

APLICAÇÃO DO PROGRAMA 5S EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Daniela Pires de Oliveira ¹

Prof. Ludmylla Gomes Cabral ²

RESUMO

Este trabalho analisou a atuação dos cinco sentidos do programa 5s na melhoria de serviços e hábitos saudáveis de uma instituição financeira, com o objetivo principal de buscar o aperfeiçoamento no comportamento dos colaboradores, promovendo uma mudança na reorganização de um ambiente através de novas alternativas organizacionais a serem utilizadas. Atualmente a tecnologia vem inovando a cada dia, onde produtos, equipamentos e métodos vem surgindo com tanta rapidez que o programa 5S acaba sendo o principal fator capacitado que acompanha as mudanças de todo esse processo. Por fim, o papel fundamental do programa 5S com aplicabilidade na instituição financeira é estimular as pessoas a observar mais, avaliar as decisões a serem tomadas pensando sempre que toda decisão vem acompanhada de um resultado, esperando sempre que seja positivo. A aplicação do programa na instituição financeira foi dividida por etapas, onde foi cuidadosamente executado cada etapa. Observado a metodologia do trabalho científico, utilizou-se de pesquisa qualitativa e de pesquisa bibliográfica. A finalidade deste é oferecer novos costumes, como o de praticar os cinco sentidos, proporcionando aos colaboradores novos conhecimentos e com a autodisciplina correta.

PALAVRAS CHAVE: Financeira, Programa 5s, Qualidade.

ABSTRACT

This study analyzed the performance of the five senses of the 5s program to improve services and healthy habits of a financial institution with the primary objective of seeking improvements in the behavior of employees, promoting a change in the reorganization of an environment through new organizational alternatives be used. Currently the technology is innovating every day, where products, equipment and methods has emerged so quickly that the 5S program ends up being the main factor that enabled monitors changes of this process. Finally, the key role of 5S program with applicability in the financial institution is to encourage people to observe more, evaluate the decisions to be made always thinking that every decision comes a result, always expecting it to be positive. Implementation of the program in the financial institution was divided in stages, where it was carefully executed each step. Observed the methodology of scientific work, we used qualitative research and literature. The purpose of this is to offer new customs, as practicing the five senses, providing employees with new knowledge and proper self-discipline.

KEYWORDS: Financial, Program 5s, Quality.

¹ Aluna do Curso de Engenharia de Produção da Universidade de Rio Verde

² Professora da Universidade de Rio Verde - Orientadora

INTRODUÇÃO

Em uma instituição financeira onde seu principal papel é superar as expectativas dos clientes, é de extrema importância procurar a melhoria no atendimento. Oferecer um serviço adequado de acordo com o nível apresentado pela instituição é primordial, assim como solucionar e oferecer novas alternativas aos clientes, a fim de gerar lucros a ambos.

Os 5S's foram interpretados como “sensos” não só para manter o nome original do programa, mas porque refletem melhor a ideia de profunda mudança comportamental. É preciso “sentir” a necessidade de fazer. (SILVA, 1994).

Preservar a empresa limpa e cuidar do local de trabalho é dever de todos, é quase uma obrigação, tudo é ligado ao sucesso onde ambiente, materiais, serviços serão otimizados, a qualidade aumentará gerando lucros à empresa e satisfação aos clientes.

O objetivo desse trabalho é a implantação do programa 5s em uma instituição financeira, a fim de buscar uma melhor organização dentro da instituição o que poderá gerar uma maior agilidade nos processos e satisfação dos clientes.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Segundo Ribeiro (1994), o programa 5S começou a sua jornada logo após a Segunda Guerra Mundial, foi desenvolvido no Japão, projetado por Kaoru Ishikawa (1915-1989).

No Japão depois da Segunda Guerra Mundial, o país sofreu necessidades básicas como a fome e a pobreza, onde qualquer desperdício era imperdoável. Motivado e inspirado por essas causas, em 1950 Ishikawa criou o 5S após retornar de uma viagem de estudos nos EUA.

Todas as empresas que desejam melhorias de qualidade têm que começar pelos aspectos básicos, ou seja, pelos 5S's, uma campanha dedicada a organizar o ambiente de trabalho, e conservá-lo arrumado e limpo, manter as condições padrão e a disciplina necessária para a execução de um bom trabalho (OSADA, 1992, p.203).

Logo, para a melhoria dos processos e para a execução de um bom trabalho, é necessário iniciar pelo fundamental, e é este conceito que o 5S busca ao organizar, limpar e manter as condições do ambiente de trabalho com atendimento aos padrões estabelecidos e em conjunto com a disciplina para cumprimento de tais propostas.

Lapa (1998, p.85), conceitua o programa 5S e explica a sua origem:

O 5S ou programa 5S é um conjunto de cinco conceitos simples que, ao serem praticados, são capazes de modificar o seu humor, o seu ambiente de trabalho, a

maneira de conduzir suas atividades rotineiras e suas atitudes. O termo 5S's é derivado de cinco palavras japonesas, todas iniciadas com a letra S. Na interpretação dos ideogramas que representam essas palavras, do japonês para o inglês, conseguiu-se encontrar palavras que iniciavam com a letra S e que tinham um significado aproximado do original em japonês. Porém, o mesmo não ocorreu com a tradução para o português. A melhor forma encontrada para expressar a abrangência e profundidade do significado desses ideogramas foi acrescentar o termo “senso de” antes de cada palavra em português que mais se aproximava do significado original. Assim, o termo original 5S ficou mantido, mesmo na língua portuguesa.

Verifica-se que o programa 5S teve suas origens no Japão interpretado pelos ideogramas, sendo assim, teve seus conceitos traduzidos inicialmente para o inglês e posteriormente atingiu a tradução para o português.

Conforme Silva (1994), a técnica do 5s foi acolhida em 1991 no Brasil, inovando e gerando mudanças significativas de produção, em conceitos de qualidade e produtividade.

Segundo Diehl (2000), na implantação de um programa de qualidade é extremamente importante que todos da empresa estejam envolvidos. Todas as empresas que buscam aperfeiçoamento de qualidade têm que começar pelos princípios básicos, ou seja, pelos 5S's, dedicado a organizar o ambiente de trabalho e mantê-lo arrumado e limpo, preservando a condição padrão e a disciplina necessária para a realização de um excelente trabalho.

O 5S é um programa que se trata de uma cultura de trabalho que sempre busca oferecer o regulamento na empresa ao longo do conhecimento e seriedade de todos, de modo a tornar o ambiente de trabalho prazeroso, estável e lucrativo.

A aplicação do programa tem como objetivo o aperfeiçoamento das tarefas realizadas, com maior satisfação de lucros e demandas. Com um planejamento qualificado, o programa trouxe grandes avanços em atividades realizadas no dia-a-dia, muitas vezes os funcionários possuem coisas desnecessárias ao seu redor, na maioria nem observam que isso poderia ter maior utilidade em outro lugar ou com outra pessoa. Para obter resultados positivos, é necessário seguir perfeitamente cada etapa, ambos os conceitos são interligados, visando o contínuo desenvolvimento dos processos e padrões determinados, é de total conhecimento que sempre existirá algo a ser melhorado.

A qualidade no mundo competitivo e complexo, é uma condição única e fundamental para que as empresas de qualquer ramo ou porte possam sobreviver e manter-se no mercado atuando com níveis de lucratividade e de aceitação mínima, isso implica na busca frequente de inovação, onde cada etapa é superada e novas metas estão sendo submetidas. Em uma instituição financeira a procura contínua pela melhoria do desempenho é uma das principais metas da qualidade total, os serviços e a competitividade crescem igualmente garantindo a

sobrevivência da instituição e facilitando o processo, melhorando o atendimento ao cliente e consequentemente ampliando os resultados positivos que tanto se busca.

Silva (1994), afirma que os cinco sentidos estão interligados, compondo um sistema. A FIGURA 1 representa os passos da implantação do 5s e suas definições, onde cada senso depende do outro:



Fonte: Mereo Consulting
Figura 1-Conceito dos 5 S.

De acordo com Silva (1994), o 1ºS (Seiri), significa utilização, arrumação, organização, seleção ou classificação, que pode ser satisfatoriamente resumido em separação.

Relacionado também com Seiri é a necessidade de combater o hábito natural do ser humano de manter em posse objetos sem utilidade, ou seja, é preciso identificar o porquê dos excessos de materiais, adotando medidas preventivas de forma a evitar o acúmulo do que é desnecessário para a empresa (LAPA, 1998).

O 2ºS (Seiton), significa organizar os itens absolutamente necessários, identificá-los e colocá-los em locais definidos para cada tipo/categoria, de modo que seja fácil a sua localização (DELGADILLO; JUNIOR; OLIVEIRA, 2006).

Hirano (1994), sugere que é importante lembrar esta etapa que deve ser precedida por uma limpeza geral na área de aplicação do programa, para que a ordenação possa ser realizada efetivamente. Esta limpeza deve ser realizada concomitante à realização do 1ºS.

O 3ºS (Seisoh), de acordo com Ribeiro (1994), consiste em eliminar a sujeira, verificando as causas de sua origem. Logo, ao remover a sujeira o que está por baixo torna-se visível (NAKATA, 2000).

Em relação ao 4ºS (Seiketsu), Ribeiro (1994), explica que trata-se basicamente de padronizar todos os procedimentos, hábitos e normas, de modo que sejam mantidos os três primeiros sentidos anteriores, mantendo a higiene e a limpeza. Porém, esta etapa só será alcançada após a execução dos 3Ss anteriores (Seiri, Seiton, Seisoh).

Na prática do 5ºS (Shitsuke), afirma que a disciplina é cumprir rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo. Quando se atinge o 5ºS, já pode-se considerar que uma cultura de manutenção e de bons hábitos foi criada no local onde foram aplicados, onde melhorias são vistas e lucros obtidos. (RIBEIRO, 1994).

No quadro a seguir, representa o nome de cada senso em japonês e as possíveis traduções no Brasil:

Conceito dos sentidos do programa 5S	
Senso	Significado
Seiri	Senso de Utilização/Seleção
Seiton	Senso de Organização/Arrumação/Ordenação
Seiso	Senso de Limpeza/Zelo
Seiketsu	Senso de Saúde/Asseio/Integridade
Shitsuke	Senso de Autodisciplina/Educação/Compromisso

Quadro 1-Conceito dos sentidos do programa 5S.

Fonte: Próprio autor.

Organizar é guardar as coisas necessárias facilitando o seu acesso com a frequência de uso, tamanho e tipo do objeto, assim como uma sequência numérica ou prática de fácil assimilação. Eliminando sujeira, buscando descobrir e resolver as fontes problemáticas, isso pode poupar tempo e serviço.

A autodisciplina referida pelo Shitsuke, envolve desenvolver o hábito de observar e seguir normas, regras, procedimentos, atender especificações, sejam escritos ou informais (LAPA, 1998).

Em uma instituição financeira, o nível de limpeza e cuidados devem ser encarados com muita rigidez, isso pode gerar mais credibilidade à empresa, sendo de fundamental importância que a limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente ou por uma pessoa especializada que esteja ciente de todo o processo sobre o programa e sua aplicação, isso facilitará todas essas etapas.

O indivíduo é disciplinado quando obedece rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo. A disciplina é um sinal de respeito ao próximo (RIBEIRO, 1994).

Qualidade é um termo que passou a fazer parte do cotidiano das organizações, independentemente do ramo de atividade e abrangência de atuação pública ou privada (MARSHALL et al., 2007).

Toda instituição financeira tem a opção de realizar o treinamento de seus funcionários, considerando as necessidades e focando nas relações interpessoais, melhorando e aprimorando os resultados de grandes realizações.

Segundo Paladini (2000, p.143):

É necessário se construir uma visão estratégica da qualidade dentro da empresa transformando seu conceito em valor. É fundamental, portanto, fazer com que as pessoas passem a entender e acreditar que a qualidade é fundamental para a sobrevivência da organização e delas próprias. Não se deseja, assim, uma simples mudança de postura, mas sim uma alteração na forma de pensar e agir.

Neste sentido, é imprescindível destacar que a qualidade é um valor para a organização e que vai além de mudanças de hábitos atingindo o agir e a forma de pensar dos envolvidos.

Segundo Damazio (1998), a implantação do 5S deve ser iniciada pelas instalações da Alta Administração para que sirva de exemplo para todo o restante da organização. Devem também ser fixadas estratégias, objetivos e metas para a solidificação do Programa e criação do comprometimento de todos na empresa.

Zanelli e Bastos (2004) afirmam que para compreender o ser humano integralmente é fundamental uma compreensão da maneira como este sujeito se insere no mundo do trabalho e das relações que estabelece no contexto organizacional.

É necessário ressaltar a importância do envolvimento da alta direção na liderança da implantação deste programa, nesse caso específico o gerente geral da agência foi um referencial a ser seguido, todos colaboraram unificando os esforços em torno do objetivo principal de melhoria do ambiente de trabalho, alcançando novas metas e buscando novos objetivos.

METODOLOGIA

Foi estudado todo o processo teórico com base em referencial bibliográfico relacionado a este programa, sendo que, a metodologia será considerada uma pesquisa qualitativa, pois visa entender e interpretar comportamentos, atitudes e motivações. Suas principais técnicas de coleta serão: discussões em grupos e individuais, e observações do comportamento dos clientes, em que a coleta de dados dará por convívio diário, consistindo inicialmente em reuniões com os colaboradores e gerentes. Para respaldar o estudo realizado far-se-á a realização de pesquisa bibliográfica, coletando dados e informações.

Segundo Maanen (1979), a expressão “pesquisa qualitativa” assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social, trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação.

De acordo com Richardson (1999) população é o conjunto de elementos que possuem determinadas características, e em termos estatísticos, o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar. O principal elemento desse programa será a definição da quantidade de pessoas envolvidas, onde facilitará o processo de aplicação.

Antes de dar início ao programa foi formada uma comissão representada pelos próprios colaboradores onde serão responsáveis pelo andamento do processo, e vão garantir que este seja aplicado corretamente. A comissão definiu o número de colaboradores envolvidos para então realização dos treinamentos iniciais, que foi dividido em cinco dias, classificando-se em três dias de palestras e auditorias, e dois dias de medidas e reuniões para esclarecer a função de cada colaborador frente ao programa, onde foram supervisionados pela comissão. A comissão criou um quadro de missão, visão e valores sobre o impacto do programa 5s e seus benefícios quanto à aplicação deste na instituição financeira, a fim de facilitar todo o entendimento sobre o assunto, foi criado também no final de todo o processo de aplicação uma tabela de normas com uma norma para cada senso, para servir de exemplo e lembrar o motivo desse processo. Após os treinamentos, foi aplicado um processo de três etapas que instruiu os colaboradores e preparou o local para a implantação do programa, em seguida cada senso foi aplicado separadamente.

DESENVOLVIMENTO

Considera-se de grande importância o conhecimento de todos os colaboradores quanto à vantagem da aplicação de cada passo, que inicialmente foi elaborado um quadro “missão, visão e valores”, onde o programa 5s poderá influenciar no desenvolvimento de novas medidas que beneficiará o processo de aplicação, conforme apresentação no quadro abaixo:

Missão, visão e valores na aplicação do programa 5s em uma instituição financeira	
Missão	O principal objetivo desse programa frente à instituição financeira é de melhorar o ambiente de serviço, inovando culturas, hábitos, e buscando sempre o bem estar dos funcionários e a satisfação dos clientes, consequentemente terá um impacto positivo da empresa com o público.
Visão	O programa influenciará na melhoria do serviço atualmente e futuramente, onde requer tempo e colaboração, sabendo que tudo tem um propósito e que poderá ser alcançado com paciência e êxito, o que se faz agora poderá ser melhorado no futuro.
Valores	O comprometimento quanto à missão e visão define a integridade do sistema, influenciando no sucesso da aplicação desse programa na instituição financeira, buscando sempre inovar e melhorar.

Quadro 2: Missão, visão e valores
Fonte: Próprio autor

Em seguida, apresenta um cálculo de pessoas envolvidas nesse processo de aplicação, no qual se dividem, na tabela abaixo:

Número de colaboradores envolvidos	
Cargo	Número de pessoas
Gerente geral	1
Gerente	1
Tesoureiro	1
Atendimento do caixa	2
Atendimento pessoa jurídica	1
Atendimento pessoa física	3
Vigilantes	2
Telefonista	1
Auxiliar geral	1
Total	13

Tabela 1: Número de colaboradores envolvidos
Fonte: Próprio autor

Na sequência, todo o processo foi separado em três etapas e posteriormente cinco passos, onde cada senso do programa foi detalhado e aplicado, sendo que informações qualitativas foram relatadas e discutidas.

1. Primeira etapa: para iniciar a aplicação dos sentidos foi importante envolver todos os colaboradores da instituição financeira. Discutindo como foi implantado e quais medidas de organização foram tomadas.
2. Segunda etapa: dividiu-se a instituição em locais físicos separadamente, onde cada local teve um responsável sendo supervisionado por um representante, foi necessário a elaboração de um plano estratégico para conduzir os esforços no caminho da aplicação, para assegurar que os sentidos fossem aplicados de modo correto na empresa.
3. Terceira etapa: após definir áreas e medidas onde o 5s foi implantado, garantiu-se que todos os colaboradores estivessem treinados e aptos a iniciar o programa.

O primeiro passo foi a implantação do 1ºS (Senso de utilização), onde foi importante fazer o reconhecimento de materiais necessários dos desnecessários, eliminando o consumo de materiais que não são fundamentais e que podem gerar desperdício, reaproveitando os materiais em outros locais ou até mesmo descartá-los se não forem mais necessários. Papéis, pastas, canetas, grampeadores, panfletos, ou seja, materiais usados a todo o momento foi disposto próximo aos funcionários, facilitando a utilização destes, deixando próximo apenas o essencial. Principais causas a serem avaliadas:

- Tudo o que não for necessário para uma pessoa poderá ser para outra;
- Não guardar coisas desnecessárias achando que poderão ser úteis no futuro;
- Descartar tudo que não for mais utilizável.

O segundo passo realizado foi a implantação o 2ºS (Senso de Organização), após a identificação de materiais necessários dos desnecessários é preciso organizá-los em locais acessíveis ou em lugares estratégicos, descartando os desnecessários para manter a organização e contribuir para o gerenciamento visual da empresa. A definição dos locais dos materiais é realizada de acordo com a frequência de uso, de maneira que facilite o fluxo de serviço, dando aos objetos menos utilizados um local onde serão reaproveitados ou descartados, deixando o ambiente mais organizado, assim, agilizam-se os processos e há maior economia de tempo. Principais causas a serem avaliadas:

- Definir o lugar de cada coisa;
- Manter os materiais, objetos em organização;

- Manter o ambiente organizado.

O terceiro passo o 3ºS Seiso (Senso de Limpeza), nesta etapa do processo foi feita uma faxina em toda área e também foram identificadas algumas necessidades primárias, como, qualquer elemento que possa causar desconforto, mau cheiro, sujeiras e um ambiente que não esteja com uma iluminação adequada todos foram consertados. Mais do que limpar é de total importância evitar que suje, todos os funcionários independentemente do cargo têm o dever de cuidar do seu ambiente de trabalho, facilitando todo o processo de limpeza e economizando mão de obra. Principais causas a serem avaliadas:

- Cuidar do local de trabalho;
- Eliminar as causas de sujeira, mau cheiro e desconforto;

O quarto passo, consiste em 4ºS Seiketsu (Senso de Saúde), com a função de manutenção dos três S's iniciais, foi adquirido uma medida simples que ajudará a reforçar hábitos saudáveis, como evitar o consumo de bebidas e comidas prejudiciais à saúde que pode causar um desconforto diário, tais como, refrigerante, consumo exagerado de sal ou açúcar, e o mais utilizado que era o consumo de comidas industrializadas, foram repensadas e novas técnicas saudáveis foram utilizadas, medidas simples como consumir frutas, sucos naturais ou até mesmo procurar sempre possuir uma garrafa com água em cada mesa de um colaborador é importante, onde auxiliará como ponto alvo na melhoria da saúde de todos. Onde a higiene do local influencia totalmente na saúde física e mental das pessoas, foi procurado manter todos os locais limpos principalmente os mais acessíveis. Principais causas a serem avaliadas:

- Cuidar e manter hábitos saudáveis;
- Manter a higiene do local.

O quinto passo é o último do programa, chamado de 5ºS Shitsuke (Senso de Autodisciplina), refere-se à reavaliação e melhoria das práticas, com o programa em perfeito andamento. Uma vez que os quatro Ss fossem executados, um novo modo de trabalhar foi oferecido, não proporcionando um regresso aos antigos padrões buscando sempre a melhoria contínua. Foi de total importância obedecer às regras e princípios valorizando cada passo procurando sempre o aperfeiçoamento. O quinto passo é importante para que todo o programa tenha o resultado esperado, isso requer tempo e recursos, praticando todos os passos buscando sempre a melhoria, isso faz com que o programa obtenha resultados promissores e que consequentemente a instituição financeira possa lucrar com todo esse processo. Principais causas a serem avaliadas:

- Manter o nível do programa e buscar melhorá-lo;

- Ser um colaborador exemplar;
- Buscar sempre tornar-se uma pessoa melhor.

Após a aplicação de cada senso, foi criada e apresentada a todos os colaboradores um quadro de normas para ser seguida sempre quando surgir alguma dúvida quanto ao programa, a seguir:

Normas propostas	
1ºS	Descartar e ordenar o que não for preciso
2ºS	Cada coisa devidamente em seu lugar
3ºS	Manter a limpeza evitando a sujeira
4ºS	Hábitos saudáveis em primeiro lugar
5ºS	Procurar no programa 5s as vantagens que ele oferece e praticá-las

Quadro 3: Normas propostas
Fonte: Próprio autor

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O principal objetivo do 1º S (Senso de Utilização), foi tornar o ambiente de trabalho mais útil, tanto visualmente como espacialmente, onde materiais sem interesse nenhum foi descartado dando espaço aos materiais mais utilizados. Como ponto a ser melhorado deste passo, foi notado a dificuldade de classificar os itens de mais uso, sendo que todos em si são bastante utilizados, dificultando o processo de classificação. Logo após tanto trabalho, o primeiro passo foi concluído e trazendo um ambiente mais organizado de acordo com as necessidades de cada funcionário.

No 2º S (Senso de Organização), deu-se continuidade ao 1ºS, após a separação, os materiais que são utilizados diariamente foram organizados e armazenados em locais mais acessíveis. Objetos em uma instituição financeira como dossiês de contas de clientes que eram guardados incorretamente está sendo utilizado de forma correta, melhorando o setor de aberturas de contas. Sabendo-se que o S1 e S2 estão interligados procurou-se realizar de forma com que um melhore o outro. As FIGURAS 2 e 3 a seguir mostram o local onde dossiês de contas eram guardados, a primeira figura (2) mostra como as contas eram arquivadas antes da aplicação do programa, e logo na figura (3) as contas já estão em pastas suspensas onde proporcionam uma melhoria na parte de organização oferecendo praticidade.



FIGURA 2 - Dossiês de contas guardados em caixas sem organização.
Fonte: Próprio autor



FIGURA 3 – Dossiês separados por pastas suspensas em ordem de conta.
Fonte: Próprio autor

O 3º S (Senso de Limpeza), consistiu em um excelente resultado em quesito de higiene, onde a principal motivação é saber que o ambiente está limpo e arrumado, onde o foco foi o banheiro que sofria de mau cheiro e prejudicava a saúde de todos, que levou a trocar o ralo que não era adequado ao local. As FIGURAS 4 e 5 representam o banheiro dos funcionários. Na figura (4) havia um problema sério de mau cheiro que vinha do esgoto, isso gerava um desconforto para os funcionários. Já na figura (5) mostra como foi a mudança do banheiro após a aplicação do terceiro passo, onde o ralo anterior foi substituído por um ralo parecido mais que tem a função de fechar o fluxo de ar do local com a opção de abrir quando necessário, gerando um maior conforto e deixando o ambiente mais agradável.



FIGURA 4 – Acesso do mau cheiro pelo ralo
Fonte: Próprio autor



FIGURA 5–Troca do ralo, evitando o mau cheiro
Fonte: Próprio autor

No 4ºS (Senso de Saúde), melhorou o bem-estar dos colaboradores, onde atuou positivamente sobre a questão da alimentação que foi cuidadosamente alterada, passando a ser mais saudável. Trabalhar em um ambiente com integridade e medidas adequadas mostrou-se bastante eficaz, onde uma pessoa está propícia a enfrentar qualquer situação com bons resultados. Nas FIGURAS 6 e 7 representa a pia da cozinha da instituição financeira, onde todos os funcionários podem lavar as mãos, os talheres e fazer o uso de copos descartáveis.

Na figura (6) está visível que os copos descartáveis que são utilizados para beber água ficam expostos sobre a pia, gerando uma falta de higiene e possivelmente causando riscos à saúde dos funcionários. A figura (7) mostra uma simples mudança que fez uma grande diferença, os copos se encontram em um recipiente adequado, onde fica livre de sujeiras ou bactérias, proporcionando saúde e conforto.



FIGURA 6 – Pia com copos expostos ao ambiente.
Fonte: Próprio autor



FIGURA 7 – Porta copos para guardar os copos
Fonte: Próprio autor

O último senso 5ºS (Senso de Autodisciplina), foi o mais complexo, onde teve pontos falhos em questão de aprimoramento de novas medidas para a fim de renovar e buscar novas alternativas sobre o programa, onde isso levará tempo e prática para o programa sempre obter resultados promissores, o ponto positivo desse passo, foi a colaboração de todos os funcionários, sabendo que o programa exigirá medidas e continuidade em um prazo prolongado.

CONCLUSÃO

O programa 5s foi aplicado com sucesso, demonstrando ser uma maneira prática e simples de progredir em todos os requisitos dos sentidos, mostrou que cada local de trabalho pode se tornar mais agradável e confortável, proporcionando melhoria contínua à instituição

financeira. O maior ponto positivo obtido foi a sensibilização de todos os colaboradores, onde tiveram um papel fundamental nesse processo, com a vantagem de aprender e poder levá-lo para fora da empresa e aplicá-lo em outros ambientes.

Todo o processo de aplicação do programa gerou pontos positivos e também alguns negativos, a maior dificuldade foi realizar alguns passos onde ninguém tinha conhecimento. Como esse programa foi aplicado pela primeira vez nessa instituição financeira, a dificuldade em apresentá-lo e realizá-lo foi um pouco mais complexa, devido ser uma experiência nova, mais isso não prejudicou os resultados finais.

A instituição está organizada, proporcionando aos colaboradores um lugar de serviço estruturado onde poderão oferecer aos clientes melhor atendimento. O programa garante à instituição financeira grandes mudanças e uma credibilidade maior, que futuramente trará um lugar de destaque frente às outras empresas.

REFERÊNCIAS

DAMAZIO, Alex. **Administrando com a gestão da qualidade total**. Rio de Janeiro: Interciência, 1998.

DELGADILLO, Sandra Maria Lopes Toro; JUNIOR, Aminthas Loureiro; OLIVEIRA, Elias. Repensando o método 5S para arquivos. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia**, Florianópolis, n. 22, 2006.

DIEHL, Vera Alice. **Protótipo para gerenciamento de programa da qualidade (5S) utilizando sistemas especialistas**. 2000. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências da Computação) – Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2000.

HIRANO, Hiroyuki. **5S na prática**. São Paulo: Imam, 1994.

LAPA, Reginaldo Pereira. **Praticando os 5 sentidos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

MAANEN, John Van. Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface, **In Administrative Science Quarterly**, vol. 24, n 4, 1979.

MARSHALL, Júnior. et al. **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: FGV Management, 2007. 196p.

MEREO CONSULTING. **A importância do 5S para as empresas.** Disponível em: <<http://mereconsulting.com.br/pt/planejamento-2/a-importancia-do-5s-para-as-empresas>>. Acesso em: 24/11/2015.

NAKATA, Kenji. **Acerto 100%, desperdício zero: um novo conceito dos 5S.** São Paulo: Editora Infinito, 2000.

OSADA, T. **Housekeeping 5S: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke.** São Paulo: Atlas, 1992.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** São Paulo: Editora Atlas, 2000.

RIBEIRO, Haroldo. **5S: Um roteiro para uma implantação bem sucedida.** Bahia: Casa da qualidade, 1994. 99p.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, J. M. **5S: O ambiente da qualidade.** Belo Horizonte: Fundação Cristiano Otoni, 1994.

ZANELLI, J. C.; BASTOS, A. V. B. **Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho.** Porto Alegre: Artes Médicas, 2004.