

# Implantação do programa Housekeeping em uma sala de aula: um estudo de caso realizado em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul

## Resumo

A busca por um ambiente com maior qualidade é uma preocupação que as instituições de ensino privado têm para atrair cada vez mais estudantes, salas de aula com ótimas infraestruturas e boas condições para favorecer o aprendizado são aspectos observados pelos clientes das instituições. O programa *Housekeeping*, é um conjunto de técnicas da Qualidade Total, que tem como principal objetivo a melhoria do ambiente, possibilitando uma maior eficiência no ensino, gerando mudanças no *layout* e no comportamento das pessoas. Nesse contexto, o presente trabalho objetiva analisar a implantação do programa *Housekeeping* em uma sala de aula do curso de Administração realizado em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul. Os dados foram coletados por meio da técnica de observação assistemática. Os resultados obtidos com a pesquisa mostraram que a sala de aula com o programa aplicado estava em ordem seguindo os princípios do *Housekeeping*. Concluiu-se, também, que o sucesso do programa depende da aceitação e da colaboração de todos os envolvidos.

Palavras-chave: Programa Housekeeping; Qualidade; Melhoria do ambiente; Sala de aula.

## 1 Introdução

Com o intuito de atingir objetivos e metas, as organizações buscam constantemente por um ambiente com maior qualidade. O *Housekeeping*, ou 5S como também é conhecido, é um conjunto de técnicas, da qualidade total, desenvolvidas no Japão, que visam reeducar as pessoas, para assegurar a implantação da qualidade, produtividade e agilidade nos serviços prestados, bem como a melhoria na qualidade de vida. Esse programa é desenvolvido por meio de uma organização do local de trabalho, mantendo-o sempre limpo e arrumado, mobilizando e conscientizando, assim, todos os colaboradores.

Conforme Gonçalves (2009), a implementação do *Housekeeping* gera benefícios para a empresa, pois otimiza o tempo e colabora para tornar os processos ágeis e seguros. Desta forma, é possível obter melhoras na qualidade dos produtos, aumentando consequentemente a satisfação e a confiança do cliente com relação à empresa.

Contudo, quando executado gera mudanças no comportamento das pessoas e no *layout* (arranjo físico) do ambiente. Bons *layouts* melhoram a comunicação visual de uma sala de aula, a escolha de um tipo de arranjo físico adequado depende da estrutura dos processos. Os quatro tipos básicos de *layout* são: por processo, ou funcional ou *job shop*; por produto; híbrido; e de posição fixa (KRAJEWSKI *et al.*, 2009). O arranjo físico ou *layout* como também é chamado, de acordo Slack *et al.* (2009), é geralmente aquilo que a maioria das pessoas notam ao entrar pela primeira vez em um local, pois determina a aparência do mesmo.

Pequenas mudanças nas salas de aula podem afetar nos custos e na eficácia em geral (SLACK *et al.*, 2009). O programa Housekeeping não é somente uma forma de limpeza, mas uma nova maneira de conduzir a organização, trazendo ganhos efetivos. Este artigo tem como objetivo implantar o programa *Housekeeping* em uma sala de aula do curso de Administração em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul.

## **2 Revisão bibliográfica**

### **2.1 Qualidade**

A qualidade, com o decorrer do tempo, passou a fazer parte do escopo de todas as instituições. Para que a qualidade total seja alcançada existem ferramentas/ programas que podem auxiliar no atingimento dos resultados positivos visados dentro das instituições. A qualidade passou a “andar junto” com os objetivos de todas as empresas, inclusive com as instituições de ensino (REIS *et al.*, 2014).

Qualidade, conforme a definição dada pela Norma ISO 8402/93 (*Intenational Organizationfor Standartization*), é “a totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos clientes”.

As instituições estão disponíveis a novos programas para atingir uma maior qualidade em seus processos e produtos. Para se conquistar a qualidade desejada é necessário o uso de ferramentas/ programas que a auxiliem a gerar resultados satisfatórios, como por exemplo, o *Housekeeping* que pode ser implementado para contribuir para a Qualidade Total.

### **2.2 Housekeeping**

O *Housekeeping* é um programa da Qualidade Total que se iniciou no Japão, após este ter sido derrotado na guerra para os Estados Unidos da América. Foi criado com o intuito de reorganizar e limpar as fábricas visando uma melhoria na produção para assim poder se igualar com o mercado mundial.

Este programa, quando implantado, tem como objetivo melhorar o ambiente de trabalho; prevenir acidentes; incentivar à criatividade; reduzir custos; eliminar os desperdícios; desenvolvimento do trabalho em equipe; melhorar as relações humanas; melhorar a qualidade de produtos e serviços (SINGH *et al.*, 2014).

No Brasil, o programa *Housekeeping* foi lançado em 1991, e sua importância na criação do ambiente da qualidade tem sido reconhecida amplamente. Com isso, os efeitos produzidos foram visíveis no que diz respeito ao aumento da autoestima, respeito ao semelhante, respeito ao meio ambiente e crescimento pessoal (ARAÚJO *et al.*, 2007; SANTOS, 2011).

O *Housekeeping*, ou 5S como também é conhecido é, em sua essência educativo, pois surgiu no meio familiar japonês. O programa 5S visa à mudança na maneira de pensar das pessoas levando a um melhor comportamento para toda a vida. O Programa é um conjunto de conceitos simples, e que ao serem aplicados são capazes de alterar o humor, o ambiente de trabalho, as atitudes e a maneira de administrar as atividades do dia-a-dia (GORIWONDO, 2013). Esse programa leva a uma mudança de atitude, tanto no cotidiano das pessoas quanto em seu ambiente de trabalho, tanto industrial quanto empresarial (BAYO-MORIONES *et al.*, 2010).

#### **2.2.1 Implantação do programa Housekeeping**

Independente do tamanho da empresa o programa *Housekeeping* pode ser aplicado com o objetivo de melhorar o ambiente e aumentar a produtividade (GORIWONDO, 2013). Para que a implantação seja bem sucedida é necessário que todos os colaboradores tenham conhecimento sobre o assunto e estejam engajados para executá-lo. Quando implantado de maneira correta o programa *Housekeeping* garante não apenas mudanças no comportamento das pessoas e na melhoria do ambiente, mas também evita retrocessos e/ou retrabalhos.

Sedrez (2008) complementa dizendo que o programa de qualidade deve ser

acompanhado, visando à melhoria contínua nas práticas de avaliação e adaptações, conforme a necessidade e progresso dos resultados obtidos com a aplicação do Programa *Housekeeping*.

### **2.2.1.1 Seiri**

Este senso pode ser traduzido de várias formas: utilidade, ordenação, separar, eliminar. De modo geral, é o que se faz quando inicia uma “boa faxina”, separar tudo o que é necessário e rejeitar/ descartar tudo que não serve.

O *Seiri*, ou senso de utilização, significa separar o necessário do desnecessário. Consiste em manter no ambiente somente os recursos necessários para desempenhar determinadas tarefas, ou seja, identificar materiais e equipamentos necessários e desnecessários, descartando ou dando o devido destino àquilo que é considerado inútil, evitando assim retrabalho (SINGH *et al.*, 2014; GORIWONDO, 2013). Essa ação faz com que não ocorram novamente os recursos desnecessários, possibilitando melhor organização do local, criando novos espaços, diminuindo perda de tempo e desperdício de recursos (CAMPOS *et al.*, 2005; GRANDA *et al.*, 2006).

Os benefícios do senso de utilização são: Diminuição de custos; reciclagem; desenvolvimento da capacidade humana; liberação de espaços; combate ao excesso de burocracia e incentivo a criatividade. Com isto, o *Seiri* mantém o ambiente somente com os recursos necessários usando o bom senso e o equilíbrio.

### **2.2.1.2 Seiton**

O *Seiton* pode ser traduzido como senso de ordenação, sistematização e/ou ordenação. Significa colocar cada objeto no seu devido lugar colocando-os em ordem (tipo, cor) possibilitando organizar e promover ações que facilitem a identificação e procura de qualquer item (GORIWONDO, 2013). Este senso permite ter um sistema de identificação e arrumação utilizando meios de comunicação visual, facilidade na localização e economia de tempo na procura dos objetos (CAMPOS *et al.*, 2005; GRANDA *et al.*, 2006; ARENA *et al.*, 2011; VIEIRA, 2009). Organizar toma tempo e dá trabalho, mas traz resultados proveitosos, nem que seja o de utilizar o *Seiri*, colocando fora aquela coisa desnecessária e que estava perdida em meio à desorganização (SINGH *et al.*, 2014).

Os benefícios do senso de ordenação visam diminuir o tempo de busca, determinando um lugar de fácil acesso para cada recurso, com isto, o *Seiton* estabelece uma excelente comunicação visual com uma identificação correta de cada recurso.

### **2.2.1.3 Seiso**

O *Seiso*, quando traduzido para o português, significa senso de limpeza ou zelo, mas não transmite apenas a ideia de limpeza do local, este senso dá ênfase ao empenho de todos os colaboradores para manter o local de trabalho e os materiais utilizados para a execução das tarefas em boas condições para uso.

O senso de limpeza consiste em eliminar a sujeira para ter-se limpo o ambiente (paredes, piso, vidro, quadro, etc), tornando-o agradável, proporcionando qualidade de vida aos colaboradores e preservação dos equipamentos (GORIWONDO, 2013). O mais importante neste senso não consiste no ato de limpar, mas o ato de “não sujar”, cada colaborador limpa sua própria área de trabalho sendo consciente das vantagens de não sujar. Este senso busca também, além de limpar, identificar as fontes de sujeiras ou do mau funcionamento dos equipamentos e eliminá-los (CAMPOS *et al.*, 2005; GRANDA *et*

*al.*, 2006).

O *Seiso*, ou senso de limpeza consiste em deixar o ambiente limpo, fazendo disto uma rotina para o colaborador, trazendo, desta forma, benefícios para a saúde dele e para a organização, este senso não visa apenas limpar, mas, principalmente, não sujar (SINGH *et al.*, 2014).

#### **2.2.1.4 *Seiketsu***

O quarto senso, *Seiketsu*, denominado senso de asseio, objetiva criar condições favoráveis à saúde física e mental, assegurar um ambiente não agressivo e sem agentes poluentes, preservar boas condições sanitárias (banheiros, restaurantes), cuidar da higiene pessoal. Significa ainda ter um comportamento ético no trabalho, manter um ambiente saudável nas relações interpessoais, seja dentro ou fora do ambiente de trabalho. (CAMPOS *et al.*, 2005). Neste sentido Arena *et al.* (2011) relata que para atingir este objetivo é preciso conscientizar todos da organização, com a finalidade de que cada indivíduo se reedue.

Para que o quarto “S” possa ser implementado, é preciso que os outros 3S já tenham sido desenvolvidos, pois somente assim, ocorrerá de fato um processo crescente de resultados durante o procedimento de implementação do *Housekeeping* (GONÇALVES, 2009). Estas atividades devem ser escritas conforme os procedimentos e a memorização dos mesmos por parte do pessoal como bem como a funcionalidade das regras deve ser obtida (SINGH *et al.*, 2014).

Este senso, *Seiketsu*, objetiva manter condições de trabalho favoráveis, ambiente harmônico e livre de conflitos que possam prejudicar a saúde física e mental, e preservar a vida. Os benefícios do senso de asseio são: ter um local de trabalho arejado, saudável e iluminado propiciando, desta forma, a disposição e favorecimento no aprendizado, um maior enfoque na saúde física e mental do colaborador, reduzindo os acidentes.

Para a completa aplicação e incremento dos padrões, é necessária a colaboração de todos os funcionários. Isto é, a padronização significa fazer atitude certa e dos comportamentos, hábitos diários, a fim de superar as desvantagens dos três primeiros princípios básicos (SINGH *et al.*, 2014). Os três primeiros sentidos, quando praticados, trazem efeitos imediatos, o que não ocorre com o senso de asseio, pois os resultados não são prontamente observáveis.

#### **2.2.1.5 *Shitsuke***

Este último “S” é o mais complexo de todos, pois os colaboradores já executaram as tarefas, porém pensam que tudo está funcionando perfeitamente e que não há mais nada a ser mudado e/ ou modificado.

Ter o senso de autodisciplina, ou *Shitsuke*, de acordo com Gonçalves (2009) representa seguir as regras e procedimentos estabelecidos, contribuindo com o constante crescimento profissional e humano do colaborador. Segundo Vieira (2009), permite desenvolver hábitos para incentivar a uma melhoria contínua através de meios de incentivos.

O senso de autodisciplina visa ter o comprometimento de todos os colaboradores fazendo com que se sintam uma parte importante da organização (SINGH *et al.*, 2014). Este senso faz, também, com que os colaboradores almejem um crescimento pessoal e social, tendo iniciativa e trabalho em equipe, isso faz com que a organização invista em programas e treinamentos para uma melhoria contínua da mesma e de seus colaboradores.

### **2.3 *Layout e instalações***

Uma utilização correta do espaço físico de uma organização é um fator importante para que se possam alcançar os objetivos da mesma. Desta forma, deve-se planejar o *layout* para que se torne mais fácil à movimentação, tanto nos postos de trabalho quanto nas áreas em comum.

O *layout* ou arranjo físico, como também é conhecido, é a maneira a qual se encontram fisicamente os recursos que ocupam espaço dentro da instalação podendo afetar significativamente a organização. Colocado de forma mais simples, o *layout* é decidir onde colocar todas as instalações (EMERIQUE; CARDOSO; FREITAS, 2011). O planejamento adequado do arranjo físico é essencial, pois integrando os caminhos de um produto ou serviço, obtém-se um relacionamento mais eficiente e econômico entre o pessoal, os equipamentos e os materiais que se movimentam (CORRÊA; CORRÊA, 2009; REID; SANDERS, 2005; SLACK *et al.*, 2009). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que bons arranjos físicos incrementam os serviços trazendo desta forma um diferencial, atraindo clientes.

### **3. Metodologia**

#### **3.1 Caracterização do objeto de estudo**

O presente estudo foi realizado em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul. E configura-se como uma pesquisa aplicada, que segundo Silva e Menezes (2001), tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática e encontrar uma solução para problemas específicos. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, pois proporciona ao pesquisador uma maior familiaridade com o problema, envolvendo levantamentos bibliográficos e exemplos de cases semelhantes aos de outros pesquisadores.

Ainda utilizou-se de dois tipos de procedimentos e técnicas: A Pesquisa Bibliográfica e estudo de caso de caráter qualitativo. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (1999), é desenvolvida a partir de material já elaborado, como, por exemplo, livros e artigos científicos. A vantagem seria permitir que o investigador recebesse uma gama de fenômenos mais amplo do que aquele que poderia se pesquisar diretamente, não há outra maneira de conhecer os fatos passados senão com base nos dados secundários e Estudo de Caso, pois de acordo com Silva e Menezes (2001) é um método que envolve um estudo profundo e exaustivo, de maneira a permitir um amplo e detalhado conhecimento. A pesquisa qualitativa não necessita do uso de técnicas estatísticas, uma vez que o ambiente é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

A seleção da instituição de ensino participante neste estudo deu-se por parte da oportunidade da universidade permitir a aplicação do *Housekeeping*, facilitando à busca de dados necessários e acesso a pesquisa através da técnica escolhida. Sendo assim, neste estudo, a população foram os alunos graduandos do I nível, do curso de administração, noturno, em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul as amostras escolhidas foram duas salas de aula escolhidas de forma aleatória por conveniência, onde o pesquisador não tinha pessoas conhecidas para a não manipulação dos dados/resultados.

O programa *Housekeeping* foi implantado durante quatro semanas na sala de aula, *Beta*. Nesta sala de aula cinco sensores foram utilizados: Arrumação, Limpeza, Ordem, Autodisciplina e Asseio.

Utilizou-se como coleta de dados, deste estudo, a técnica de observação não estruturada ou assistemática, pois conforme Marconi e Lakatos (2011) a técnica de observação assistemática consiste em recolher e registrar fatos sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou perguntas diretas. Necessita ter um mínimo de controle e

planejamento previamente elaborados para chegar a resultados válidos.

O programa *Housekeeping*, como citado em tópicos anteriores, foi implementado em uma sala de aula, na escola de administração em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul. Utilizaram-se planilhas, tabelas do Excel e uma máquina digital para análise posterior. Foram colocados, na sala de aula escolhida, um modelo para ser feita a coleta seletiva; quadro de aviso; explicações sobre o que é o programa *Housekeeping* e seus benefícios no quadro de aviso; fixou-se adesivos nas classes, no quadro branco, nos lixos, na parede e nas janelas, com instruções para os discentes e docentes, como por exemplo, deixar a sala de aula em ordem quando sair, lixo no lixo, separe o lixo, fechar as janelas, apagar o quadro, desligar luzes e ar condicionado ao sair. Os alunos e professores foram avisados no dia 23 de agosto de 2013 que a sala de aula *Beta* foi escolhida para ser aplicado o programa *Housekeeping*.

## **4. Resultados**

### **4.1 Disseminação do *Housekeeping* aos docentes e discentes**

No dia 23 de agosto de 2013 apresentou-se o *Housekeeping* para os discentes do I nível do curso de graduação em Administração em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul. Efetivou-se o deslocamento até a sala de aula *Beta* um pouco antes do intervalo e houve a demonstração aos acadêmicos, iniciantes do curso de graduação em Administração, as noções e os objetivos do programa *Housekeeping*.

Para os professores o programa *Housekeeping* foi apresentado por meio de conversas informais nos corredores, sala de aula, sala dos professores e na cantina da Faculdade concomitante com o professor orientador. Aspectos básicos das teorias que regem este programa foram apresentados, introduzindo o sistema de qualidade total no ambiente de trabalho dos mesmos.

### **4.2 Implantação do programa *Housekeeping***

No dia 22 de agosto de 2013 o programa *Housekeeping* foi aplicado na sala *Beta* pelo meio da colocação de: lembretes nas classes dos discentes e do docente com recomendações, conforme mostra a Figura 6, avisos nas janelas para serem fechadas na saída ou quando os alunos ligarem o ar condicionado, no lado do quadro branco foi colocado lembretes para que o mesmo fosse apagado após o uso e para que na saída fossem desligados o ar condicionado e *datashow*, ao lado da caixa de força da luz foi colocado um mural com um lembrete para ser apagadas as luzes na saída, um *checklist* com todos os lembretes, o que se pode e o que não se pode reciclar, frases motivacionais, e um envelope para sugestões de melhorias, na concepção dos discentes e docentes, para a sala de aula conforme pode ser visto na figura abaixo.



Figura 1 – Lembretes e recomendações colados nas classes dos discentes e docente.  
Fonte: Autor, 2013.

Estes lembretes e recomendações foram colocados nas classes para os discentes e os docentes não deixarem lixo na mesa ou deixar espalhados pelo chão da sala, deixarem as classes organizadas como foram encontradas na entrada, fecharem as janelas quando forem abertas, apagarem o quadro branco quando utilizado, deligar o *datashow* e o ar condicionado quando forem ligados e apagarem as luzes.



Figura 2 – Quadro de avisos e recomendações  
Fonte: Autor, 2013.

Conforme a figura 2 colocou-se avisos nas janelas, ao lado do quadro branco e no mural. No mural colocaram-se frases motivacionais, uma explicação do que é o programa *Housekeeping*, coleta seletiva, um *checklist* com todos os lembretes e um envelope de sugestões, para que os alunos e professores colocassem sugestões de melhorias e se algo deveria ser consertado ou trocado, como por exemplo, cadeiras, mesas e aparelhos eletrônicos.

#### 4.3 Comparação dos resultados entre as salas *Alfa* e *Beta*

Os resultados obtidos com esta pesquisa contribuíram para constatar que se tem certa dificuldade para a implantação do programa de qualidade *Housekeeping*. O principal objetivo deste programa é promover a conscientização e garantir a aderência de todo o pessoal no processo de melhoria da qualidade.

A sala *Alfa* possui um ar condicionado que faz muito barulho ao ser ligado, por este motivo é pouco utilizado. Quando acaba a aula, a sala fica totalmente em desordem, classes desarrumadas, algumas luzes ficam acesas, o *datashow* e o ar condicionado estão ligados, as janelas, geralmente, estão abertas, o quadro branco geralmente está com algo escrito e os discentes deixam lixo em cima das classes ou até mesmo no chão ao sair, talvez o motivo que leve a deixar o lixo na mesa seja por que o cesto de lixo fica ao lado da mesa do professor. O cabo do *datashow* está sempre fora do local onde era para ser guardado, pois a caixa organizadora é pequena demais para suportar o tamanho do cabo.

A sala *Beta* é pequena e não suporta a adequação do número de classes que possui. Na hora da saída, os acadêmicos deixam a sala em “ordem”, mas não a arrumam totalmente, às vezes, acabam deixando algumas janelas do fundo abertas e três classes desarrumadas, pois como foi dito anteriormente a sala não suporta o número de classes e cadeiras que tem, o quadro também, geralmente fica com algo escrito. A caixa organizadora do cabo do *datashow*, assim como na sala *Alfa*, é muito pequena e não suporta o tamanho do cabo.

Nas quartas-feiras as turmas trocam de sala fazendo com que os acadêmicos da sala *Alfa* estudem na sala *Beta* e vice-versa. Pode-se notar que mesmo trocando as turmas à sala *Beta* continuava com uma boa aceitação dos discentes, fazendo com que os mesmos seguissem as “ordens” fixadas nas classes, paredes, quadro branco e janelas, pode-se notar também que os acadêmicos da sala *Beta*, quando trocavam de sala, não continuavam com o programa, pois o mesmo não estava aplicado nesta “nova” sala. Logo, se não existia a orientação de organização, esta não era realizada.

Conforme Delgadillo *et al.* (2006), o programa *Housekeeping* é um método educativo que modifica o comportamento das pessoas fazendo com que as pessoas tenham uma maior responsabilidade tanto no cotidiano quanto no meio em que está inserido. Visa reeducar as pessoas, recuperar valores, buscar uma melhoria no ambiente e uma conscientização das pessoas para práticas de cidadania. Ainda, segundo o autor Santos (2011), um dos objetivos é a manutenção da ordem no local, de forma com que ele permaneça sempre limpo, organizado e arrumado.

Na comparação dos resultados entre as salas *Alfa* e *Beta* com relação ao programa de qualidade *Housekeeping* foram analisados cada um dos “S” separadamente, conforme se pode observar nos quadro abaixo. Observou-se ainda que o primeiro senso, o *Seiri*, engloba todos os itens do *checklist* (janelas fechadas, classes arrumadas, luzes apagadas, ar desligado, *datashow* ligado, papel no lixo e quadro limpo), pois o mesmo é responsável pela arrumação e pela organização do ambiente onde foi feita a aplicação. O segundo senso, *Seiton*, é responsável pela ordem, conforme visto no *checklist*, o item utilizado é “classes arrumadas” de forma com que elas fiquem do mesmo modo em que foram encontradas ao entrar na sala de aula. O terceiro senso, o *Seiso*, é o da limpeza onde o item que pertence a este senso é o “papel no lixo” fazendo com que esse material (papel) seja colocado no lixo e não deixado em cima das classes ou espalhados pelo chão da sala.

O quarto senso, o *Seiketshu*, consistiu em deixar com que os alunos se sentissem “bem” no local, pois o ambiente quando eles chegavam estava limpo, arejado e iluminado. O quinto senso é o *Shitsuke*, que visa incentivar as pessoas para uma melhoria contínua através do cumprimento das normas (neste caso, das orientações do pesquisador), este senso de certa forma, engloba também todos os itens, pois os discentes “compraram” a ideia da implantação e respeitaram as orientações auxiliando desta forma o andamento positivo das pesquisas.

Quadro 1 – Total dos *checklists* das semanas

| CHECK LIST - Sala com <i>Housekeeping</i> aplicado/ Sala <i>Beta</i> |       |
|--|-------|
|  | Total |
| Janelas abertas  | 6     |

|  |              |
|--|--------------|
| Classes desarrumadas   | 43           |
| Luzes acessas  | 1 dia        |
| Ar condicionado ligado   | 0            |
| Datashow ligado  | 0            |
| Papel nas classes  | 15           |
| Quadro “sujo”  | 9 dias       |
| <b>CHECK LIST - Sala sem <i>Housekeeping</i> aplicado/ Sala Alfa</b>   |              |
|  | <b>Total</b> |
| Janelas abertas  | 68           |
| Classes desarrumadas   | 509          |
| Luzes acessas  | 8 dias       |
| Ar condicionado ligado   | 1 dia        |
| Datashow ligado  | 2 dias       |
| Papel nas classes  | 67           |
| Quadro “sujo”  | 11 dias      |
| <b>Obs.:</b> Os números são das janelas abertas, classes desarrumadas, luzes acessas e lixo em cima das classes. |              |

Fonte: Autor, 2013.

Conforme, o Quadro 1, a sala *Beta* teve um total de seis janelas abertas e quarenta e três classes desarrumadas durante as quatro semanas. As luzes ficaram acessas somente no dia 13 de setembro, o ar condicionado e o *datashow* não ficaram ligados durante essas semanas. Foram esquecidos em cima das classes quinze lixos, e o quadro branco não foram limpos durante nove dias.

Durante estas quatro semanas, na sala *Alfa*, um total de sessenta e oito janelas estiveram abertas e quinhentas e nove classes fora de ordem. Ainda, oito dias as luzes ficaram acessas, o ar condicionado não foi desligado somente uma vez, o *Datashow* esteve ligado dois dias. Foram deixados em cima da classe, nestas quatro semanas, sessenta e sete lixos e o quadro estava sujo em onze dias. Abaixo nas Figuras 1 e 2 são mostradas as fotos que o pesquisador fez das duas salas de aula após as aulas.



Figura 3 – Fotos da sala *Beta*

Fonte: Autor, 2013.

O programa foi bem aceito pelos discentes, pois de acordo com as fotografias, apresentadas na Figura 3, pode-se notar que antes de sair os mesmos deixam as classes organizadas, seguindo o princípio do *Housekeeping*, mas também é notável que ao fundo da sala sempre fiquem classes que não são recolocadas no lugar correto.



Figura 4 – Fotos da sala *Alfa*

Fonte: Autor, 2013.

Para Vieira (2009) o programa *Housekeeping* pode ser utilizado em várias áreas, pois sempre há algo que precisa ser melhorado. Além disso, o programa é de simples adaptação em vários ambientes de aplicação, conseguindo alcançar melhorias significativas por meio de mudanças ao longo do trabalho.

É notável que após a saída dos discentes a sala de aula fica muito desorganizada, classes fora do lugar e lixo em cima das classes. Com isso, pode-se concluir que o programa de qualidade total, *Housekeeping*, além de aceito e compreendido pelos discentes da turma *Beta*, foi um sucesso.

## 5. Conclusão

Os resultados obtidos com esta pesquisa mostram que a dificuldade da implantação do programa de qualidade *Housekeeping* depende da compreensão, aceitação e participação de todos os envolvidos, se o grupo estiver engajado a implantação será fácil, caso contrário isso será mais difícil. Discentes de outros cursos e outras turmas estavam comentando que gostaram da ideia e que gostariam que na sua sala também fosse aplicado o *Housekeeping*.

A implantação, do programa *Housekeeping*, trouxe mudanças para a sala *Beta* do curso de Administração em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul pode-se destacar que quando os discentes saem da aula eles deixam a sala organizada, mas acabam deixando no fundo da sala algumas classes desarrumadas, pois a sala é pequena para comportar o número de classes. O quadro branco quase sempre está escrito, mas o mesmo deveria ser apagado pelo professor, mostrando assim exemplo para os

alunos.

A sala possui o cesto de lixo perto da classe do professor, os alunos ao saírem mais cedo não vão jogar o lixo no cesto para não atrapalhar a aula e acabam deixando em cima da classe. As tubulações estão à mostra “estragando” as salas esteticamente. Nesta sala, em especial, há colunas entre algumas classes, uma classe geralmente fica escondida atrás da coluna, se a sala é cheia de alunos essas duas colunas acabam atrapalhando a visão de pelo menos dois alunos. O controle do ar condicionado no inverno e no verão é um problema, pois o controle fica somente em uma sala (na sala *Alfa* ou na sala *Beta*), quando se quer utilizar tem que ir à sala “vizinha” buscar.

A disseminação do programa *Housekeeping* realizou-se do dia 23 de agosto de 2013, no turno da noite para os discentes do I nível do curso de graduação em Administração em uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul. O pesquisador mostrou para os discentes da sala *Beta* noções e objetivos do programa, bem como sua aplicação. Para os docentes o programa foi apresentado através de conversas informais juntamente com o professor orientador.

A aplicação do *Housekeeping* aconteceu no dia 22 de agosto de 2013 na sala *Beta* foi através da colocação de recomendações nas classes, avisos nas janelas para serem fechadas na saída ou quando o ar condicionado estivesse ligado, ao lado do quadro branco foram fixadas recomendações para que o mesmo fosse apagado, o ar condicionado e o *Datashow* fossem desligados na saída, também foi colocado um mural com um *checklist* contendo todas as recomendações: um aviso para apagar as luzes, frases motivacionais, separação de material que é reciclado e o que não é, e um envelope para sugestões.

Comparando as duas salas (*Alfa* e *Beta*) pode-se notar que a sala *Beta* ficou organizada durante essas quatro semanas e que o programa ainda continua nesta sala mesmo o pesquisador não estando mais coletando os dados para a pesquisa, provando, desta forma, que o programa *Housekeeping* não é passageiro se aplicado de forma correta e contando com a colaboração de todos.

## Referências

- ARAÚJO, A. P. U.; *et al.* Projeto para implantação do programa IFSC 5S. Universidade de São Paulo, São Carlos. 2007.
- ARENA, K. de O.; BUGLIA, P. R.; PEREIRA, M. F. P.; TAMAE, R. Y. Método 5S: uma abordagem introdutória. São Paulo. Jan, 2011.
- BAYO-MORIONES, A., BELLO-PINTADO, A., DE CERIO, J. M. D. 5S use in manufacturing plants: contextual factors and impact on operating performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), 217-230, 2010.
- CAMPOS, R.; OLIVEIRA, L. C. Q.; Silvestre, B. dos S.; FERREIRA, A. da S. A ferramenta 5S e suas implicações na gestão da qualidade total. 12 folhas, 2005.
- CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. Administração de produção e operações:manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas, 2009.
- DELGADILLO, S. M. L. T.; JUNIOR, A. L. & OLIVEIRA, E. Repensando o método 5S para arquivos. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia*. Florianópolis, n. 22, 2006.
- EMERIQUE, Caio C. T.; CARDOSO, Julio R. de L.; FREITAS, Felipe F. T. de. Planejamento Sistemático de Layout: Aplicação em uma empresa do ramo automobilístico. XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Belo Horizonte, out. 2011. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011\\_tn\\_sto\\_135\\_858\\_19321.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_tn_sto_135_858_19321.pdf). Acesso em: 05/04/2014.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.
- GONÇALVES, C. R. Utilização do programa 5S para a qualidade total. Rio de Janeiro, 2009. 42 f. Monografia – Universidade Candido Mendes.
- GORIWONDO, W. M. 5S Housekeeping and its Impacton Productivity. *The chronicle*, 2013.
- GRANDA, M. A.; *et al.* Programa 5S na fábrica Um suporte para implantação do Sistema de Gestão Integrada. Belo Horizonte, 2006, 55 f. Monografia – Fundação CEFET Minas, Belo Horizonte, 2006.
- ISO – International Organization for Standardization. Norma ISO 8.402/93 – Gestão da qualidade e garantia da qualidade – Terminologia. Disponível em: [http://www.eps.ufsc.br/disserta/velho/anexos/ane1\\_vel.htm](http://www.eps.ufsc.br/disserta/velho/anexos/ane1_vel.htm). Acesso em 20/10/2013.

- KRAJEWSKI, L.; RITZMAN, L.; MALHOTRA, M. Administração de produção e operações. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- REIS, J. G. M. dos; *et al.* Evaluating The Implementation Of Quality Management Systems In Supply Networks In Brazil. Independent Journal Of Management & Production (IJM&P). Brazil, p. 314-330. fev. 2014.
- REID, R. D.; SANDERS, N. R. Gestão de operação. Rio de Janeiro: LTC, 2005.
- SANTOS, L. M. Avaliação da aplicação do programa 5s como ferramenta de qualidade na gestão rural. Balneário Pinhal, 2011. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Balneário Pinhal, 2011.
- SEDREZ, M. T. S. Sistema de gerenciamento da aplicação e manutenção do programa de qualidade 5S. Blumenau, 2008, 55f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.
- SINGH, J., RASTOGI, V., SHARMA, R. Implementation of 5S practices: A review. Uncertain Supply Chain Management, 2(3), 155-162. 2014.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- VIEIRA, L. H. S. Balanceamento de uma linha de montagem na Adira S.A. Portugal, 2009. 72 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Engenharia Industrial e Gestão) – FEUP Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal, 2009.