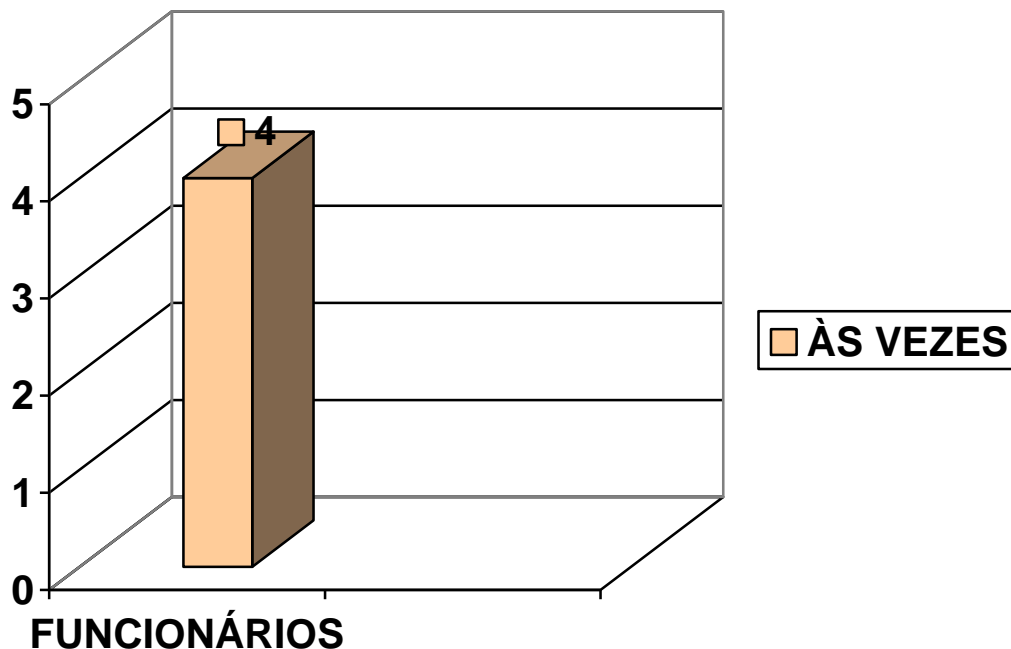
Como resposta, obtivemos que a relação pessoal entre os funcionários do Cartório é uma relação excelente. Resultando em uma evolução na questão profissional, pois se a relação dentro e fora do ambiente de trabalho é excelente, a confiabilidade se torna maior favorecendo o rendimento do trabalho e a satisfação dos colaboradores e conseqüentemente dos clientes.

17. Os funcionários do Cartório apresentam o mesmo nível disciplina e educação em todas as ocasiões?



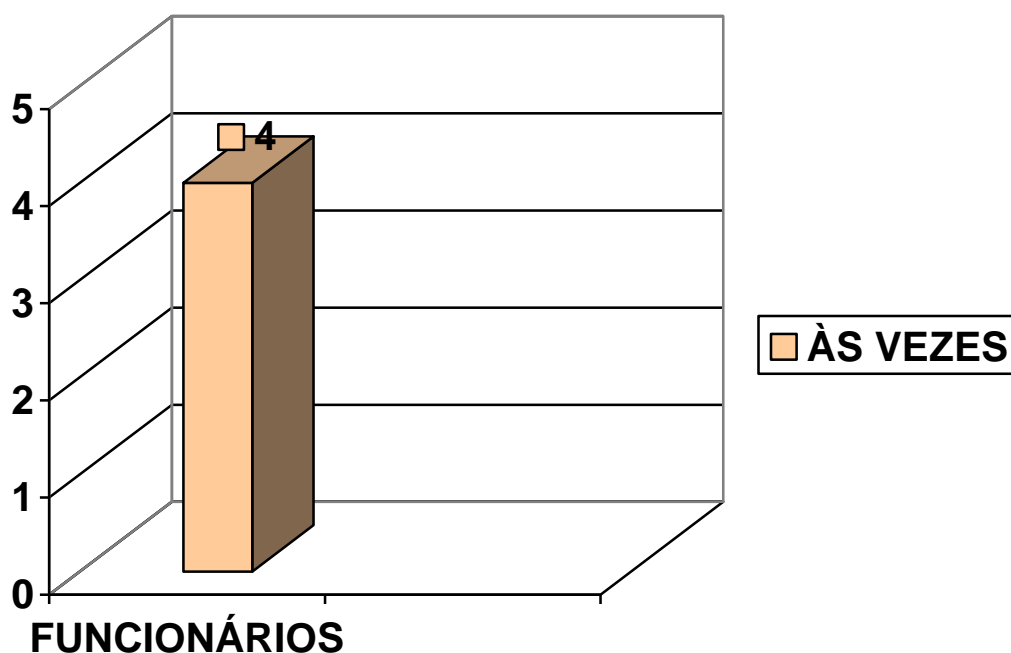
Como resposta, obtivemos que os funcionários do Cartório apresentam o mesmo nível disciplina e educação em todas as ocasiões o que poderá facilitar a implantação do Programa 5S nesta Organização.

Você como funcionário (a) mantém o autocontrole em situações inesperadas?



Como respostas, tivemos os quatro funcionários, respondendo que nem sempre é possível manter o autocontrole diante de situações inesperadas. Pois nenhum cliente é igual ao outro, há situações que exigem mais paciência, outras mais simpatia por parte dos colaboradores e em muitos casos maior empenho, para que se atinja uma solução, mas no contexto geral, sabemos que manter o autocontrole é essencial no que se refere à organizações que prestam serviços que envolvem contato direto com a clientela.

E os seus colegas? Mantém o auto controle em situações inesperadas?



Como respostas, tivemos que os quatro funcionários, respondendo que nem sempre seus companheiros de trabalho conseguem manter o autocontrole diante de situações inesperadas, diante disso percebemos que o empenho em oferecer um atendimento de qualidade cada vez melhor é imprescindível, pois oferece ao cliente segurança.

Diante dos resultados apresentados pelos funcionários da referida Organização podemos perceber que a avaliação que fizeram em relação ao ambiente, ao atendimento e serviços prestados, assim como as relações entre todos naquele contexto são positivos. Porém, as últimas respostas mostram a necessidade de se repensar a posição de cada um no que se referem às determinadas situações, pois o bom atendimento favorece as relações entre clientes internos e externos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho procurou mostrar a importância da organização dentro de uma empresa considerando todos os setores e dando a possibilidade aos colaboradores de planejar as atividades e oferecer aos clientes credibilidade.

Diante disso podemos ver a importância da implantação do Programa 5S em uma empresa. Porém deve ficar claro que o objetivo desta técnica não é somente organizar e limpar um ambiente, a implantação desse programa requer conscientização e tempo, exigindo empenho para sua criação e adaptação das pessoas ao ambiente de trabalho.

O programa 5S é uma mudança de cultura em uma organização e atinge todos os cargos que fazem parte da estrutura hierárquica.

Nos relatos encontrados sobre o Programa, percebe-se o envolvimento dos colaboradores no combate ao desperdício de tempo e recursos. Os envolvidos assumem o compromisso de zelar pelo patrimônio da empresa, assim como pelo seu espaço individual, ocasionando um ambiente salutar para o desenvolvimento de suas atividades.

Este comportamento diminui o risco de acidentes, aumenta a produtividade e a qualidade de produtos e serviços.

Outro fator primordial na implantação do Programa 5S é a melhoria das relações entre os colaboradores e entre estes e clientes externos, o que favorece o desempenho em oferecer a clientela qualidade em serviço, passando a empresa a ser referência em seu segmento.

No caso da empresa participante da pesquisa, apesar do pequeno número de colaboradores, há um compromisso de aprimoramento dos serviços oferecidos, diante disso houve interesse imediato na implantação do Programa naquele ambiente. Sendo assim a técnica será colocada em prática em busca do favorecimento dos clientes externos e da melhoria da qualidade de vida dos colaboradores no ambiente profissional e pessoal.

5. REFERÊNCIAS

1. CAVICCHIOLI, G. de **Programa 5S e Excelência em Atendimento**. São Paulo: Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do Estado de São Paulo, 2010.
2. IPEM-SP. **Apostila Programa 5S**, São Paulo, 2008. Disponível em <www.ace-ipem@ipem.sp.gov.br>. Acesso em 14 de setembro de 2010.
3. LOBOS, J. **Andando no Limite**. São Paulo: Makron Books, 1998.
4. MAXIMIANO, A.C A. de **Teoria Geral da Administração**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.
5. RIBEIRO, H. de. **5S Barreiras e Soluções**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.