

# INOVAÇÃO EM UM AMBIENTE DE APRENDIZADO COM A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA *HOUSEKEEPING*

*Mauro Almeida Tanaka*

Graduado em Administração pela Faculdade Meridional.

E-mail: <mauro.tanaka@hotmail.com>.

*Jean Carlos Araldi*

Doutorando em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina.

E-mail: <jean.araldi@imed.edu.br>.

## RESUMO

A busca por um ambiente com maior qualidade é uma preocupação que as instituições de ensino privado têm para atrair cada vez mais estudantes, salas de aula com ótimas infraestruturas e boas condições para favorecer o aprendizado são aspectos observados pelos clientes das instituições. O programa *Housekeeping*, é um conjunto de técnicas que tem como principal objetivo a melhoria do ambiente, possibilitando uma maior eficiência no ensino, gerando mudanças no *layout* e no comportamento das pessoas. Nesse contexto, o presente trabalho objetiva analisar a implantação do programa *Housekeeping* em uma sala de aula do curso de Administração da Faculdade Alfa. Os dados foram coletados por meio da técnica de observação assistemática, utilizando-se de uma pesquisa bibliográfica anterior, caracteriza-se ainda como um estudo de caso para uma análise mais profunda. O *Housekeeping* foi aplicado em duas salas da Faculdade Alfa, desta forma foi possível fazer uma comparação entre duas salas como forma de experimento e controle para a realização do estudo. Os resultados obtidos com a pesquisa mostraram que a sala de aula com o programa aplicado estava em ordem seguindo os princípios do *Housekeeping*. Concluiu-se, também, que o sucesso do programa depende da aceitação e da colaboração de todos os envolvidos.

**Palavras-chave:** Programa *Housekeeping*, Qualidade, Melhoria do ambiente, Sala de aula

## 1 INTRODUÇÃO

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

arrumado, mobilizando e conscientizando, assim, todos os colaboradores.

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

A população mundial cresce gradativamente, e em instituições de ensino tanto públicas quanto privadas a realidade é a mesma, e apresenta uma grande concentração de pessoas portadoras de diferentes valores e culturas. Este trabalho

justifica-se pelo intuito de estudar os hábitos de alunos em uma instituição de ensino superior, no que tange ao comportamento dentro da sala de aula, com foco na organização das salas, de seus *layouts*, e no impacto que o programa *Housekeeping* pode ter quando aplicado.

De acordo com Fabricio *et al.* (2011), a educação vive em constante evolução, os métodos e as técnicas de ensino e aprendizagem são alterados para buscar uma melhora também nas formas de aprender a ensinar. O ambiente físico, ou *layout*, contribui para um processo de ensino e aprendizagem com acesso a novas tecnologias, com ambientes ergonomicamente corretos e infraestruturas adequadas às necessidades, tudo visando contribuir no bem estar do ambiente como um todo. As instituições privadas investem neste quesito, esta é uma das formas de agradar e reter seus alunos, uma vez que os mesmos designam recursos para sua formação e as instalações físicas são alegadas como um dos fatores que contam para a escolha da instituição.

A implantação de um programa *Housekeeping* em uma organização é realizada com o desejo de conquistar uma melhoria do ambiente, possibilitando otimizar a qualidade e eficácia. Desta maneira, este artigo tem como objetivo implantar o programa *Housekeeping*, como uma forma de inovação em uma sala de aula do curso de Administração da instituição de ensino Alfa.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 QUALIDADE

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

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

As instituições estão disponíveis a novos programas para atingir uma maior qualidade em

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

### 2.2 HOUSEKEEPING

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

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

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

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

Independentemente do tamanho da empresa o programa *Housekeeping* pode ser aplicado com o objetivo de melhorar o ambiente e aumentar a produtividade (Goriwondo, 2013). Para que a implantação seja bem sucedida é necessário que todos os colaboradores tenham conhecimento sobre o assunto e estejam engajados para execu-

tá-lo. Quando implantado de maneira correta o programa *Housekeeping* garante não apenas mudanças no comportamento das pessoas e na melhoria do ambiente, mas também evita retrocessos e/ou retrabalhos.

O *Housekeeping* é composto por cinco palavras de origem japonesa, são elas:

- **Seiri** - senso de utilização, significa separar o necessário do desnecessário. Consiste em manter no ambiente somente os recursos necessários para desempenhar determinadas tarefas, ou seja, identificar materiais e equipamentos necessários e desnecessários, descartando ou dando o devido destino àquilo que é considerado inútil, evitando assim retrabalho (Singh *et al.*, 2014; Goriwondo, 2013).

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

- **Seiton** - pode ser traduzido como senso de ordenação, sistematização e/ou ordenação. Significa colocar cada objeto no seu devido lugar colocando-os em ordem (tipo, cor) possibilitando organizar e promover ações que facilitem a identificação e procura de qualquer item (Goriwondo, 2013). Este senso permite ter um sistema de identificação e arrumação utilizando meios de comunicação visual, facilidade na localização e economia de tempo na procura dos objetos (Campos *et al.*, 2005; Granda *et al.*, 2006; Arena *et al.*, 2011; Vieira, 2009).

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

- **Seiso** - senso de limpeza consiste em eliminar a sujeira para ter-se limpo o ambiente (paredes, piso, vidro, quadro, etc), tornando-o agradável, proporcionando qualidade de vida aos colaboradores e preservação dos equipamentos (Goriwondo, 2013).

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

- **Seiketsu** - denominado senso de asseio, objetiva criar condições favoráveis à saúde física

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

Estas atividades devem ser escritas conforme os procedimentos e a memorização dos mesmos por parte do pessoal bem como a funcionalidade das regras deve ser obtida (Singh *et al.*, 2014). Este senso, *Seiketsu*, objetiva manter condições de trabalho favoráveis, ambiente harmônico e livre de conflitos que possam prejudicar a saúde física e mental, e preservar a vida. Os benefícios do senso de asseio são: ter um local de trabalho arejado, saudável e iluminado propiciando, desta forma, a disposição e favorecimento no aprendizado, um maior enfoque na saúde física e mental do colaborador, reduzindo os acidentes.

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

- **Shitsuke** - Este último “S” é o mais complexo de todos, pois os colaboradores já executaram as tarefas, porém pensam que tudo está funcionando perfeitamente e que não há mais nada a ser mudado e/ou modificado. Ter o senso de autodisciplina, ou *Shitsuke*, de acordo com Gonçalves (2009) representa seguir as regras e procedimentos estabelecidos, contribuindo com o constante crescimento profissional e humano do colaborador. Segundo Vieira (2009), permite desenvolver hábitos para incentivar a uma melhoria contínua através de meios de incentivos.

O senso de autodisciplina visa ter o comprometimento de todos os colaboradores fazendo com que se sintam uma parte importante da organização (Singh *et al.*, 2014). Este senso faz, também, com que os colaboradores almejem um crescimento pessoal e social, tendo iniciativa e

trabalho em equipe, isso faz com que a organização invista em programas e treinamentos para uma melhoria contínua da mesma e de seus colaboradores.

### 2.3 LAYOUT E INSTALAÇÕES

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

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

## 3. METODOLOGIA

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

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

Ainda utilizou-se de dois tipos de procedimentos e técnicas: A Pesquisa Bibliográfica e estudo de caso de caráter qualitativo. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2009), é desenvolvi-

da a partir de material já elaborado, como, por exemplo, livros e artigos científicos. A vantagem é permitir que o investigador receba uma gama de fenômenos mais amplos do que aquele que poderia se pesquisar diretamente, não há outra maneira de conhecer os fatos passados senão com base nos dados secundários. Já o Estudo de Caso permite uma análise aprofundada de um fenômeno, situação ou problema, ou seja, é um estudo profundo e exaustivo, que permite um amplo e detalhado conhecimento (Yin, 2011; Stake, 2009). A pesquisa qualitativa não necessita do uso de técnicas estatísticas, uma vez que o ambiente é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

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

O programa *Housekeeping* foi implantado durante quatro semanas na sala de aula, 338. Nesta sala de aula cinco senso foram utilizados: Arrumação: Consistia em ver como os alunos deixariam a sala de aula após o uso e se os lixos, gerado pelos mesmos, seriam descartados no lugar correto; Limpeza: ver se os discentes deixaram a sala sem papel no chão ou em cima das classes; Ordem: ver se os estudantes e os professores arrumariam as classes, desligariam o ar condicionado e o Datashow, apagariam as luzes, deixariam o quadro limpo e fechariam as janelas; Autodisciplina: incentivar os alunos para uma melhoria contínua; Asseio: consiste em deixar que os alunos se sintam “bem” no local.

Utilizou-se de uma análise comparativa entre as duas salas de aula (333 e 338) escolhidas para experimento e controle para a realização do estudo. Como coleta de dados utilizou-se a técnica de observação não estruturada ou assistemática, pois conforme Marconi e Lakatos (2011) a técnica de observação assistemática consiste em recolher e registrar fatos sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou perguntas diretas. Este tipo de estudo necessita ter um mínimo de con-

trole e planejamento previamente elaborados para chegar a resultados válidos.

O programa *Housekeeping*, como citado em tópicos anteriores, foi implementado em uma sala de aula, na escola de administração da Faculdade Alfa. Utilizaram-se planilhas, tabelas do Excel e uma máquina digital para análise posterior. Foram colocados, na sala de aula escolhida, um modelo para ser feita a coleta seletiva; quadro de aviso; explicações sobre o que é o programa *Housekeeping* e seus benefícios no quadro de aviso; fixou-se adesivos nas classes, no quadro branco, nos lixos, na parede e nas janelas, com instruções para os discentes e docentes, como por exemplo, deixar a sala de aula em ordem quando sair, lixo no lixo, separe o lixo, fechar as janelas, apagar o quadro, desligar luzes e ar condicionado ao sair. Os alunos e professores foram avisados no dia 23 de agosto de 2013 que a sala de aula 338 foi escolhida para ser aplicado o programa *Housekeeping*.

## 4. RESULTADOS

### 4.1 DISSEMINAÇÃO DO *HOUSEKEEPING* AOS DOCENTES E DISCENTES

No dia 23 de agosto de 2013 apresentou-se o *Housekeeping* para os discentes do I nível do curso de graduação em Administração da Faculdade Alfa da cidade de Passo Fundo/RS. Efetivou-se o deslocamento até a sala de aula 338 um pouco antes do intervalo e houve a demonstração aos

acadêmicos, iniciantes do curso de graduação em Administração, as noções e os objetivos do programa *Housekeeping*.

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

### 4.2 IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA *HOUSEKEEPING*

No dia 22 de agosto de 2013 o programa *Housekeeping* foi aplicado na sala 338 pelo meio da colocação de: lembretes nas classes dos discentes e do docente com recomendações, conforme mostra a Figura 6, avisos nas janelas para serem fechadas na saída ou quando os alunos ligarem o ar condicionado, no lado do quadro branco foi colocado lembretes para que o mesmo fosse apagado após o uso e para que na saída fossem desligados o ar condicionado e *datashow*, ao lado da caixa de força da luz foi colocado um mural com um lembrete para ser apagadas as luzes na saída, um *checklist* com todos os lembretes, o que se pode e o que não se pode reciclar, frases motivacionais, e um envelope para sugestões de melhorias, na concepção dos discentes e docentes, para a sala de aula conforme pode ser visto na figura abaixo.

Figura 1 – Lembretes e recomendações colados nas classes dos discentes e docente

<p><b>Caro Aluno,</b>  <b>AO SAIR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não deixar lixo espalhado pela sala, jogue-o em lugar adequado;</li> <li>- Deixar sua mesa e cadeira arrumadas;</li> <li>- Ajude a fechar as janelas;</li> <li>- Desligar o ar condicionado;</li> <li>- Desligar as luzes;</li> <li>- Desligar o <i>Datashow</i>.</li> </ul>	<p><b>Caro Professor,</b>  <b>AO SAIR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apague o quadro;</li> <li>- Feche as janelas;</li> <li>- Desligue o <i>Datashow</i>;</li> <li>- Desligue o ar-condicionado;</li> <li>- Desligue as luzes.</li> </ul>
--	--

Fonte: Autor, 2013.

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

**Figura 2** – Quadro de avisos e recomendações



Fonte: Autor, 2013.

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

#### 4.3 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE AS SALAS 333 E 338

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

A sala 333 possui um ar condicionado que faz muito barulho ao ser ligado, por este motivo é pouco utilizado. Quando acaba a aula, a sala fica totalmente em desordem, classes desarrumadas, algumas luzes ficam acesas, o *datashow* e o ar condicionado estão ligados, as janelas, geralmen-

te, estão abertas, o quadro branco geralmente está com algo escrito e os discentes deixam lixo em cima das classes ou até mesmo no chão ao sair, talvez o motivo que leve a deixar o lixo na mesa seja por que o cesto de lixo fica ao lado da mesa do professor. O cabo do *datashow* está sempre fora do local onde era para ser guardado, pois a caixa organizadora é pequena demais para suportar o tamanho do cabo.

A sala 338 é pequena e não suporta a adequação do número de classes que possui. Na hora da saída, os acadêmicos deixam a sala em “ordem”, mas não a arrumam totalmente, às vezes, acabam deixando algumas janelas do fundo abertas e três classes desarrumadas, pois como foi dito anteriormente a sala não suporta o número de classes e cadeiras que tem, o quadro também, geralmente fica com algo escrito. A caixa organizadora do cabo do *datashow*, assim como na sala 333, é muito pequena e não suporta o tamanho do cabo.

Nas quartas-feiras as turmas trocam de sala fazendo com que os acadêmicos da sala 333 estudem na sala 338 e vice-versa. Pode-se notar que mesmo trocando as turmas à sala 338 continuava com uma boa aceitação dos discentes, fazendo com que os mesmos seguissem as “ordens” fixadas nas classes, paredes, quadro branco e janelas, pode-se notar também que os acadêmicos da sala 338, quando trocavam de sala, não continuavam com o programa, pois o mesmo não estava aplicado nesta “nova” sala. Logo, se não existia a orientação de organização, esta não era realizada.

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

Na comparação dos resultados entre as salas 333 e 338 com relação ao programa de qualidade *Housekeeping* foram analisados cada um dos “S” separadamente, conforme se pode observar no quadro abaixo. Observou-se ainda que o primeiro senso, o *Seiri*, engloba todos os itens do *checklist* (janelas fechadas, classes arrumadas, luzes apagadas, ar desligado, *datashow* ligado, papel no lixo e quadro limpo), pois o mesmo é responsável

pela arrumação e pela organização do ambiente onde foi feita a aplicação. O segundo senso, *Seiton*, é responsável pela ordem, conforme visto no *checklist*, o item utilizado é “classes arrumadas” de forma com que elas fiquem do mesmo modo em que foram encontradas ao entrar na sala de aula. O terceiro senso, o *Seiso*, é o da limpeza onde o item que pertence a este senso é o “papel no lixo” fazendo com que esse material (papel) seja colocado no lixo e não deixado em cima das classes ou espalhados pelo chão da sala.

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

**Quadro 1** – Total dos *checklists* das semanas

CHECKLIST - Sala com <i>Housekeeping</i> aplicado/ Sala 338	
	Total
Janelas abertas	6
Classes desarrumadas	43
Luzes acessas	1 dia
Ar condicionado ligado	0
<i>Datashow</i> ligado	0
Papel nas classes	15
Quadro “sujo”	9 dias
CHECKLIST - Sala sem <i>Housekeeping</i> aplicado/ Sala 333	
	Total
Janelas abertas	68
Classes desarrumadas	509
Luzes acessas	8 dias
Ar condicionado ligado	1 dia
<i>Datashow</i> ligado	2 dias
Papel nas classes	67
Quadro “sujo”	11 dias
<i>Obs.:</i> Os números são das janelas abertas, classes desarrumadas, luzes acessas e lixo em cima das classes.	

Fonte: Autor, 2013.

Conforme, o Quadro 1, a sala 338 teve um total de seis janelas abertas e quarenta e três classes desorganizadas durante as quatro semanas. As luzes ficaram acessas somente no dia 13 de setembro, o ar condicionado e o *datashow* não ficaram ligados durante essas semanas. Foram esquecidos em cima das classes quinze lixos, e o quadro branco não foram limpos durante nove dias.

Durante estas quatro semanas, na sala 333, um total de sessenta e oito janelas estiveram abertas e quinhentas e nove classes fora de ordem. Ainda, oito dias as luzes ficaram acessas, o ar condicionado não foi desligado somente uma vez, o *datashow* esteve ligado dois dias. Foram deixados em cima da classe, nestas quatro semanas, sessenta e sete lixos e o quadro estava sujo em onze dias. Abaixo nas Figuras 1 e 2 são mostradas as fotos que o pesquisador fez das duas salas de aula após as aulas.

**Figura 3** – Fotos da sala 338



Fonte: Autor, 2013.

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

**Figura 4** – Fotos da sala 333



Fonte: Autor, 2013.

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

É notável que após a saída dos discentes a sala de aula fica muito desorganizada, classes fora do lugar e lixo em cima das classes. Com isso, pode-se concluir que o programa de qualidade total, *Housekeeping*, além de aceito e compreendido pelos discentes da turma 338, foi um sucesso.

## 5 CONCLUSÃO

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

A implantação, do programa *Housekeeping*, trouxe mudanças para a sala 338 do curso de Administração da Faculdade Alfa pode-se destacar que quando os discentes saem da aula eles deixam a sala organizada, mas acabam deixando no fundo da sala algumas classes desarrumadas, pois a sala é pequena para comportar o número de classes. O quadro branco quase sempre está escrito, mas o mesmo deveria ser apagado pelo professor, mostrando assim exemplo para os alunos.

Na sala 333 não teve mudanças, continua a mesma bagunça na saída, mas nas quartas-feiras

as turmas trocam de sala e os discentes da sala 333 vão para a sala 338 e vice-versa. Os discentes da sala 333 quando vão para a 338 mostram-se dispostos e também aceitam as orientações escritas nas classes, já os discentes da sala 338 quando vão para a sala 333 não continuam com o programa, essas mudanças podem ser percebidas no quadro acima (capítulo 4.3). A disseminação do programa *Housekeeping* realizou-se do dia 23 de agosto de 2013, no turno da noite para os discentes do I nível do curso de graduação em Administração da Faculdade Alfa. O pesquisador mostrou para os discentes da sala 338 noções e objetivos do programa, bem como sua aplicação. Para os docentes o programa foi apresentado através de conversas informais juntamente com o professor orientador.

A aplicação do *Housekeeping* aconteceu no dia 22 de agosto de 2013 na sala 338 foi através da colocação de recomendações nas classes, avisos nas janelas para serem fechadas na saída ou quando o ar condicionado estivesse ligado, ao lado do quadro branco foram fixadas recomendações para que o mesmo fosse apagado, o ar condicionado e o *Datashow* fossem desligados na saída, também foi colocado um mural com um *checklist* contendo todas as recomendações: um aviso para apagar as luzes, frases motivacionais, separação de material que é reciclado e o que não é, e um envelope para sugestões.

A avaliação da aplicação do *Housekeeping* utilizou-se de registros fotográficos realizados durante o mês de agosto e setembro de 2013 em ambas as salas de aula e com o auxílio de uma planilha do Excel para o *checklist*.

Comparando as duas salas (333 e 338) pode-se notar que a sala 338 ficou organizada durante essas quatro semanas e que o programa ainda continua nesta sala mesmo o pesquisador não estando mais coletando os dados para a pesquisa, provando, desta forma, que o programa *Housekeeping* não é passageiro se aplicado de forma correta e contando com a colaboração de todos.

A partir dos resultados obtidos e das observações feitas no decorrer da pesquisa, pode-se recomendar algumas sugestões e melhorias e trabalhos futuros:

- Aplicar o programa em outras salas e cursos, e motivando-os (através de descontos na mensalidade) a aceitar esse projeto.

- Sugerem-se trabalhos futuros para um maior aprendizado do programa e para mostrar que o *Housekeeping* pode ser aplicado em qualquer lugar e/ou área e quando aplicado de maneira correta traz benefícios para a organização.



## REFERÊNCIAS

- Araújo, A. P. U., et al. (2007). *Projeto para implantação do programa IFSC 5S*. Universidade de São Paulo, São Carlos.
- Arena, K. de O., Buglia, P. R., Pereira, M. F. P., Tamae, R. Y. (2011, jan.). *Método 5S: uma abordagem introdutória*. São Paulo.
- Bayo-Moriones, A., Bello-Pintado, A., DE Cerio, J. M. D. (2010). 5S use in manufacturing plants: contextual factors and impact on operating performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), 217-230.
- Campos, R., Oliveira, L. C. Q., Silvestre, B. dos S., Ferreira, A. da S. (2005). *A ferramenta 5S e suas implicações na gestão da qualidade total*. 12 folhas.
- Corrêa, H. L., Corrêa, C. A. (2009). *Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica*. São Paulo: Atlas.
- Delgadillo, S. M. L. T., Junior, A. L. & Oliveira, E. (2006). Repensando o método 5S para arquivos. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia*. Florianópolis, n. 22.
- Emerique, Caio C. T., Cardoso, Julio R. de L., Freitas, Felipe F. T. de. (2011, out.). Planejamento Sistemático de Layout: Aplicação em uma empresa do ramo automobilístico. *XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Belo Horizonte. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011\\_tn\\_sto\\_135\\_858\\_19321.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_tn_sto_135_858_19321.pdf)>. Acesso em: 05/04/2014.
- Fabricio, A. M., Pinheiro, E., Bento, M. H., Pizzolato, M., JAHN, S. L. (2011). Repercussões dos métodos de ensino utilizados pelos docentes de Ies pública e privada no desenvolvimento de competências dos seus alunos. *VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia* – Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos11/38014391.pdf>>. Acesso em 12/03/2013
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J. (2010). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman
- GIL, A. C. (2009). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas. 175 p.
- Gonçalves, C. R. (2009). *Utilização do programa 5S para a qualidade total*. Rio de Janeiro. 42 f. Monografia – Universidade Candido Mendes.
- Goriwondo, W. M. (2013). 5S Housekeeping and its impact on Productivity. *The chronicle*.
- Granda, M. A., et al. (2006). *Programa 5S na Fábrica: Um suporte para implantação do Sistema de Gestão Integrada*. Belo Horizonte, 2006, 55 f. Monografia – Fundação CEFET Minas, Belo Horizonte.
- ISO – International Organization for Standardization. (1993). Norma ISO 8.402/93 – *Gestão da qualidade e garantia da qualidade – Terminologia*. Disponível em: <[http://www.eps.ufsc.br/disserta/velho/anexos/ane1\\_vel.htm](http://www.eps.ufsc.br/disserta/velho/anexos/ane1_vel.htm)>. Acesso em 20/10/2013.
- Marconi, M. de A., Lakatos, E. M. (2011). *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- Reis, J. G. M. dos; et al. Evaluating The Implementation Of Quality Management Systems In Supply Networks In Brazil. *Independent Journal Of Management & Production (IJM&P)*. Brazil, p. 314-330. fev. 2014.
- Reid, R. D., Sanders, N. R. (2005). *Gestão de operação*. Rio de Janeiro: LTC.
- Santos, L. M. (2011). *Avaliação da aplicação do programa 5s como ferramenta de qualidade na gestão rural*. Balneário Pinhal, 2011. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Balneário Pinhal.
- Singh, J., Rastogi, V., Sharma, R. (2014). Implementation of 5S practices: A review. *Uncertain Supply Chain Management*, 2(3), 155-162.
- Silva, E. L., Menezes, E. M. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC.
- Stake, R. (1978). The Case study method in social inquiry. *Educational Researcher*, v.7, n. 2, p. 5-9.
- Vieira, L. H. S. (2009). *Balanceamento de uma linha de montagem na Adira S.A. Portugal*, 2009. 72 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Engenharia Industrial e Gestão) – FEUP Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal.
- Yin, R. (2011). *Qualitative research from start to finish*. New York: Guilford Press.

**ABSTRACT**

The search for an environment with higher quality is a concern that private educational institutions have to attract more students, classrooms with excellent infrastructure and good conditions for foster learning are aspects observed by the customers of institutions. The Housekeeping program is a set of techniques that aims to improve the environment, enabling greater efficiency in teaching, producing changes in the layout and behavior of people. In this context, this work aims to analyze the implementation of housekeeping program in a classroom of the Faculty Alfa Administration course. Data were collected through systematic observation technique, using a previous literature, still it characterizes itself as a case study for further analysis. The Housekeeping was applied in two rooms of the Faculty Alfa in this way it was possible to make a comparison between two rooms as a way to experiment and control for the study. The results obtained from the research showed that the classroom with the applied program was in place following the principles of Housekeeping. It was concluded also that the success of the program depends on the acceptance and cooperation of all involved.

**Keywords:** Housekeeping Program, Quality, Improving the environment, Classroom