



GISLANE APARECIDA DE SYLLOS

PROPOSTA DE TREINAMENTO PARA MELHORIA DAS NOTAS NO PROGRAMA DE QUALIDADE TOTAL 5S

Trabalho apresentado ao curso MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Management da Fundação Getúlio Vargas, como pré-requisito para a obtenção do Título de Especialista.

José Carlos Franco de Abreu Filho
Coordenador Acadêmico Executivo

Theodomiro S. M. Delpim
Orientador

LONDRINA – PR
2017

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
PROGRAMA FGV MANAGEMENT
MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

O Trabalho de Conclusão de Curso

Proposta de treinamento para melhoria das notas do programa de Qualidade Total 5S laborado por Gislane Aparecida de Syllos e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para a obtenção do certificado do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Nível de Especialização, do Programa FGV Management.

Data da Aprovação: Local, Data

José Carlos Franco de Abreu Filho
Coordenador Acadêmico Executivo

Theodomiro S. M. Delpim
Orientador



A empresa Tamarana Tecnologia Ambiental, representada neste documento pelo Sr.(a) Kentaro Takahara, Diretor executivo, autoriza a divulgação das informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado ***Melhoria Contínua na eficiência do Programa de Qualidade Total 5S em uma Indústria, por meio de aplicação de treinamento com metodologia prática***, realizados pelo aluno *Gislane Aparecida de Syllos* do curso de MBA em Gestão Estratégica de Empresas, do Programa FGV Management, com o objetivo de publicação e/ ou divulgação em veículos acadêmicos

Tamarana, 05 de julho de 2017

TERMO DE COMPROMISSO

O aluno Gislane Aparecida de Syllos, abaixo assinado, do curso de MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Turma GEE-Londrina (2/2015), do Programa FGV Management, realizado nas dependências da instituição conveniada ISAE, no período de 01 /03 /16 a 01 /11 /17 , declara que o conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado ***Proposta de treinamento para melhoria das notas do Programa de Qualidade Total 5S***, é autêntico e original.

Londrina, 09/07/17

Gislane Aparecida de Syllos

Dedicatória

Dedico este trabalho ao meu marido e meus filhos, que superaram minha ausência em muitos finais de semana durante dois anos.

Resumo

Este trabalho é um estudo de caso na empresa *Tamarana Tecnologia Ambiental*, e tem como objetivo desenvolver um senso crítico e criterioso de Qualidade Total, para a organização, e estimular a naturalidade do ato de separar, limpar e organizar nos facilitadores, Contribuindo assim, ndo assim, para a melhoria das notas no quesito “organização” do Programa 5S. O Programa de Qualidade Total 5S foi implantado na Tamarana em 2001, e está bem estruturado, tendo um coordenador responsável, com facilitadores designados por área, *não conformidades* registradas com fotos, resultando em notas que refletem para o cumprimento das metas, que fazem parte do Programa de Distribuição de Resultados da empresa. Apesar desta estrutura, notou-se que os setores não conseguem manter uma regularidade nas notas máximas, e que elas oscilam a cada mês. A hipótese para isto, é que os funcionários foram treinados dentro da empresa pela metodologia tradicional do 5S, e, ao fazerem arrumações em seus setores, o fazem porque são cobrados ou possuem metas. A razão disto, pode ser de que os funcionários não carregam dentro de si uma vontade genuína e natural de manter um ambiente limpo e bem organizado. Isto porque as pessoas são frutos da educação que receberam e do meio em que conviveram. Se a prática de organização não foi estimulada em seu ambiente familiar, ela não será natural no ambiente corporativo. Então, a proposta é realizar um treinamento, onde por meio de dinâmicas, os funcionários tenham a oportunidade de praticar os conceitos do 5S em suas residências, e, a partir da experiência obtida no ambiente familiar, eles realizem exercícios práticos no ambiente corporativo, e assim, possam agir na empresa de forma mais natural. O treinamento proposto foi realizado na empresa envolvendo todos os facilitadores. A metodologia foi aplicada em quatro módulos, com intervalos semanais, e demonstrou boas práticas de organização por meio de vídeos e fotos de ambientes organizados, exercícios práticos, e ainda propôs tarefas que foram realizadas em casa e na empresa. Após o treinamento, obteve-se a melhoria em 62,5% dos setores, que aumentaram ou mantiveram suas notas, se comparadas as do trimestre anterior ao treinamento. Além dos benéficos para a empresa, os participantes relataram grande satisfação em realizar as tarefas com o convívio familiar. Sugeriu-se para a empresa, que estendesse este treinamento para todo o quadro de funcionários da empresa, mantendo uma regularidade semestral. Propôs-se ainda que, as auditorias começassem a estimular as melhorias de cada setor, valorizando-as com fotos e premiações, de forma que, a luz da psicologia positiva, promova uma energia positiva, tirando o foco das *Não Conformidades* e colocando holofotes nas benfeitorias. Desta forma, com ambientes mais limpos e organizados, pretende-se notas cada vez mais altas e estáveis.

Palavras Chave: Palavra 1. Palavra 2. Palavra 3. Palavra 4. Programa de .

Abstract

This research paper is a case study at the Tamarana Tecnologia Ambiental company and aims to promote an intervention that can stimulate awareness and critical sense among the facilitators towards the Company's Total 5S Quality Program by stimulating the automaticity of the act of separating, cleaning and organizing, thus, contributing to the improvement of the 5S Program scores. The Total Quality Program 5S was implemented at the company in 2001 and it is well structured. It has a coordinator in charge of the process and facilitators designated by area. The nonconformities are recorded with photos, resulting in scores that reflect to the fulfilment of the goals which are part of the Distribution of Results Program offered by the company. Despite this structure it was noticed that the sectors cannot maintain regularity in achieving maximum scores which oscillate every month. The hypothesis for this is that the employees were trained within the company by the traditional methodology of the 5S, and, by making arrangements in their sectors, they do so only because it is demanded from them or because they have to reach their goals. The reason for this may be that employees do not carry within themselves a genuine and natural desire to maintain a clean and well-organized environment. This is so because people are the result of the education they have received and the environment in which they have lived. If organizational practice has not been stimulated in their family environment it will not be natural in the corporate environment either. So, the proposal is to conduct training sections where through assigned tasks employees have the opportunity to practice the 5S concepts in their homes, and, from the experience gained in the family environment, they carry out practical exercises in the corporate environment so they can act in the company more naturally. The proposed training was carried out in the company involving all the facilitators. The methodology was applied in four modules with weekly intervals and demonstrated good organizational practices through videos and photos of organized environments, practical exercises, and also proposed tasks that were performed at home and in the company. After the training an improvement was noticed in 62.5% of the sectors, which increased or maintained their figures in comparison to the previous quarter. In addition to the benefits for the company, the participants reported great satisfaction in accomplishing the tasks within family life. It was suggested that the company extend this training to the entire staff of the company maintaining a semi-annual regularity. It was also proposed that the audits begin to stimulate the improvements of each sector, valuing them with photos and awards, so that, in the light of positive psychology, promote a positive energy, not focusing on Nonconformities but highlighting the improvements. This way, with cleaner and more organized environments, one intends to reach higher and also steady scores.

KeyWords : 5S, Total Quality Program, D'eye Quality, Tamarana Environmental Technology, 5S Training.

AGRADECIMENTOS

Aos sócios e a Diretoria Executiva da Tamarana Tecnologia que permitiram esta pesquisa na empresa.

A Equipe da Qualidade, que confiaram este desafio em mim.

E aos participantes da Turma 01 e 02 do “Curso de 5S – Qualidade na Vida e no Trabalho”, pelo carinho e participação nos módulos!

Sumário

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. Das Ferramentas de Qualidade	10
1.2. Da hipótese deste trabalho	11
1.3. Objetivo Geral	11
1.4. Objetivos Específicos	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 Apresentação do Programa 5S	13
2.2 Lean Manufacturing	15
2.3 Dale Carnegie	16
2.4. Feng Shui	16
2.5. Psicologia Positiva e Investigação Apreciativa	17
2.6 Certificações que estão relacionadas com a empresa Tamarana	18
3. METODOLOGIA	21
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADO	21
4.1. Como funciona o Programa 5S na Tamarana	21
4.2. A proposta de um novo treinamento para os facilitadores	26
4.3. A apresentação do curso	32
4.4. Análise do Pré conhecimento	34
4.5. As aprendizagens obtidas	35
4.6. A avaliação do curso	37
4.7. Das tarefas práticas	40
4.8. Resultados obtidos Pós intervenção	44
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS	45
6. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES	45
7. CONCLUSÕES	46
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
9. ANEXOS	50

1. INTRODUÇÃO

1.1. Das Ferramentas de Qualidade

Diante da competitividade no mercado atual, os Programas de qualidade e certificações tem sido uma exigência de mercado, pois os mesmos demonstram a seriedade da empresa e gera credibilidade. O cenário atual, apresenta várias ferramentas de gestão, de inovação e de qualidade de produto, processo ou pessoas. Os grandes países precursores das ferramentas de gestão da qualidade foram a Alemanha e o Japão. Na década de 60 percebiam que o mercado já exigia uma determinada qualidade na produção, mas, segundo Julio Cezar M. Caldas, Ronaldo Noli em seu artigo “A importância da Qualidade nas organizações”, foi somente nas décadas de 70 e 80, que começaram a produzir em quantidade com qualidade, onde o mercado começou a oferecer produtos diferenciados. Foi na década de 80 que no Japão surgiu *Just In Time*, *Kanban* e *Kaisen*. (2017, p. única).

Muitas são as ferramentas de gestão que as empresas podem utilizar para organizar seus processos, e que contribuirão com a qualidade aos seus produtos. Esta Gestão da Qualidade Total (em língua inglesa “Total Quality Management” ou simplesmente “TQM”, engloba várias ferramentas além das citadas no paragrafo anterior, como o *Lean Manufacture* ou *Manufatura Enxuta*, o ciclo *PDCA* (do inglês plan - do - check - act ou adjust), *Ishikawa*, *Diagrama de Pareto*, *curva ABC*, *ISO 9001*, *ISO 14001*, *OHSAS 18001*, *SA8000*, *TQC (Total Quality Control)*, *TPM (Total Productive Maintenance)*, *6 Sigma*, *BSC (Balanced Scorecard)*, *CCQ (Círculos de Controles de Qualidade)*, e assim por diante. No entanto, se qualquer uma destas ferramentas, forem implementadas em uma empresa desorganizada, bagunçada, com desperdícios, sem controle da operação e de processos, tende a não dar certo, pois uma ferramenta para ser bem implantada e ter continuidade e resultados, precisa ter um ambiente favorável e uma cultura de engajamento do trabalho em equipe. Neste sentido a ferramenta Qualidade Total 5S pode ser a base de toda a gestão e a preparação da equipe para qualquer outra ferramenta de gestão. É o mínimo que uma empresa deve ter implantado, para que com seus benefícios, crie um ambiente saudável para qualquer outra ferramenta de gestão, certificação, normas, auditorias, etc..

O Programa 5S é relativamente fácil de ser implantado, pois tem vasta bibliografia, manuais, livros, e consultores especializados a disposição para auxiliar e orientar os passos para a implantação. No entanto, o mais difícil é a perenidade do programa durante anos e a mudança de cultura de todos os funcionários. Segundo Haroldo Ribeiro, “apenas algumas empresas conseguem implantar sistematicamente os 3 primeiros “S” (20% em média) “ (2015, p.30), e apenas 20 conseguem manter o programa funcionando três anos após a implantação”(2015, p. 06). As empresas investem recursos financeiros e humanos para implantar um programa de 5S, e com o tempo a gestão vai priorizando outras demandas, e o programa 5S é deixado de

lado. Percebemos que o programa se mantém com base em severas auditorias de controles, treinamentos incansáveis aos facilitadores, e estímulos como reconhecimento financeiro quando o setor está bem qualificado ou perdas financeiras no caso de não tirar a nota mínima.

1.2. Da hipótese deste trabalho

O presente trabalho visa estudar o Programa 5S na *Tamarana Tecnologia Ambiental*, empresa do ramo de reciclagem de chumbo, e que está com o Programa de Qualidade Total 5S implantado desde 12/09/2001 pelo consultor Luiz Carlos Pires, na época representando o SENAI. A dinâmica de controle, é muito bem elaborada, com ambientes organizados por setores com facilitadores responsáveis (Vide anexo 02), auditorias semanais, quadros de nota por áreas, treinamentos sistemáticos, e tudo isto atrelado a uma remuneração variável semestral (PDR – Programa de Distribuição de Resultado) que incentiva ainda mais os envolvidos. A programação de treinamentos, é praticamente a mesma desde a implantação, treinando os facilitadores novos a cada dois anos, carga horária de 16 horas e com uma metodologia indicada pela maioria dos livros e manuais de 5S existentes na literatura. Os funcionários entrantes, são munidos de informações do 5S durante o Processo de Integração que leva em torno de 40 minutos, e os Auditores internos, passam por reciclagem específica e são os responsáveis pelas auditorias e registro fotográfico das “*Não Conformidades*” (ou apenas NC), enviando-as juntamente com um relatório aos responsáveis. Quem envia os relatórios é o Coordenador da Qualidade, que é subordinado ao Gerente de Qualidade e Meio Ambiente. Recebem também os relatórios, os Gerentes de cada área, o Gerente Executivo da área e o Diretor Geral. melhorias feitas

Apesar da eficiência do programa durante tantos anos, observou-se que as notas das áreas oscilava entre alta e baixa, comprometendo parte do PDR de alguns setores.

A pergunta é: se a cultura está enraizada e a organização é um hábito, porque não há uma constância de notas altas? Percebe-se então, que apesar de tantos anos, e tantos treinamentos, as pessoas envolvidas não introduziram os conceitos do programa como uma qualidade de vida, levando os conceitos para a vida cotidiana de uma maneira natural, e sim, que deixam o ambiente organizado porque serão punidos e/ou beneficiados.

Diante do exposto, pergunta-se: Será que se estimularmos o senso de organização e desenvolvermos um olhar mais criterioso dos facilitadores, por meio de um treinamento mais prático, dinâmico, introduzindo outros conceitos que trabalhem a organização, e incentivássemos a organização no próprio ambiente familiar em primeiro lugar, para depois trazer os conceitos para a empresa, os facilitadores não agiriam de uma maneira mais genuína e natural, contribuindo assim para que as notas do Programa 5S no quesito “organização” ficassem mais altas?

1.3. Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho é desenvolver um senso crítico e criterioso para a organização, e estimular a naturalidade do ato de separar, limpar e organizar nos facilitadores. Contribuindo assim, para uma melhoria das notas no quesito “organização” do Programa 5S na empresa Tamarana Tecnologia Ambiental, por meio de um treinamento com uma metodologia inovadora, prática e dinâmica.

1.4. Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo principal, teremos os seguintes objetivos específicos:

- 1.2.1 Conceituar o programa de Qualidade 5s
- 1.2.2 Pesquisar outras ferramentas que trabalham organização ou outros conceitos que facilitem o processo de aprendizagem
- 1.2.3 Contextualizar o Programa 5S dentro empresa Tamarana Tecnologia Ambiental
- 1.2.4 Propor e aplicar um treinamento com uma metodologia inovadora
- 1.2.5 Demonstrar os resultados antes e após ao treinamento

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Apresentação do Programa 5S

O 5S é um Programa de Qualidade total que surgiu no Japão na década de 50, após a Guerra. Foi parte fundamental para a reconstrução do país e para o estabelecimento da qualidade que todos os produtos *Made in Japan* alcançaram pouco tempo depois. Segundo Zacharias (2013, p.10), na década de 80, os americanos o adaptaram com o nome de *Housekeeping* (arrumação da casa). No Brasil, foi lançado em 1991, mantendo o nome original Programa 5S, mas é conhecido por outros nomes, pois cada Instituição que o aplica, batiza-o com nomes diferentes e adaptações próprias do conceito de cada “S”, sendo o mais conhecido de todos o *Programa D’Olho na Qualidade* do SEBRAE.

Veja no quadro abaixo o significado original e as variações de cada “S”:

Tabela 1 – Comparativo das várias nomenclaturas de cada “S” do 5S

NO JAPÃO	Segundo Zacharias	Segundo SEBRAE	Segundo Liker
SEIRI	Senso de Descarte	Senso de Utilização	Classificar
SEITON	Senso de Organização	Senso de Ordenação	Organizar
SEISO	Senso de Limpeza	Senso de Limpeza	Limpar
SEIKETSU	Senso de Higiene	Senso de Saúde	Padronizar(criar regras)
SHITSUKE	Senso de Ordem mantida	Senso de Autodisciplina	Disciplinar

Fonte: Desenvolvido pela autora, 2017

O significado de cada um destes “S”, é autoexplicativo pelo próprio conceito, como vemos a seguir:

- Seiri/ Organização: Promove-se o senso de organização, separando o que é necessário do que não é necessário ou úteis para aquele ambiente.
- Seiton/Ordenação: Aqui promove-se a arrumação, organização do ambiente com os objetos úteis que sobraram seguindo critérios de utilização.
- Seiso/Limpeza: No senso de limpeza promove-se a limpeza do local, objetos e maquinários.
- Seiketsu/Asseio: Promover a higiene, limpeza pessoal, hábitos, procedimentos e normas. Promoção a saúde mental e física.
- Shitsuke/Disciplina: O mais difícil deles, pois promove o auto controle, a disciplina em manter tudo o que foi feito para sempre, tornando-se um hábito.

O programa, quando bem estruturado, auxilia com a gestão da empresa, no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho, desempenho e produtividade. Segundo Zaracharias (2013, p.11), os resultados positivos para a empresa com a implementação do programa, são:

- Mudanças das atitudes e hábitos
- Melhoria do desempenho em trabalhos em equipe
- Conscientização da importância da redução de custos e desperdícios
- Redução de estoques do almoxarifado
- Redução e prevenção de acidentes
- Melhoria da produtividade
- Melhoria da aparência pessoal
- Melhoria da imagem da empresa
- Mudança da postura no atendimento ao público
- Elevação do moral das pessoas
- Melhoria da comunicação através de maior integração
- Melhoria nas condições ambientais
- Elevação do nível de participação dos funcionários na busca de melhorias
- Zelo pela saúde física e mental
- Crescimento da iniciativa do ser humano
- Desenvolvimento da criatividade
- Respeito as pessoas
- Aumento da motivação para o trabalho
- Influência positiva na família
- Segurança no trabalho
- Referência de sucesso para o Programa de Qualidade Total

O modelo tradicional de implantação e manutenção do programa, é feito por fases que incluem desde o treinamento e lançamento do programa até a fase de manutenção. Abaixo um modelo de implantação baseado no livro de Haroldo Ribeiro (p. 7, 1994):

- Sensibilização
- Definição do comitê central
- Anuncio oficial
- Treinamento do Comitê Central
- Elaboração do plano diretor (planejamento e cronograma)
- Treinamento da média gerencia de facilitadores

- Formação de comitês locais
- Treinamento de comitês locais para lançamento do 5S
- Elaboração de formulários e critérios de avaliação
- Realização do Diagnostico (pre auditoria)
- Definição do dia do lançamento e programação do evento
- Definição e instalação da “Área de Descarte”
- Treinamento e apresentação oficial do programa
- Dia do lançamento
- Execução dos três primeiros “S”
- Avaliação dos três primeiros “S”
- Execução dos dois últimos “S”
- Avaliação dos dois últimos “S”
- Monitoramento do Plano
- Revisão do Plano

Percebe-se que os benefícios citados por Zaracharias (2013, p.11), integram-se com outros programas e ferramentas adotados pela empresa ou serve de alicerce para que outros programas aconteçam com sucesso na empresa, como por exemplo as certificações, qualificações e o Lean manufacturing. Para Liker (2005, p. 155-156) em seu livro sobre o Modelo Toyota quando explica sobre o Lean Manufacture, diz que o 5S é uma ferramenta que auxilia a tornar visíveis os problemas e, se usada de uma maneira sofisticada, pode ser parte do processo de controle visual de um sistema enxuto bem planejado, e que o 5S cria um ambiente favorável para a produção em massa, sem desperdícios ou disfunções.

2.2 Lean Manufacturing

Conhecido também como *Manufatura Enxuta*, *Produção enxuta* ou *Sistema Toyota de Produção (STP)*, empresa que deu origem ao programa em 1950. O programa consiste em analisar a linha do tempo deste o pedido do cliente até a entrega do produto, removendo as perdas de tempo, que não agregam valor, reduzindo custo e produzindo com qualidade e segurança. Exige da empresa uma mudança de cultura, com foco no cliente e na resolução imediata dos problemas, descobrindo a causa do problema. No *Lean* os problemas são evidenciados e expostos com a Gestão a vista (parecido com o 5S). Economia de tempo/movimento, controle da espera ou do *Lead-time* (tempo de processamento + tempo de retenção), desperdício de transporte, excesso de processamento, foco no baixo estoque por sistema empurrado, estes e outros fatores são controlados pelo *Lean*. Com a implantação do *Lean*, melhora-se o clima organizacional, pois as equipes se integram em torno do problema, e

assumem o problema como sendo da empresa e não só do setor, diminui custos, a medida que desperdícios vão sendo sanados e os problemas solucionados, elimina-se o retrabalho, e melhora-se a segurança do ambiente. O conceito de manufatura enxuta pode ser adotado em escritórios (chamado de *Lean Office*), melhorando processos e rotinas administrativas, controle de tempo, resolução de problemas e eliminando gargalos na produtividade.

A relação e a similaridade de objetivos do 5S com o Lean é muito grande, e segundo Ribeiro, “A empresa que trata o 5S apenas como uma atividade paralela do Lean, e não como uma base, seguramente tem ou terá dificuldade para fazer o sistema “rodar””. (2015, p.86).

2.3 Dale Carnegie

Segundo o site *O Pensador*, Dale Carnegie nasceu em Maryville, Missouri, Estados Unidos, no dia 24 de novembro de 1888. Filho de fazendeiros, ainda jovem ajudava nas tarefas da fazenda, mas não deixou de estudar. Formou-se na Faculdade do Estado de Warrensburg, no Missouri. Depois de formado, trabalhou como vendedor de cursos, por correspondência, para pecuaristas. Em 1912 começou a ministrar um treinamento na arte de falar em público e fundou a “Dale Carnegie Training”. Ingressou na Academia de Artes Dramáticas, para vencer a timidez. Começou trabalhando como ator, e rapidamente se tornou bem-sucedido em suas palestras. Em 1913 lançou seu primeiro livro, que virou um best-seller: “Falar em Público e Influenciar Homens de Negócios”. Em 1919, ele mudou seu nome de Carnegey para Carnegie.

Em 1926, ele publicou a primeira coleção de seus estudos, intitulado “Falar em Público: Um Curso Prático Para Homens de Negócios”. O livro foi mais um best-seller do autor. Em 1936 publicou “Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas” que continua popular até hoje. Seus livros foram traduzidos em diversos idiomas. Faleceu em 1955.

A Dale Carnegie Training é uma empresa de treinamento com escritórios em mais de 80 países. O foco é proporcionar às pessoas a oportunidade de aperfeiçoar as suas competências e melhorar o seu desempenho. Os treinamentos são práticos, com exercícios em sala de aula, e, entre um módulo e outro, a pessoa tem a oportunidade de exercitar os aprendizados, colocar na prática a teoria que recebeu, e este, é um dos fatores diferenciais da Dale Carnegie, que solidifica conhecimentos em comportamentos. O conhecimento e a informação, esta disponível o tempo todo por meio da internet e livros, mas o método Dale Carnegie, coloca a teoria em prática entre um módulo e outro, e é isto, que fixa o conhecimento e muda o comportamento.

2.4. Feng Shui

Arte milenar, oriunda da China, o *Feng Shui* significa “vento e água”, respectivamente. O *Feng Shui* identifica as condições do espaço em que vivemos e nos afeta, seja do modo positivo ou negativo. Segundo a teoria do *Feng Shui* o ambiente em que vivemos tem uma história, uma energia, e se mudarmos o ambiente podemos mudar a história e a energia, transformando tudo em um lugar melhor para se viver. O *Feng Shui* trabalha a energia e

combinação das cores, e dos elementos da natureza para composição dos ambientes, como a terra, madeira, água, fogo e metal. A disposição dos moveis, a organização das coisas, um enfeite compondo o ambiente, uma folhagem, tudo isso inspira o capricho de quem decora, e faz bem para quem convive no ambiente.

2.5. Psicologia Positiva e Investigação Apreciativa

Segundo Comin (2012, pg. Única), quando explica o livro “*Florescer: Uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar*” (Seligman, M. E. P., 2011), diz que :

“O movimento batizado de Psicologia Positiva surgiu oficialmente nos Estados Unidos, em 1997/1998, a partir da iniciativa de Seligman que, com outros pesquisadores, começou a desenvolver pesquisas quantitativas visando à promoção de uma mudança no foco atual da Psicologia. A proposta é da modificação desse foco de uma reparação dos aspectos ruins da vida para a construção de qualidades positivas ou virtudes (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Snyder & Lopez, 2009). Desde o seu surgimento, a Psicologia Positiva não vem sendo divulgada apenas nos meios acadêmicos, desenvolvendo intervenções e propostas que convidam também os “não acadêmicos” a se beneficiarem de suas práticas. Um exemplo desse crescimento é a Associação Internacional de Psicologia Positiva (AIPP), que possui mais de três mil membros distribuídos em 70 países, reunindo não apenas pesquisadores, como profissionais da Psicologia e de diversas áreas interessados no estudo do bem-estar.

(...) No primeiro capítulo, o autor revela que o bem-estar pode ser mensurado em cinco fatores: emoção positiva, engajamento, sentido, relacionamentos positivos e realização. Desse modo, conceitua que o objetivo da Psicologia Positiva é aumentar o florescimento pelo aumento da emoção positiva, do engajamento, do sentido, dos relacionamentos positivos e da realização.

A Investigação Apreciativa (ou apenas *IA*) é uma metodologia inspirada na Psicologia Positiva. Esta metodologia já foi utilizada na empresa Tamarana Tecnologia Ambiental em 2012, que por meio de um evento denominado “*Seminário Visão de Futuro*” com 70% do quadro de funcionários, eles puderam visualizar o futuro da empresa, e coloca-lo no papel, e em grupo apresentar seus “sonhos” em plenária. O objetivo na época, era melhorar o clima organizacional, motivar os funcionários, estimulando-os a colaborar positivamente com os objetivos estratégicos da empresa e pré-dispostos a compreender e desenvolver o planejamento estratégico proposto. Hoje, em 2017, muitos dos sonhos compartilhados na ocasião, já se tornaram realidade.

A IA, desenvolvida pelo consultor de empresas David Cooperrider, estimula as empresas a lembrarem dos momentos bons, positivos e felizes que as empresas passaram, e projeta-los ao futuro, para que a energia positiva que um dia vigorou, retorne no momento atual, projetando um futuro para a organização, isto é, em um outro momento, este bom momento possa a se repetir com êxito. É importante definir a origem das palavras na definição de Cooperrider (2006, p. 9):

A-pre-ci-ar: Valorar, o ato de reconhecer o melhor nas pessoas ou no mundo à nossa volta, afirmando as forças, sucessos e potenciais passados e presentes, perceber essas coisas que dão vida (saúde, vitalidade, excelência) aos sistema vivos.

In-ves-ti-gar: O ato de exploração e descoberta. Fazer perguntas, estar aberto a ver novos potenciais e possibilidades. Sinônimos de descobrir, buscar, explorar sistematicamente e estudar.

A investigação Apreciativa (IA) é uma metodologia muito utilizada em escala mundial, e já validada por muitas empresas na gestão de mudanças. Ela auxilia as organizações em diversos fins como: fusão de empresas, entrada de novos sócios, planejamento estratégico, resolução de problemas, mudança de cultura, entre outras. Trata-se de uma “abordagem radicalmente afirmativa à mudança, que abandona completamente a gestão baseada em problemas e, agindo assim, transforma vitalmente o planejamento estratégico, métodos de avaliação, mudança de cultura, métodos de integração em aquisições (...)” (COOPERRIDER, 2006, p. 9). O autor afirma que ela funciona porque é cooperativa e envolvente, promove a sinergia e o consenso, e proporciona esperança e otimismo aos que aplicam. A IA une às pessoas em torno de um pensamento magnético que atrai o futuro. Segundo Charles Haanel (apud BYRNE, 2007, p. 10), “o pensamento predominante ou a atitude mental é um ímã, e a lei é a de que semelhante atrai semelhante; conseqüentemente, a atitude mental sempre atrairá as condições que correspondam à sua natureza”.

2.6 Certificações que estão relacionadas com a empresa Tamarana

A palavra “ISO” vem da sigla de *International Organization for Standardization*, ou *Organização Internacional para Padronização*, em português. A ISO é uma entidade de padronização e normatização, e foi criada em Genebra, na Suíça, em 1947.

A ISO 9001 foi elaborada pelo Comitê Técnico *Quality Mangement and Quality Assurance* (ISO/TC 176), que é um documento resultante da revisão publicada pela ABNT. A versão brasileira da norma é a ABNT NBR ISO 9001, de 2008. Ela é a norma que certifica os Sistemas de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implantação do sistema. Este documento possui ferramentas de padronização, é um modelo seguro para a implantação da Gestão da Qualidade.

O objetivo da norma, é dar credibilidade a qualidade de produtos e serviços que a empresa possui, pois estes serão criados de modo repetitivo e consistente, com processos e padrões definidos. Para que isto ocorra de maneira continua dentro da organização, a norma determina auditorias internas periódicas, com o objetivo de verificar o grau de conformidade e manutenção do sistema de gestão da qualidade. Se durante a auditoria, for detectado que existe uma etapa do processo que esta sendo realizado pela empresa, e que não esta de acordo com o procedimento que ela mesmo escreveu, isto é a realidade é diferente do que a própria empresa

estabeleceu como regra, então aí, há o que chamamos de “não conformidade”. Então, “Não conformidade” ou apenas NC, é o resultado de um produto ou processo gerado fora do requisito.

O Programa de Qualidade Total 5S tem total relação com as normas de certificações, pois representam uma base sólida de organização, limpeza, asseio, redução de desperdício, processos e procedimentos, auditorias, avaliações, trabalho contínuo e em equipe, entre outros benefícios. Segundo Ribeiro “fica difícil entender como uma empresa certificada na ISO 9001 tenha um baixo nível de 5S. Se isto ocorre, seguramente a Qualidade está custando caro e a Certificação provavelmente é mantida pelo esforço de um número limitado de pessoas” (2015, p.79).

Além da ISO 9001, dentro da cadeia automotiva, a ISO/TS 16949 é uma importante certificação, que a Tamarana está em processo de implantação. Segundo Ribeiro, a ISO/TS 16949 é uma especificação técnica internacional que tem requisitos específicos da ISO 9001 para as empresas que participam da indústria automobilística (2015, p. 79). Ainda segundo o autor, o 5S é um forte aliado a ISO/TS 16949, pois forma uma cultura geral e natural na empresa, evitando que problemas oriundos de áreas e pessoas não auditadas pela Norma prejudiquem a qualidade e segurança das peças fabricadas, os indicadores de desempenho e até o atendimento aos requisitos específicos de cada cliente.”(2015, p. 79).

A ISO 14000 é uma Norma de diretriz na Gestão Ambiental, e tem como objetivo garantir o equilíbrio e proteção ambiental. O Programa 5S por meio de sua metodologia conscientiza as pessoas a utilizarem o princípio dos 4R que são: Reduzir, Reutilizar, Reciclar e Refletir. (2015, p.84), isto motiva “uma mudança cultural através de boas práticas no dia a dia, o 5S pode ser usado como uma ferramenta para iniciar a implementação de uma nova consciência para o Meio Ambiente”. (2015, p.84).

3. METODOLOGIAum

3.1. Como funciona o Programa 5S na Tamarana

Na Tamarana Tecnologia Ambiental, apesar do Programa de Qualidade Total existir desde 2001, com todos funcionários treinados no Programa, e de ampla estrutura de apoio e método, os auditores flagram por meio das auditorias (e evidenciado por fotos), situações de descaso com o desperdício, objetos fora do lugar, cantinhos sujos, e armários mal organizados.

Pelas notas apresentadas no programa, detectou-se que a maioria das NC (não conformidades) apresentadas, é de categoria “comportamental”. Abaixo citaremos alguns exemplos:

Retira-se um objeto do lugar e não o coloca novamente no lugar

Em determinadas áreas de uso comum, aparecem sujeiras e desordem, sem saber quem foi

Nos locais que estão organizados, percebe-se a falta de critérios definidos para a organização.

Armários com portas fechadas, contendo objetos obsoletos

Falta de autonomia ou iniciativa do usuário em perguntar o correto descarte ou destino a determinado objeto em desuso, o que acaba guardando.

Figura 01: Algumas Fotos das duas ultimas auditorias – Mês de agosto/2017





Local: Matéria Prima
Gavetas abertas, objetos soltos, puxadores sem padrão



Local: manutenção Civil
Alguém utilizou e não organizou novamente



Local: Manutenção Elétrica
Gavetas mal organizadas, com EPI, documentos e objetos.



Local: Laboratório Químico
Prateleiras desorganizadas, carvão sob a bancada sem identificação



Local: Refino
Luvas de EPI, deixadas sobre o porta guarda-chuva



Local: RH – Segurança
Gavetas mal organizadas

	
<p>Local: RH segurança Na Etiqueta esta escrito “pastas”, mas tem outros objetos</p>	<p>Local: Sala de TI Armário desorganizado</p>

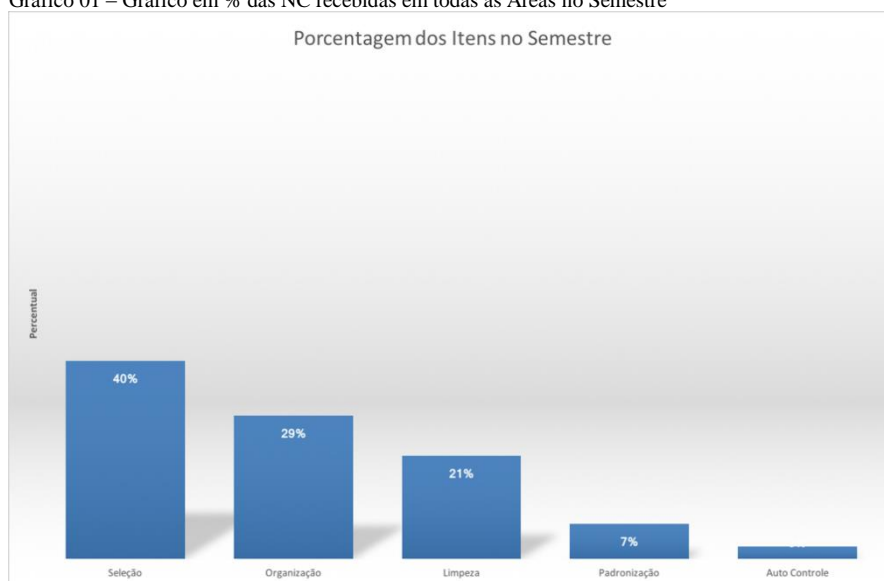
Fonte: Cedido pela Área de Qualidade da Tamarana em ago/17

Percebe-se que o funcionário que comete qualquer um dos deslizes citados acima, não possui este comportamento porque deseja, não é algo intencional ou proposital. Em consonância com o clima organizacional da Tamarana, que obtém nota 9,8 na pesquisa de satisfação de clima e também esta inserida em uma das 150 melhores Empresas para se trabalhar em 2017 pela Revista Você S/A, não é proposital o mal comportamento, nem por “birra” (do dicionário birra é o ato ou disposição de insistir obstinadamente em um comportamento ou de não mudar de ideia ou opinião; teima, teimosia) ao Programa ou ao trabalho, nem por falta de tempo, e nem tão pouco de vontade. O que pode estar acontecendo é que a pessoa já traz para a empresa “Pré conceitos” do que é *organização, limpeza e asseio*. Pela própria educação e formação, pelo ambiente familiar que esta pessoa conviveu durante anos de vida, formou-se um determinado padrão, que mesmo com os treinamentos que a empresa estava dando sobre a metodologia do 5S, a visão do funcionário para o problema era limitado ao nível conceitual já herdado.

A Tamarana Tecnologia Ambiental recebe anualmente muitas visitas institucionais, pegando o modelo de Gestão do Programa 5S e outras ferramentas que a empresa aplica com excelência. Porém a constância de ano pós ano, praticar o mesmo modelo de treinamento para facilitadores e auditores, somadas a herança educacional de padrões pre estabelecidos que o funcionário traz da família, esta fazendo a Tamarana manter o programa com qualidade, mas, ainda há muito o que melhorar nos padrões de qualidade, arrumações de armários, destinação de objetos obsoletos, organização e seleção de arquivos de computadores e arquivo morto, e melhorias em segurança e asseio pessoal.

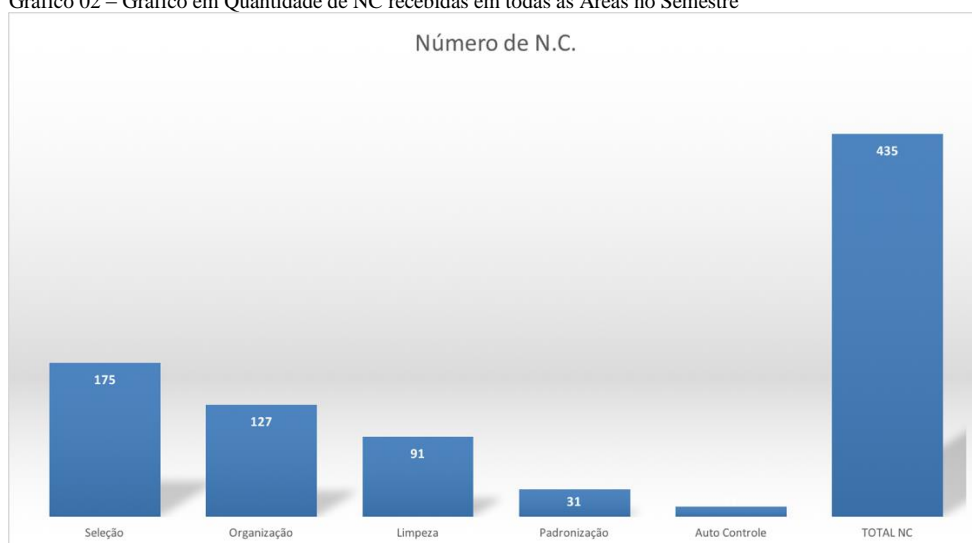
Para nos certificarmos da hipótese acima, vamos nos embasar na tabela elaborada pela Área de Qualidade da Tamarana, onde foi mensurado a quantidade de “Não Conformidade” (NC) atribuídas a cada setor da empresa. Com o histórico dos (6) seis últimos meses (de janeiro a agosto de 2017), as “NC” estão subdivididas nas categorias: *Seleção, organização, Limpeza padronização e Auto controle*.

Gráfico 01 – Gráfico em % das NC recebidas em todas as Áreas no Semestre



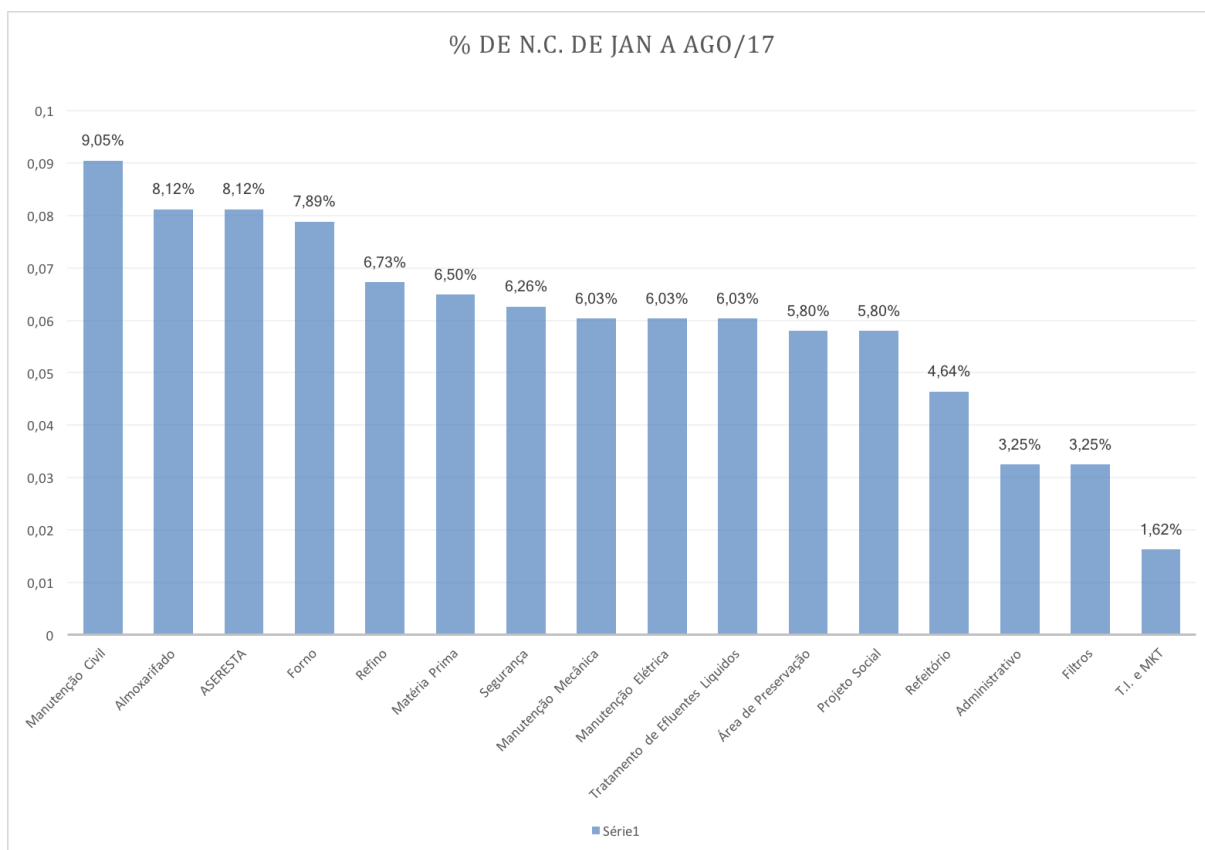
Fonte: Cedido pela Área de Qualidade da Tamarana Tecnologia Ambiental

Gráfico 02 – Gráfico em Quantidade de NC recebidas em todas as Áreas no Semestre



Fonte: Cedido pela Área de Qualidade da Tamarana Tecnologia Ambiental

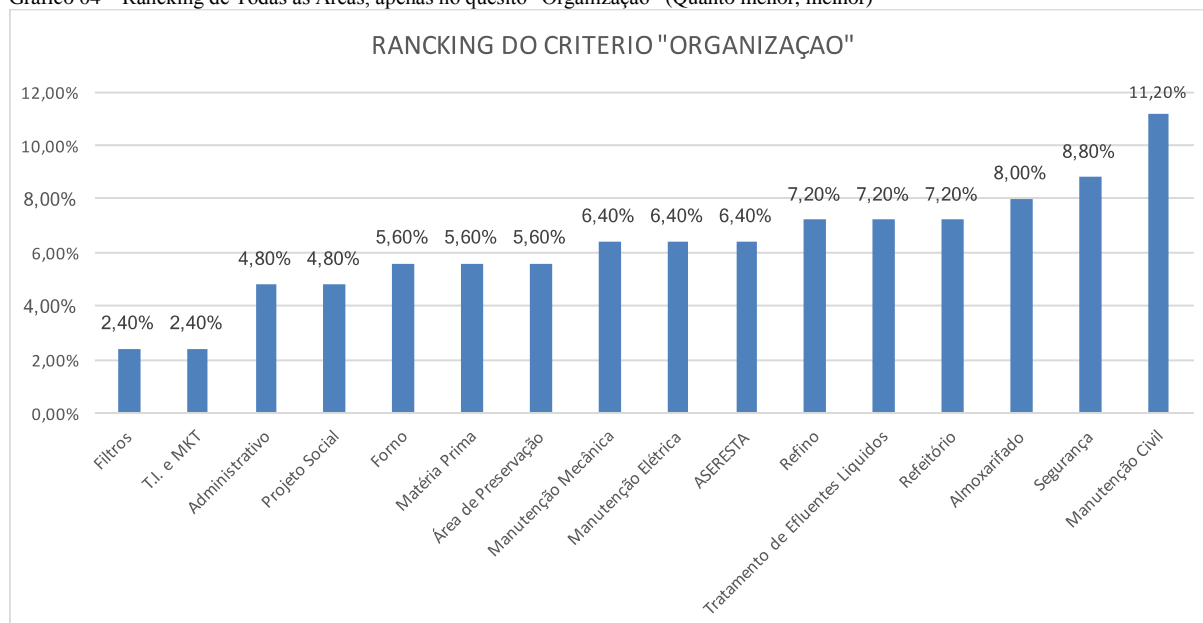
Gráfico 03- Gráfico com a soma de todas as Não Conformidades em todas as Áreas – NC – por área em 2017



Fonte: Dados da Tamarana, elaborada pela autora, 2017

Observando os resultados da figura 02, percebe-se que o item “seleção” é o que mais recebeu NC no primeiro semestre de 2017. Em uma pequena análise *in loco*, percebeu-se que os responsáveis pelo programa no dia a dia, isto é, facilitadores e funcionários, não possuem autonomia para praticar o Primeiro “S” (Seiri) como deveria, pois, além da boa vontade e discernimento, para se descartar um objeto, precisa ter autonomia para poder doar, vender ou jogar. As pessoas, para livrar-se do problema e não serem responsabilizados mais tarde por um objeto ter sido descartado de forma inadequada, acabam guardando-o em outro local, ou seja, transferindo o problema. No terceiro “S” (Seiso), a resolução é mais simples para resolver, pois o que pode estar faltando não é senso de limpeza, mas sim recursos humanos e de tempo, isto é, equipe e disponibilidade. Item a ser estudado em outra pesquisa. Portanto, considerando que para se Organizar, precisa necessariamente retirar todos os objetos, selecionar e limpar onde ira guarda-los novamente o os demais objetos que voltarão para o local desejado, neste trabalho, optamos em fazer um recorte, e analisar para efeito de mensuração dos resultados apenas o segundo “S” (Seiton), ou seja, organização!

Gráfico 04 – Rancking de Todas as Áreas, apenas no quesito “Organização” (Quanto menor, melhor)



Fonte: Dados da Tamarana, elaborado pela autora, 2017

3.2. A proposta de um novo treinamento para os facilitadores

A Tabela 04, foi extraída dos dados da Tabela 03, fazendo um recorte apenas no quesito “Organização”. Algumas áreas permaneceram na posição em que estavam, outras mudaram de posição. Para efeito de estudo e análise de dados, a Tabela 04 é que será utilizada neste trabalho.

Considerando a tradição na empresa com o Programa de Qualidade Total, desde seus sócios até o funcionário no mais simples cargo, considerando o comprometimento da empresa com o método de avaliação e critério, considerando os treinamentos já ofertados e os resultados apresentados, o que propomos neste trabalho, é um novo treinamento com conceitos diferenciados em busca de um novo padrão de comportamento dos funcionários envolvidos. Um treinamento dinâmico e vivencial, dentro da empresa com tarefas para serem realizadas na prática, tanto no ambiente residencial como no profissional.

O treinamento será inspirado em teorias que trabalham conceitos de organização e se utilizando de conceitos consagrados em aprendizagem para adultos, tais como a neurolinguística, *Feng Shui*, personal organizer, Dale Carnegie, Psicologia positiva e experiências relativas a organização de ambientes e de vida.

Assim como os treinamentos Dale Carnegie, o treinamento deverá ser em módulos, com o espaço de uma semana entre cada módulo, pois pretende-se dar ao aluno a oportunidade de neste espaço de tempo, experimentar na prática as teorias aprendidas, por isso, deverá ter dinâmicas que oportunizam o aluno a experimentar organizar um ambiente de acordo com o aprendizado, e tirar fotos do “antes e depois”, compartilhando os conhecimentos com a turma. Desta forma, pretendemos criar a oportunidade de melhorar o comportamento natural das pessoas envolvidas. Será utilizado técnicas de *ancoragem* da Programação neurolinguística, utilizando música e Paródia durante o treinamento, que marcará o evento, de forma que a pessoa, ao ouvir ou cantar esta música fora daquele ambiente, lembrar-se-a dos aprendizados. Também como Ancora, faremos um “Mantra” onde todos gritarão juntos palavra de Ordem sobre organização e conceitos do curso. Durante o curso abordaremos conceitos do *Feng Shui*,

Personal Organizer e “Faça Você mesmo”, teorias que abordam técnicas de organização, customização e reaproveitamento, além de ser uma ótima atividade de economia doméstica e higiene mental. A abordagem da Psicologia Positiva será abordada para motivar os participantes a deixar o ambiente bonito e incentivar os auditores e tirarem fotos do que é belo e não apenas dos itens *Não Conformes*. Esta energia positiva, a vontade de ser elogiado, e valorizado o que ficou bonito, tende a deixar o ambiente cada vez melhor e as pessoas cada vez mais estimuladas. Estimularemos que os facilitadores sejam os “professores” em suas áreas, que coloquem a “mão na massa” para fazer junto com o colega de trabalho e não apenas cobrando-o.

O treinamento será aplicado nas dependências da empresa, para todos os facilitadores da empresa, o que representa um grupo de 28 pessoas, divididos em duas turmas, separados por critério de turno de trabalho.

Para mensurar o aprendizado individual, será aplicado um questionário “antes e depois” do treinamento, medindo o conhecimento do aluno sobre o tema.

Posteriormente, será acompanhado o relatório mensal com as notas do Programa 5S dos setores da empresa Tamarana Tecnologia Ambiental, “antes e depois” da aplicação do treinamento, considerando “Antes” até julho de 2017 e “Depois” de agosto a outubro 2017. Em função da entrega deste TCC sem em novembro, não teremos como analisar aqui, os meses de novembro e dezembro de 2017.

Os módulos do curso foram subdivididos em Tópicos, sendo que o primeiro módulo, será conceitual, fazendo analogias e interligação, do Programa 5S com demais programas da empresa, como Lean Manufacturing, Segurança, Meio Ambiente, etc. O segundo módulo trará exemplos práticos de como Limpar, a importância e como descartar e maneiras de organizar; no Terceiro módulo, trataremos do Senso de Asseio Pessoal, e por fim apenas no último módulo é que trabalharemos o 5S na empresa. Abaixo o conteúdo programático de cada módulo:

Tabela 02: Conteúdo Programático dos Módulos do “Curso de 5S – Qualidade na Vida e no Trabalho”

Módulo 01 – Sensibilização: Podemos ser ainda melhores!	A origem do 5S no Japão
Teoria	Outras metodologias que também falam de Organização, Limpeza e Descarte: Lean Manufacture, Personal Organize, Faça você mesmo, Feng Shui e a apresentação de conceitos e limpeza e organização na Bíblia
Dinâmica	O conceito de acumulador – Reflexão: Você é um Acumulador?
Video	A importância das plantas em nossas vidas!
Módulo 02 – Descartar, Lavar e Organizar	A importância e as várias formas de descartar (doação, customização, vender, jogar, trocar, reciclar)
	Materiais e Equipamentos de Limpeza que facilitam nosso dia a dia
Video Massaru Omoto	A importância de água na higiene e como energizar a água!
Demonstração	O uso de caixas organizadoras para facilitar a Organização
Video e exercício pratico	Como dobrar roupas e organizar armários e gavetas de roupas
Módulo 03 – O 5S em mim – Asseio Pessoal	Limpar, engraxar e manter os sapatos e calçados limpos
Palestras expositivas pelos próprios participantes	Higienização das mãos, pés e unhas
	Organizando seu tempo – agenda pessoal, como se organizar melhor?
	Mantenha sua saúde - A importância da alimentação natural em sua vida
	Como ter uma velhice saudável – a importância da prática de exercícios para nossa saúde
	Higiene oral - A importância de um sorriso bonito (escovação, assessorios, novos tratamentos)
	Higiene mental – Técnicas de relaxamento (Yoga, terapia, meditação)
	Terapia dos chás - ervas que fazem bem pra saúde
	Desencardindo suas roupas – técnicas de lavar roupa e tirar manchas
	Dicas de passar roupas com facilidade

	O que é aromaterapia e cromoterapia e seus benefícios
	O que é fitoterapia
	Organização de arquivos digitais no computador e celular
Módulo 04 – Mão na Massa! Trazendo os aprendizados do 5S para a empresa	O 5S na Tamarana – desde a implantação do Programa
Fotos	Utilizando os “Critérios” de arrumação para o Senso de Organização (Cores, tamanhos, validade, marca, utilização, tipos, etc.)
	Fotos de setores organizados extraídas do livro “Você sabe o que é 5S(ou pensa que sabe)? – Autor : Haroldo Ribeiro
	Olhar crítico para a Tamarana – Fotos das últimas auditorias
	A afinidade do 5S com o Lean, segurança (NR10 e NR12 principalmente), com meio ambiente e com a qualidade em si.
	Case de Sucesso: Hangar do Paulo Garcia
	Visita ao Almoxarifado: Conhecendo os produtos de Limpeza que a Tamarana disponibiliza
	Reflexão: O que a Tamarana espera de você?

Fonte: Do próprio autor

Em cada módulo apresentado, o facilitador conduzirá exercícios de fixação do conteúdo com dinâmicas práticas, além do uso de vídeos e muitas ilustrações para despertar o senso crítico do aluno e aumentar a sua capacidade de discernir entre o “feio e o bonito”, entre o “desarrumado e o arrumado”, entre o “bagunçado e o bem organizado”.

Além das dinâmicas em sala, o aluno levará para casa desafios em forma de “tarefas de casa”, como segue:

1) Módulo 01 – Trabalhando o Descarte: Para que o aluno faça uma autoanálise, e perceba se ele ou alguém da família é um “acumulador”, dar-se-á o desafio de trazer para sala de aula um objeto o qual ele é muito apegado e não joga fora há anos. E a partir dos sentimentos que há por trás do objeto escolhido, vamos trabalhar conceito de doação, descarte, customização, jogar fora, vender, trocar ou se não tiver jeito, guardar mesmo, mas desde que tenha realmente um significado emocional com o objeto, e mesmo assim, alguns desde objetos guardados poderão ser valorizados e tornarem-se úteis ao ambiente como em forma de quadros, decoração, coleções expostas, etc.

2) Módulo 02 – Trabalhando o conceito de Organização: Com a proposta de levar este conceito para o seu lar, o aluno terá o desafio de arrumar alguma gaveta ou espaço pequeno, que deverá tirar fotos do “antes” e do “depois” e compartilhar sua experiência em sala de aula com o grupo.

3) Módulo 03 – Trabalhando o conceito de asseio pessoal: Para este tema, nada melhor do que o aluno se envolver com o próprio tema, então será abordado vários temas sobre higiene tanto no aspecto material (limpeza de sapatos, mãos, dentes), como aspectos emocionais (terapia dos chás, meditação, aromaterapia). Para a apresentação dos temas, cada aluno terá um tempo de 08 minutos para expor o tema estudado aos demais colegas.

4) Módulo 03 - Para aprender a organizar armários, os alunos serão convidados a trazer peças de roupas de casa, para dobrarmos e guardarmos de uma maneira adequada. Será utilizado acessório “dobra-fácil” e vídeos ensinando outras formas de dobrar roupas.

5) Módulo 04 – Para fixar conceitos e trazê-los para o ambiente profissional: Para exercitar os conceitos aprendidos, os alunos farão um trabalho em equipe, onde juntos, organizarão um

espaço dentro da empresa, e para apresentação dos resultados, trarão a foto do “antes” e do “depois” para a sala de treinamento.

Nos três primeiros módulos, será oferecida uma folha para o participante, na qual ele poderá anotar as observações e percepções durante o curso, seguindo alguns critérios, e assim, com a folha na mão, ao final de cada módulo, faremos uma rodada de “lições Aprendidas”, onde as pessoas poderão dizer o que aprenderam de novo, o que mais gostaram, e principalmente, qual o seu compromisso de colocar o aprendizado em pratica.

Figura 02: Folha de Aprendizagem

Tamarana

NOME: _____

O que eu aprendi de novo?	O que eu já sabia?
O que eu vou aplicar hoje?	O que não me serviu?

Parte integrante do Curso de 55 – Qualidade na Vida e no Trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora

No primeiro módulo do curso, será oferecido uma Folha denominada “Teste de Pré conhecimento”, contendo 31 perguntas, onde o participante terá que marcar com um ‘X’ a

resposta que mais tiver afinidade. As perguntas abordam temas de organização, ordem, limpeza e asseio e servem para mensurar o pré conhecimento da turma.

Figura 03: Teste de Pré Conhecimento

Teste de Pré conhecimento	
NOME: _____	
<i>Leia todas as alternativas abaixo, e marque as que fazem mais sentido pra você:</i>	
<input type="checkbox"/>	Pratico o 5S de forma super natural na minha vida no trabalho e em casa
<input type="checkbox"/>	Pratico 5S somente na empresa porque sou obrigado
<input type="checkbox"/>	Pratico 5S somente quando me lembro ou sou cobrado
<input type="checkbox"/>	não pratico, nem sei direito o que é
<input type="checkbox"/>	Me considero uma pessoa organizada, mas não associo isto a pratica do 5S
<input type="checkbox"/>	Não sou uma pessoa organizada
<input type="checkbox"/>	Sou o membro mais organizado da minha família
<input type="checkbox"/>	Sou o membro menos organizado da minha família
<input type="checkbox"/>	colaboro com meus colegas de trabalho na organização dos ambientes da empresa
<input type="checkbox"/>	Não faço nada de diferente para organizar e embelezar espaços na empresa
<input type="checkbox"/>	Acho que o fato de eu não ser organizado, vem da educação que recebi em casa
<input type="checkbox"/>	Acho que o fato de eu ser organizado, vem da educação que recebi em casa
<input type="checkbox"/>	Na empresa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
<input type="checkbox"/>	Em casa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
<input type="checkbox"/>	Constantemente, tenho que ficar chamando a atenção dos outros para manter o ambiente organizado.
<input type="checkbox"/>	Vejo que as coisas estão fora do lugar, mas prefiro arrumar do que chamar a atenção dos outros
<input type="checkbox"/>	Cuido muito da minha saúde, indo ao medico preventivamente
<input type="checkbox"/>	Cuido muito da minha saúde, indo ao medico só quando estou doente
<input type="checkbox"/>	Faço atividade física semanalmente
<input type="checkbox"/>	Não faço atividade física semanalmente
<input type="checkbox"/>	Minhas roupas são muito bem organizadas nas gavetas e armários
<input type="checkbox"/>	O programa 5S e o Lean Manufacture tem muitas semelhanças
<input type="checkbox"/>	Acho muito importante a sinalização e a identificação que o programa 5S exige
<input type="checkbox"/>	Acho superfulo demais, a sinalização e a identificação que o programa 5S exige. Faço, porque é regra
<input type="checkbox"/>	Tenho guardado em casa, muitos objetos (fotos, coleções, lembranças) de quando era mais novo
<input type="checkbox"/>	Evito guardar coisa velha ou antiga em casa
<input type="checkbox"/>	Tenho alguma coleção (gibis, livros, carrinhos, sapatos, etc.)
<input type="checkbox"/>	Tenho receio de jogar coisas fora, pois um dia posso precisar.
<input type="checkbox"/>	Frequentemente procuro objetos que sei que tenho, mas não sei onde guardei
<input type="checkbox"/>	Os objetos que eu guardo, sei exatamente onde os deixei, e fico bravo se alguém tira do lugar
<input type="checkbox"/>	Me considero um acumulador (Pessoa que guarda tudo)

Fonte: Elaborado pela autora

Para validar o conhecimento, no final do quarto e ultimo módulo, será oferecido uma Folha contendo perguntas de avaliação. A folha deverá ser anônima.

Figura 04: Folha com perguntas para validar o conhecimento

Marque com um "X" a resposta que mais fizer sentido para você:
1) Comparando o Curso 5s Qualidade na Vida e no Trabalho com outros treinamentos de 5s que você já participou, sua percepção sobre este:
<input type="checkbox"/> muito melhor <input type="checkbox"/> um pouco melhor <input type="checkbox"/> mesma coisa <input type="checkbox"/> um pouco pior <input type="checkbox"/> muito pior
2) Com relação a sua expectativa em relação a este curso quando você foi convocado
<input type="checkbox"/> superou as expectativas. <input type="checkbox"/> atendeu as expectativas <input type="checkbox"/> não atendeu as expectativas
3) Você indicaria este treinamento pra outra pessoa?
<input type="checkbox"/> Com certeza sim <input type="checkbox"/> Com certeza não
4) De nota de 01 a 10 para a metodologia:
<input type="checkbox"/> Aprendi com os vídeos
<input type="checkbox"/> Aprendi com as fotos
<input type="checkbox"/> Gostei de ser em módulos
<input type="checkbox"/> Gostei do intervalo de uma semana para por em pratica
<input type="checkbox"/> Gostei da música e da parodia
<input type="checkbox"/> Gostei do mantra
6) Qual módulo mais gostou? Porque?
7) Qual módulo menos gostou? Porque?
8) Você acha que após o curso seu olhar para o 5s da Tamarana pode ser mais detalhista? De algum exemplo:

Fonte: Elaborado pela autora



Perguntas para Validar o Conhecimento
(Parte Integrante do Curso de 5S – Qualidade na Vida e no Trabalho)



Marque com um "X" a resposta que mais fizer sentido para você:

1) Comparando o Curso 5s Qualidade na Vida e no Trabalho com outros treinamentos de 5s que você já participou, sua percepção sobre este:

muito melhor um pouco melhor mesma coisa um pouco pior muito pior

2) Com relação a sua expectativa em relação a este curso quando você foi convocado

superou as expectativas. atendeu as expectativas não atendeu as expectativas

3) Você indicaria este treinamento pra outra pessoa?

Com certeza sim Com certeza não

4) De nota de 01 a 10 para a metodologia:

Aprendi com os videos

Aprendi com as fotos

Gostei de ser em módulos

Gostei do intervalo de uma semana para por em pratica

Gostei da música e da parodia

Gostei do mantra

Gostei de ter tarefas para fazer em casa

5) Do dia de começou o curso até hoje, voce usou os ensinamentos aprendidos espontaneamente em sua vida algum dia? Relate:

6) Qual módulo mais gostou? Porque?

7) Qual módulo menos gostou? Porque?

8) Você acha que após o curso seu olhar para o 5s da Tamarana pode ser mais detalhista? De algum exemplo:

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. A apresentação do curso

Os treinamentos propostos foram realizados na Tamarana nos dias 08, 15, 22 e 29 de agosto de 2017 para a primeira turma e nos dias 05, 15, 19 e 29 de setembro de 2017 para a segunda turma, conforme convites abaixo, que foram enviados via e-mail e expostos em edital:

Figura 05 – Convite/Convocação para o Curso de 5S – Qualidade na Vida e no Trabalho - Primeira Turma

CURSO DE 5S – QUALIDADE NA VIDA E NO TRABALHO

CONVOCAÇÃO

Convocamos os facilitadores do 5S abaixo para o curso de
5S – Qualidade na vida e no Trabalho



08/08/17	Módulo 01 - Podemos ser ainda melhores!
15/08/17	Módulo 02 - Descartar, lavar e organizar!
22/08/17	Módulo 03- O 5S em mim! Asseio pessoal
29/03/17	Módulo 04 - Mão na massa! Trazendo os aprendizados para a empresa

O curso será sempre as terças-feiras das 8h30 as 11h30
Na sala de treinamento da Tamarana Tecnologia
Facilitadora: Gislane Syllós

- > Alessandro S. Ferreira
- > Claudia M. Decol
- > Ednil O. Monteiro
- > Fagner I. Garcia
- > José Bonfim
- > Marcelo de Souza
- > Marcelo Gonçalves
- > Marcelo Marques
- > Marcio Rodrigues
- > Thiago Lima
- > Thiago Patrocínio
- > Tuanny G. Gonçalves
- > Wesley R. Santos

❖ O que dizem outras teorias sobre limpeza e organização?
❖ Como posso organizar meu armário?
❖ Como dobrar roupa de forma correta?
❖ Quais materiais de limpeza podem facilitar minha vida?
❖ Será que existe formas mais fáceis de limpar e organizar?
Estas e outras respostas você terá em um curso inédito em 4 Módulos!

- Aulas práticas
- Várias dinâmicas
- Tarefa de casa

Fonte: Elaborado e cedido pela área de Recursos Humanos da Tamarana Tecnologia e Soluções Ambientais

Figura 06 – Convite/Convocação para o Curso de 5S – Qualidade na Vida e no Trabalho – Segunda Turma

CURSO DE 5S – QUALIDADE NA VIDA E NO TRABALHO
TURMA 02

CONVOCAÇÃO

Convocamos os facilitadores do 5S abaixo para o curso de
5S - Qualidade na vida e no Trabalho

05/09/17 13h:20min - 16h:30min	Módulo 01 - Podemos ser ainda melhores!
15/09/17 08h:30min - 11h:30min	Módulo 02 - Descartar, lavar e organizar!
19/09/17 13h:20min - 16h:30min	Módulo 03 - O 5S em mim! Asseio pessoal
29/09/17 13h:20min - 16h:30min	Módulo 04 - Mão na massa! Trazendo os aprendizados para a empresa



Na sala de treinamento da Tamarana Tecnologia
Facilitadora: Gislane Syllós

- Ademar F. Machado
- Alexandre Luiz
- Antonio C. Gonçalo
- Bruno P. Gorckis
- Devonil L. Pasturino
- Jeferson Ap. Garcia
- Joel Gontijo
- Luiz F. Volsi
- Maicon Domingues
- Nicole
- Ricardo Alexandre
- Convidados Especiais: Anderson, Mauricio e Carol

- ❖ O que dizem outras teorias sobre limpeza e organização?
- ❖ Como posso organizar meu armário?
- ❖ Como dobrar roupa de forma correta?
- ❖ Quais materiais de limpeza podem facilitar minha vida?
- ❖ Será que existe formas mais fáceis de limpar e organizar?

Estas e outras respostas você terá em um curso inédito em 4 Módulos!

- Aulas práticas
- Várias dinâmicas
- Tarefa de casa

Fonte: Elaborado e cedido pela área de Recursos Humanos da Tamarana Tecnologia e Soluções Ambientais

Para este treinamento, criou-se uma identificação visual diferente das utilizadas nos templates da Tamarana, mais colorido, com tons de azul, de forma que chamasse a atenção do aluno, e também criou-se uma denominação específica para o mesmo: “Curso de 5S - qualidade na Vida e no Trabalho”. A convocação foi feita selecionando os facilitadores por turno e setor, facilitando assim, a comunicação e atividades em grupo. No segundo grupo, tivemos a participação especial como convidados, de três pessoas da empresa que não são facilitadores, uma delas é a Carolina do RH que ajudou a facilitadora na organização da sala, impressões, etc, e também tivemos a participação de dois gerentes de área, o Anderson, Gerente de Suprimentos, que foi convidado pelo fato de neste setor, estar sem facilitador no momento e Gerente de Recursos Humanos, Mauricio, que tem como missão a avaliação do treinamento para tornar-se efetivo na empresa.

4.2. Análise do Pré conhecimento

No início do Módulo 01, para ambas as turmas, antes mesmo de iniciar o conteúdo, o facilitador aplicou uma folha com perguntas para mensurar o conhecimento prévio das pessoas, e poder comparar com o aprendizado recebido. Para a primeira turma, pediu-se que os participantes se identificassem colocando o nome na folha. Na segunda turma, já foi solicitado o anonimato, de forma que as respostas viessem mais espontâneas, sinceras e sem medos de represálias.

TABELA DE RESULTADOS DO TESTE DE PRÉ-CONHECIMENTO							
ORDEM	TURMA#01	TURMA#02	TOTAL	%T1	%T2	%TOTAL	
1	11	5	16	79%	42%	62%	() Pratico o 5S de forma super natural na minha vida no trabalho e em casa
2	0	2	2	0%	17%	8%	() Pratico 5S somente na empresa porque sou obrigado
3	0	3	3	0%	25%	12%	() Pratico 5S somente quando me lembro ou sou cobrado
4	0	0	0	0%	0%	0%	() Não pratico, nem sei direito o que é
5	1	6	7	7%	50%	27%	() Me considero uma pessoa organizada, mas não associo isto a pratica do 5S
6	0	0	0	0%	0%	0%	() Não sou uma pessoa organizada
7	3	6	9	21%	50%	35%	() Sou o membro mais organizado da minha família
8	0	0	0	0%	0%	0%	() Sou o membro menos organizado da minha família
9	13	12	25	93%	100%	96%	() colaboro com meus colegas de trabalho na organização dos ambientes da empresa
10	0	0	0	0%	0%	0%	() Não faço nada de diferente para organizar e embelezar espaços na empresa
11	0	0	0	0%	0%	0%	() Acho que o fato de eu não ser organizado, vem da educação que recebi em casa
12	9	9	18	64%	75%	69%	() Acho que o fato de eu ser organizado, vem da educação que recebi em casa
13	0	2	2	0%	17%	8%	() Na empresa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
14	2	3	5	14%	25%	19%	() Em casa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
15	9	5	14	64%	42%	54%	() Constantemente, tenho que ficar chamando a atenção dos outros para manter o ambiente organizado.
16	9	8	17	64%	67%	65%	() Vejo que as coisas estão fora do lugar, mas prefiro arrumar do que chamar a atenção dos outros
17	5	7	12	36%	58%	46%	() Cuido muito da minha saúde, indo ao medico preventivamente
18	6	3	9	43%	25%	35%	() Cuido muito da minha saúde, indo ao medico só quando estou doente
19	7	6	13	50%	50%	50%	() Faço atividade física semanalmente
20	5	5	10	36%	42%	38%	() Não faço atividade física semanalmente
21	4	2	6	29%	17%	23%	() Minhas roupas são muito bem organizadas nas gavetas e armários
22	10	3	13	71%	25%	50%	() O programa 5S e o Lean Manufacture tem muitas semelhanças
23	13	11	24	93%	92%	92%	() Acho muito importante a sinalização e a identificação que o programa 5S exige
24	0	0	0	0%	0%	0%	() Acho superfluo demais, a sinalização e a identificação que o programa 5S exige. Faço, porque é regra
25	5	4	9	36%	33%	35%	() Tenho guardado em casa, muitos objetos (fotos, coleções, lembranças) de quando era mais novo
26	5	2	7	36%	17%	27%	() Evito guardar coisa velha ou antiga em casa
27	0	5	5	0%	42%	19%	() Tenho alguma coleção (gibis, livros, carrinhos, sapatos, etc.)
28	2	5	7	14%	42%	27%	() Tenho receio de jogar coisas fora, pois um dia posso precisar.
29	5	5	10	36%	42%	38%	() Frequentemente procuro objetos que sei que tenho, mas não sei onde guardei
30	9	7	16	64%	58%	62%	() Os objetos que eu guardo, sei exatamente onde os deixei, e fico bravo se alguém tira do lugar
31	0	1	1	0%	8%	4%	() Me considero um acumulador (Pessoa que guarda tudo)
PARTICIPANTES	14	12	26				

Fonte: Do próprio autor

4.3. As aprendizagens obtidas

As respostas mais significativas apresentadas pelos funcionários durante os módulos, ao preencherem a Folha de Aprendizagem, estão expostas na tabela a seguir:

Tabela 04: Alguns Resultados relatados na Folha de Aprendizagem

Módulo 01 – Podemos ser ainda melhores!
O que eu aprendi de novo?
<p>A origem do 5S na Tamarana A historia de reconstituição do Japão A origem do 5S no Brasil Que na Bíblia já se falava de limpeza Que existe <i>Feng Shui</i> e que pode se relacionar com 5S Que as plantas sentem a energia do ambiente Que Haroldo Ribeiro é um especialista em 5S Que existe cursos de “<i>Faca você mesmo</i>” Que existem aramados para auxiliar na organização Que existem profissões ganhando dinheiro com isto, a exemplo do Personal Organizer Que as fabricas no Japão usam o 5S e o Lean para serem produtivas Evitar por fotos de pessoas falecidas no quarto Reutilização de embalagem descartável na decoração “Aprendi que 5S não é praticado somente na empresa, melhorar sua forma de agir e pensar”</p>
O que eu vou aplicar hoje?
<p>Ajudar meu filho de 3 anos a entrar no 5S Ler a Bíblia Limpar minha casa Ter mais disciplina em casa, olhos mais críticos Passar para meus filhos a importância da limpeza e organização Usar mais criatividade dentro da minha casa Pesquisar e Utilizar técnicas do Feng Shui Energizar e preparar os ambientes Pesquisar mais no google sobre organização de ambientes Plantar pelo menos uma planta no quintal</p>

<p>Organizar melhor meus armários em casa Serei o professor de 5S em casa Organizar meu quarto Fazer um 5S mental e ser exemplo Colocar mais amor em tudo que fizer “Ser uma pessoa mais comprometida na convivência com minha família e na organização em casa”</p>
Módulo 02 – Descartar, lavar e organizar!
O que eu aprendi de novo?
<p>Como dobrar roupas Opções de instituições que recebem doações Customizar Que existe rodo e vassoura juntos Que as moléculas da água mudam de formato Que a água sente os sentimentos que agente tem Dobrar roupas em rolinhos Doar e ajudar o próximo faz bem pra alma Que fazer doação, conspira a favor de nós Ideias para reformar objetos Que existe um instrumento para auxiliar na dobragem de roupas</p>
O que eu vou aplicar hoje?
<p>Comprar um rodo mágico Comprar um filtro de água Doar o que não me serve mais Cuidar mais da água da minha família Desapegar dos cadernos escolares Arrumar minhas roupas em rolinhos Fazer o bem sem olhar a quem Tomar banho cantando para boa, com pensamento positivo Tirar um pouco de roupa do guarda-roupa Pesquisar sobre <i>Massaru Emoto</i> Disciplinar meus filhos Dar “uma geral” no meu guarda-roupas Economizar água em casa na hora de lavar roupa</p>
Módulo 03 – O 5S em mim! Asseio pessoal
O que eu aprendi de novo?
<p>Não abrir a torneira com a mão ensaboada Mapa dos pés – reflexologia Técnica de passar roupas no microondas Usar bicarbonato, amaciante e vinagre para tirar manchas Função do dente de leite Usar parafina para engraxar Usar preservativo para engraxar sapato Que as cores do ambiente podem contribuir para seu estado emocional Técnicas para relaxar Cromoterapia Fitoterapia Que a Yoga vem da Índia Técnicas de respiração Montar a agenda pessoal e profissional O que vai mais utiliza, deixar em cima ou na frente dos outros Tirar manchas de vinho com fécula de milho e talco Benefícios dos chás Organizadores de potes Organizar a cozinha com potes e caixas Como guardar roupas úmidas Passar casca de bananas nos sapatos O tamanho ideal de cortar o fio dental Sal de cozinha para tirar o mal cheiro dos sapatos Não passar roupa com manchas para não fixa-la mais ainda Aprender a organizar o meu tempo</p>
O que eu vou aplicar hoje?
<p>Não abrir a torneira com a mão ensaboada Vou comprar um <i>nughet</i> Engraxar meus sapatos Organizar a pasta de contratos Pesquisar sobre cromoterapia Fazer alguma atividade física regularmente Manter alimentação mais alanceada possível Tomar mais chá verde</p>

Fazer atividades físicas
 Estudar sobre as cores
 Técnica de respiração
 Levar pra casa o que eu aprendi no curso
 Cobrar meus filhos com a higiene das bocas e mãos
 Organizar o porta luvas do meu carro
 Começar a tomar mais chás

Fonte: Própria autora

4.4. A avaliação do curso

Ao final do quarto módulo, foi aplicado o questionário “Perguntas para Validar o conhecimento” e também avaliar o treinamento. Abaixo os resultados obtidos:

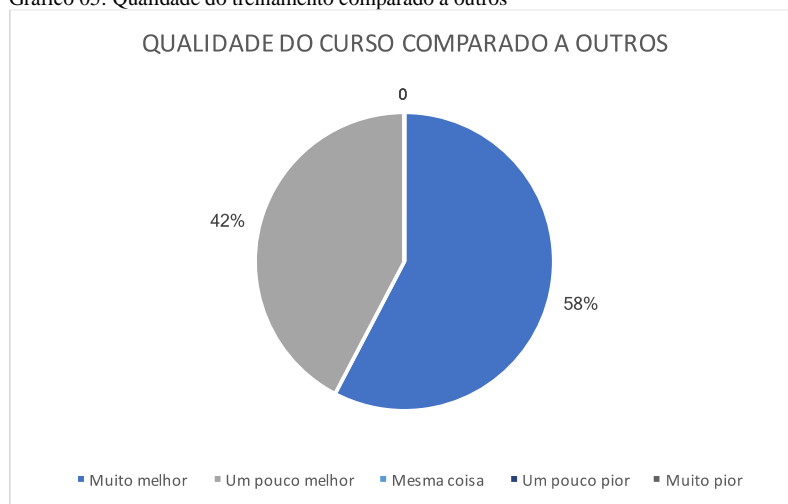
1) Comparando o curso de 5S Qualidade na Vida e no Trabalho com outros treinamentos de 5S que você já participou, sua percepção sobre este é:

Tabela 05: Avaliação sobre o treinamento

	Turma 01	Turma 02	Total
Muito melhor	5	10	15
Um pouco melhor	7	4	11
Mesma coisa	0	0	0
Um pouco pior	0	0	0
Muito pior	0	0	0
TOTAL	12	14	26

Fonte: a própria autora

Gráfico 05: Qualidade do treinamento comparado a outros



Fonte: a própria autora

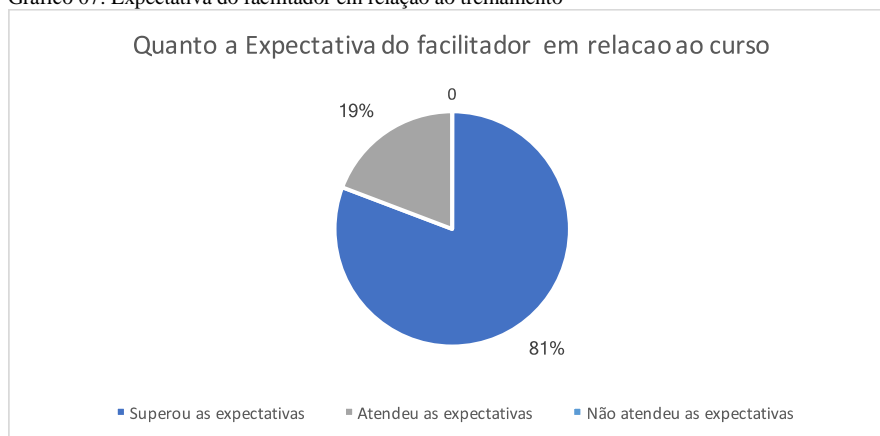
2) Com relação a sua expectativa em relação a este curso quando você foi convocado:

Tabela 06: Expectativa do facilitador com relação ao treinamento

	Turma 01	Turma 02	Total	%
Superou as expectativas	9	12	21	81%
Atendeu as expectativas	3	2	5	19%
Não atendeu as expectativas	0	0	0	0
TOTAL	12	14	26	

Fonte: a própria autora

Gráfico 07: Expectativa do facilitador em relação ao treinamento



Fonte: a própria autora

3) Você indicaria este treinamento para outra pessoa?

Tabela 07: Quanto ao facilitador indicar este treinamento a outros

PERGUNTA 03	Turma 01	Turma 02	Total	%
Com certeza Sim	12	14	26	100%
Com certeza Não	0	0	0	0
TOTAL	12	14	26	

Fonte: a própria autora

4) De uma nota de 01 a 10 para a metodologia

Tabela 08: Quanto a aprovação da metodologia do treinamento

	Turma 01	%	Turma 02	%	TOTAL	%
Aprendi com os vídeos	92	14%	109	12%	201	13%
Aprendi com as fotos	92	14%	117	13%	209	14%
Gostei de ser em módulos	88	13%	130	15%	218	14%
Gostei de intervalos entre módulos	93	14%	138	16%	231	15%
Gostei de Música e Paródia	89	14%	131	15%	220	14%
Gostei de Mantra	98	15%	118	14%	216	14%
Gostei de tarefas	101	15%	131	15%	232	15%
TOTAL	653		874		1527	100%

Fonte: a própria autora

As perguntas de número 05, 06, 07 e 08 são expositivas e representam relatos pessoais do entrevistado. Portanto, optou-se em escolher as 6 (seis) melhores respostas de cada item para ilustrar estas questões:

5) Do dia que começou o curso até hoje, você usou os ensinamentos aprendidos espontaneamente em sua vida algum dia? Relate:

Tabela 09: Respostas da Pergunta 05

a)	Sim, passei a ter um olhar mais detalhado na casa e no trabalho, e em minha casa descartei algumas coisas desnecessárias.
b)	Sim, usei a técnica da simetria para por quadros em casa, melhorei as gavetas de ferramentas e cuecas com senso de organização.
c)	Sim, consegui usar os ensinamentos tanto em casa como com a equipe de trabalho, já vendo resultado nas atitudes da família e do trabalho.
d)	Sim, estou trabalhando com minha equipe a ter mais visão do 5S em casa estou ajudando a melhorar os ambientes.
e)	De alguma maneira sim, jogando um papel de bala no lixo, descartando no lixo adequado, repassando e ensinando quem não tem esta cultura
f)	Sim, fiz um 5S no terreiro de casa, separei as madeiras, os ferros, a grama e ficou muito melhor e mais bonito!

Na pergunta 06, pede-se a percepção do facilitador para qual módulo do curso mais gostou. Neste quesito, ao analisar as respostas, reconheceu-se ser oportuno fazer uma avaliação quantitativa também. A tabela abaixo mostra o número de votos obtido por cada módulo. O total deu 29 votos, pois dos 26 participantes, alguns votaram em 2 módulos. Quanto as respostas expositivas, foram muito positivas, e foi muito difícil a escolha. Após várias seleções, foram selecionadas 10 com excelente nível de resposta. O critério de escolha final foi uma tentativa de colocar uma percepção de cada módulo.

06) Qual o modulo que mais gostou? Porque?

Tabela 10: Respostas da Pergunta 06

a)	O Primeiro modulo, foi de grande importância: assunto água, Feng shui, e o terceiro modulo também, com a interação de todos participantes.
b)	O módulo 02, porque levei tarefa pra casa, e pedi ajuda da esposa para fazer a tarefa, incentivando ela a também usar o 5S em casa
c)	Gostei do terceiro módulo, porque foi onde apresentamos o tema que pegamos e formamos grupos para por em pratica o que aprendemos.
d)	Módulo 03 e 04, porque agente leva para a casa, para o setor do trabalho as melhorias que podem ser feitos com o “antes” e o “depois”
e)	Do ultimo, pela pratica das atividades de organizar locais de trabalho e a visita ao almoxarifado
f)	Do módulo 04, pois só no fim percebi que tinha muito que aprender.

Tabela 11: Tabela contendo a votação dos módulos que os facilitadores mais gostaram

	VOTOS	%
Módulo 01	3	10%
Módulo 02	5	17%
Módulo 03	8	28%
Módulo 04	13	45%
TOTAL	29	100%

Fonte: a própria autora

11 Na questão 07, pergunta-se qual o modulo menos gostou. Dos 26 participantes, 09 votaram pelo módulo 02, pois acharam monótono, e a dinâmica de dobrar e guardar roupas não interessou muito. Da mesma forma que 09 pessoas não quiseram eleger um modulo que menos gostaram, aproveitando a pergunta para elogiar a dinâmica do curso, e da interação e interligação de um modulo com o outro.

Tabela 29: Tabela contendo a votação dos módulos que os facilitadores menos gostaram

	VOTOS	%
Módulo 01	6	21%
Módulo 02	9	31%
Módulo 03	2	7%
Módulo 04	0	0%
não teve	9	31%
TOTAL	26	100%

Fonte: a própria autora

07) Qual o modulo que menos gostou? Porque?

a)	Não que não tenha gostado, mas como o primeiro modulo não tinha dinâmica envolvendo todos, os demais foram melhores.
b)	Na minha opinião não teve um modulo que menos gostei, tudo foi bom. Somente o primeiro que conta a origem do 5S e o significado, que todos já sabem. Na minha opinião, é o básico e que todos facilitadores já sabem.
c)	O terceiro modulo, pois acho que poderiam melhorar mais a minha apresentação sobre aromaterapia.

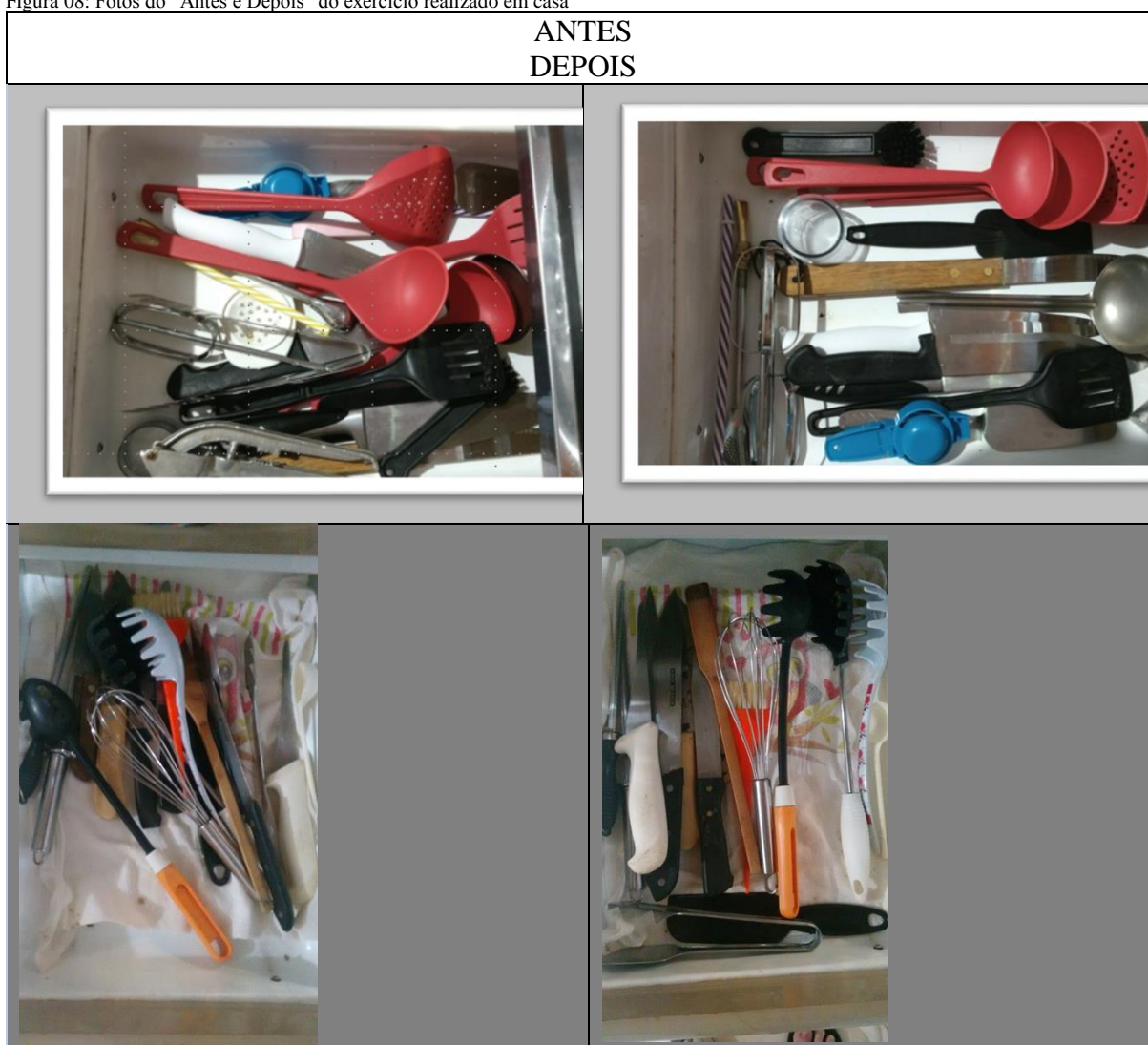
d)	O segundo. Na questão de dobrar roupas achei que não superou minhas expectativas
e)	O primeiro, porque estava ansioso, fiquei um pouco desconcentrado, mas todos foram bons no geral.
f)	Cada módulo tinha um foco específico, um complementou o outro, sendo todos importantes.

4.4. Das tarefas práticas

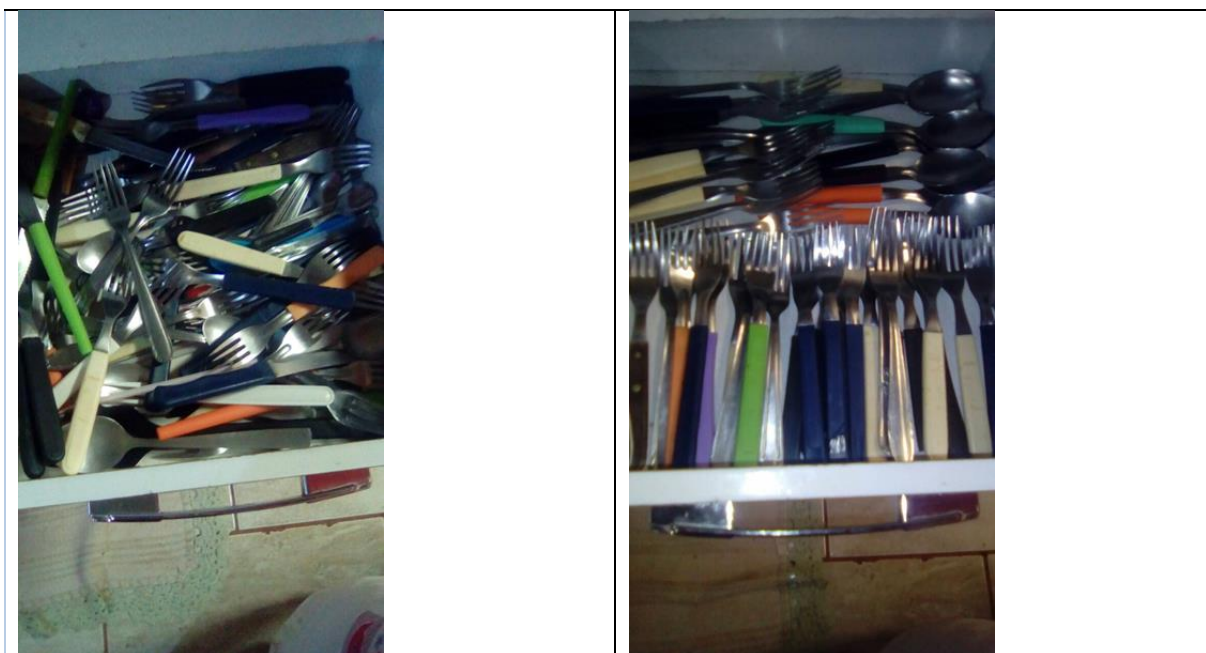
Durante o treinamento, exercícios práticos era dados em sala de aula e também como tarefa de casa. O objetivo era fixar conhecimento e envolver as pessoas em tarefas praticas onde pudessem aplicar a teoria aprendida.

Abaixo as fotos que representam a tarefa de casa para reforçar a organização, limpeza e seleção:

Figura 08: Fotos do “Antes e Depois” do exercício realizado em casa



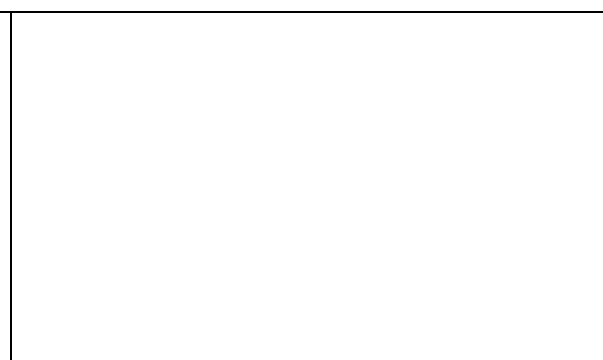




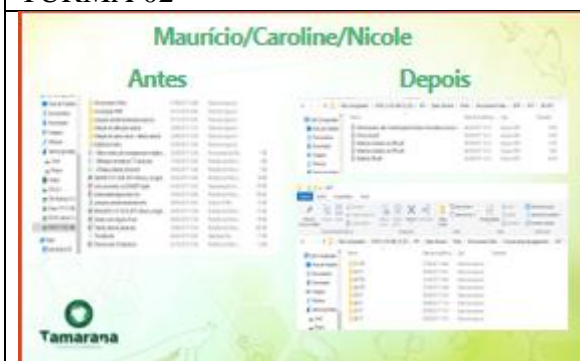
Fotos do TCC

TURMA 01





TURMA 02



5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do curso em duas turmas de facilitadores e a análise dos questionários aplicados, pude constatar que o Curso oferecido teve êxito e cumpriu seu objetivo na vida das pessoas, transformando sua visão de organização, dando mais poder crítico e despertando a vontade de fazer, arrumar, organizar, descartar e limpar. O curso, por meio de depoimentos, ficou evidenciado que trouxe um olhar mais crítico para os ambientes e despertou o interesse genuíno pela organização nos facilitadores. Outro ponto positivo, é a integração dos facilitadores e a liberdade que passou a ter para pedir ajuda um para o outro, no sentido de olhar para o setor do colega e poder opinar, ajudar, contribuir. Vários facilitadores disseram no curso que surpreenderam-se com o fato de tirar foto, pois na foto as evidências da bagunça fica mais nítida. Isto se deve ao efeito “paisagem”, que é quando você frequenta o ambiente e se acostuma com as coisas fora do lugar, e quando uma pessoa de fora chega no mesmo ambiente, consegue ver nitidamente o que está desarrumado. Atribuo como um ponto positivo também, a melhora do ambiente familiar, pois o curso despertou nestas pessoas uma vontade genuína de ver tudo organizado, e isto contribuiu com a vida familiar. Por meio dos gráficos e respostas aos relatórios apresentados no item 4.64 deste trabalho, percebe-se que o curso foi muito bem avaliado, aceito e validado pelos participantes.

Diante do exposto, temos que responder a pergunta elaborada no início deste trabalho: Será que se estimularmos o senso de organização e desenvolvermos um olhar mais criterioso dos facilitadores, por meio de um treinamento mais prático, dinâmico, introduzindo outros conceitos que trabalhem a organização, e incentivássemos a organização no próprio ambiente familiar em primeiro lugar, para depois trazer os conceitos para a empresa, os facilitadores não agiriam de uma maneira mais genuína e natural, contribuindo assim para que as notas do Programa 5S no quesito “organização” ficassem mais altas?

3

4

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAS, E., GALVÃO, J. , **Super Apresentações** – Como vender ideias e conquistar audiências. São Paulo: Panda Books, 2013.

BYRNE, Rhonda. O Segredo. Tradução de Marcos José da Cunha, Alexandre Martins e Alice Xavier. Rio de Janeiro: Ediouro, 2007.

CALDAS, J.C.M. J.; NOLI, R. A importância da Qualidade nas organizações; Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Curso de Pós-Graduação em Gestão Empresarial, Disponível em <www.administradores.com.br>. Acesso em 07/07/2017.

CARNEGIE, D. , **Como fazer Amigos & Influenciar Pessoas**. 51 ed. Brasil, Companhia Editora Nacional, 2006.

COOPERRIDER, D.L.; WHITNEY, D.; **Investigação Apreciativa**–Uma abordagem positiva para a gestão de mudanças. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

COOPERRIDER, D. L; STAVROS, J. M; WHITNEY, D.; **Manual da Investigação Apreciativa** – Para líderes da mudança. Rio de Janeiro: QualityMark, 2009.

DENNIS, P., **Produção Lean Simplificada**. Um guia para entender o Sistema de Produção mais Poderoso do Mundo. Porto Alegre: Bookman, 2008.

GESTAO DA QUALIDADE. **ISO 9001**. Disponível em <<http://gestao-de-qualidade.info/iso-9001.html>> . Acesso em 10/11/2017.

LIKER, K. J., O Modelo Toyota–14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo. Porto Alegre RS.: Bookman, 2005.

O PENSADOR, **Biografia do Dale Carnegie**, Disponível em <www.pensador.com/autor/dale_carnegie/biografia/>. Acesso em 07/07/2017.

RIBEIRO, H. **A Base para a Qualidade Total 5S**. Um roteiro para uma implantação bem-sucedida. 8 ed. Salvador, BA.: Casa da Qualidade, 1994

RIBEIRO, H. **Você sabe o que é 5s** (Ou pensa que sabe)?; Volume 1 - Serie 5S - Ou você implanta, ou você implanta!. São Caetano do Sul SP: PDCA Editora, 2015.

SEBRAE NACIONAL, **De Olho na Qualidade** – 5S para pequenos negócios. Disponível em www.serae.com.br. Acesso em 26/06/17.

SYLLOS, G. A abordagem apreciativa na comunicação empresarial como motivador do clima organizacional: aplicação do modelo em uma consultoria de uma empresa da região de Londrina-Pr. Londrina: UEL, 2012. p. 9-18.

SCORSOLINI-COMIN, F, **Por uma nova compreensão do conceito de bem-estar: Martin Seligman e a psicologia positiva**. Uberaba-MG, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2012000300015>. Acesso em 19/09/2017.

◇.

Acesso em: 22/09/17

WYDRA, N. **Feng Shui: O livro das Soluções**. São Paulo: Editora Pensamento, 1993.

ZACHARIAS, J. OCEANO. **Praticando Programa "5S"**. 3 ed. São Paulo: Quality, Consultoria, Treinamento, Auditoria, 2013.

9. APÊNDICES

9. ANEXOS

Anexo 01 – Teste de Pré Conhecimento

Teste de Pré conhecimento

NOME: _____

Leia todas as alternativas abaixo, e marque as que fazem mais sentido pra você:

- Pratico o 5S de forma super natural na minha vida no trabalho e em casa
- Pratico 5S somente na empresa porque sou obrigado
- Pratico 5S somente quando me lembro ou sou cobrado
- não pratico, nem sei direito o que é
- Me considero uma pessoa organizada, mas não associo isto a pratica do 5S
- Não sou uma pessoa organizada
- Sou o membro mais organizado da minha família
- Sou o membro menos organizado da minha família
- colaboro com meus colegas de trabalho na organização dos ambientes da empresa
- Não faço nada de diferente para organizar e embelezar espaços na empresa
- Acho que o fato de eu **não ser** organizado, vem da educação que recebi em casa
- Acho que o fato de eu **ser** organizado, vem da educação que recebi em casa
- Na empresa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
- Em casa, chamam minha atenção constantemente com relação a falta de organização
- Constantemente, tenho que ficar chamando a atenção dos outros para manter o ambiente organizado.
- Vejo que as coisas estão fora do lugar, mas prefiro arrumar do que chamar a atenção dos outros
- Cuido muito da minha saúde, indo ao medico preventivamente
- Cuido muito da minha saúde, indo ao medico só quando estou doente
- Faço atividade física semanalmente
- Não faço atividade física semanalmente
- Minhas roupas são muito bem organizadas nas gavetas e armários
- O programa 5S e o Lean Manufacture tem muitas semelhanças
- Acho muito importante a sinalização e a identificação que o programa 5S exige
- Acho superfluo demais, a sinalização e a identificação que o programa 5S exige. Faço, porque é regra
- Tenho guardado em casa, muitos objetos (fotos, coleções, lembranças) de quando era mais novo
- Evito guardar coisa velha ou antiga em casa
- Tenho alguma coleção (gibis, livros, carrinhos, sapatos, etc.)
- Tenho receio de jogar coisas fora, pois um dia posso precisar.
- Frequentemente procuro objetos que sei que tenho, mas não sei onde guardei
- Os objetos que eu guardo, sei exatamente onde os deixei, e fico bravo se alguém tira do lugar
- Me considero um acumulador (Pessoa que guarda tudo)

Anexo 02 – Quadro demonstrando as “Áreas e facilitadores 2017” da Tamarana

Nº	Setor	Gerencia Responsável	Áreas Envolvidas	Facilitador
1	Administrativo	Gerencia Financeira	Almoxarifado II (Arquivo Morto, Paulo)	Wesley Roberto
			Estacionamento Administrativo	
			Recepção	
			Sala Administração	
			Sala Diretor	
2	Refino	Gerencia de Produção	Sala Gerencia Executiva	Thiago Dener José Bonfim Nelso Aleixo Ademar Ferreira
			Central de GLP	
			Depósito de Cálcio	
			Expedição	
			Laboratório Spectro	
3	Forno	Gerencia de Produção	Refino	Alessandro Ferreira Antonio Gonçalo Marcio Ruthes Thiago Lima João Alves
			Sala Apoio do Refino	
			Área de Tanques de Oxigênio	
			Forno	
4	Filtros	Gerencia de Produção	Parque de Tanques (Soda, Xisto)	Maicon Soares
			Sala Apoio do Forno	
			Filtro e Lavadores de Gas	
5	Matéria Prima	Gerencia de Produção	Balança Rodoviária	Jeferson Garcia Fagner Garcia
			Barracão do Plástico	
			Matéria Prima	
6	Almoxarifado	Gerencia de Suprimentos	Sala Apoio Matéria Prima	Rogério Alonso
			Almoxarifado I	
7	Manutenção Civil	Engenharia e Projetos	Almoxarifado II	Joel Gontijo/Devonil
			Área de Disponibilização	
			Cabana de Terceiros (Construção Civil)	
			Cabana Pedreiros	
			Carpintaria	
			Construção Civil	
			Pintura	
8	Manutenção Mecânica	Gerencia de Manutenção	Barracão da Manutenção	Marcelo Souza Ricardo Alexandre
			Cabana de Cilindros de Gas	
			Cabana do Mecânico	
			Compressores	
			Manutenção Mecânica	
9	Manutenção Elétrica	Gerencia de Manutenção	Oficina de Autos	Marcelo Marques Alexandro Luiz
			Cabine Alta Tensão	
			Casa de Força 220V	
			Casa de Força 380V	
			Deposito de Fostoro	
			Grupo Gerador I	
			Grupo Gerador II	
10	Área de Preservação	Gerencia de Manutenção	Manutenção Elétrica	Marcio Rodrigues
			Pit Stop	
			Tanque Diesel Gerador I	
			Aprisco	
			Asfaltos/Patios	
			Estufa	
			Jardins	
			Lavanderia	
			Estacionamento Geral	
			Espaco Tamarana	
11	Tratamento de Efluentes Líquidos	Química	Vestuario	Edenil Monteiro
			Saida para Area de Preservação	
			E.T.A.	
			E.T.E.	
12	Segurança	Gerencia RH	Laboratório Físico Químico	ThiagoPatrocínio / Tuanny Gonçalo
			Forno Piloto	
			Laogas	
			Almoxarifado II (Arquivo Morto e Segurança)	
			Central de Emergência	
			Departamento Médico	
			Extintores	
			Hidrantes	
			Sala de Treinamento	
			Portaria	
			Recursos Humanos	
			Area de Reidratação	
13	Refeitório	Gerencia RH	Lounge	Nicole Meiborg
			Sala Gerencia de Produção	
15	Projeto	Gerencia R.H.	Refeitório	Claudia Decol
			Biblioteca	
			Escritório TM	
16	Engenharia e T.I.	T.I./Obras	Projeto Desenvolve Tamarana	Marcelo Gonçalves
			Almoxarifado II (T.I.)	
17	Aseresta		Sala Engenharia e T.I.	Tuanny Gonçalo
			Churrasqueira 01	
			Churrasqueira 02	
			Sala de Jogos	
			Quadra de areia	
			Campos de Futebol Suíço	
			Banheiros Feminino e Masculino	

Anexo 03 – Fotos do treinamento



