

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC SYLVIO DE MATTOS CARVALHO**

Curso de Técnico em Administração

LUZENI DE SOUSA SANTOS SILVA

RAFAELA AMOROSO

ROGÉRIO HENRIQUE CHIUCHI

SUELI MORAES PROENÇA DE ANDRADE

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA 5S NA EMPRESA ODONTOCENTRO

**Matão, SP
2023**

LUZENI DE SOUSA SANTOS SILVA
RAFAELA AMOROSO
ROGÉRIO HENRIQUE CHIUCHI
SUELI MORAES PROENÇA DE ANDRADE

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA 5S NA EMPRESA ODONTOCENTRO

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Escola Técnica Estadual Sylvio de Mattos Carvalho, orientado pelos Professores Cláudia Dias Aragon Francischini e João Paulo Pereira, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Técnico em Administração.

Matão, SP
2023

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo explorar a teoria do programa 5S e aplicá-la à clínica odontológica da Clínica Odontocentro. A exploração deste tema foi essencial para consolidar o conhecimento dos alunos e a aplicação é de grande valia para a Clínica Odontocentro, empresa que busca se expandir com foco na qualidade e na satisfação. Após uma revisão bibliográfica baseada em autores consagrados na literatura sobre o assunto e que elaboraram o conceito de Qualidade, foi desenvolvido um plano de ação para orientar o processo de implementação da abordagem na organização estudada. Questões foram levantadas, pessoal treinado, responsabilidades e ações atribuídas. Com a colaboração de todos os colaboradores, foi realizado um evento do Dia D com o objetivo de conscientizar e implantar os Sentidos. Posteriormente, foi criado um sistema de revisão mensal e um quadro de gestão para manter a sensibilização. Os resultados foram: ganhos de eficiência operacional, diminuição do risco de falhas, melhoria do ambiente de trabalho, mudança de cultura com a simples melhoria da rotina de trabalho e preparação para implantação de outros programas de qualidade.

Palavras-chave: Programa 5S. Qualidade. Mudança de Cultura. Gestão de Qualidade. Ambiente de trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A ferramenta de melhoria 5S foi criada no Japão, após a derrota da Segunda Guerra Mundial quando o Japão buscou nas indústrias a recuperação econômica do país, isso ocorreu entre a década de 50 e 60. A implantação do 5S contribuiu no dia a dia das indústrias que se encontravam sujas e desorganizadas. O programa 5S é um conceito, é uma atitude de vida, é uma prática muito simples de ser implantada nas organizações públicas e privadas, nos lares, nas igrejas, nas ruas e até em um país. Quando estes conceitos são praticados ele é capaz de modificar o humor das pessoas, o ambiente de trabalho, a maneira de conduzir todas as atividades rotineiras e sua atitude.

Acredita-se que o 5S é como um jardim de infância da Qualidade dentro de uma organização, pois, sua filosofia é profunda e desenvolve grandes mudanças comportamentais que acompanham as pessoas onde quer que elas se encontrem. Sabe-se que as mudanças de hábito são lentas, portanto, se faz necessário ter paciência durante a implantação.

O programa 5S pode ser entendido como um programa interligado formando um sistema com os cinco sentidos. A denominação do Programa 5S tem origem nas palavras japonesas que iniciam com “S”, denominados como sentidos, que significam a faculdade de apreciar, de julgar, de sentir, que são: seiri (utilização), seiton (organização), seiso (limpeza), seiketsu (saúde) e shitsuke (autodisciplina).

Para sobreviver na concorrência, buscar a melhoria da qualidade está se tornando uma preocupação permanente das pequenas empresas. Desta forma, a implementação da abordagem 5S é vista como o ponto de partida para a gestão na busca pela qualidade e produtividade. A atitude mais criteriosa dos clientes e a nova situação global deram origem ao uso da tecnologia para inspirar a cultura da qualidade, como propostas de sistemas 5S que resultaram em múltiplas melhorias em áreas de negócios como preço, logística, inovação, serviço, segurança e qualidade para a sobrevivência da organização. Fatores relevantes e a adoção e prática de planos 5S tornaram-se muito necessários para que qualquer organização humana esteja pronta para mudanças profundas.

O sucesso de qualquer organização está relacionado à percepção de qualidade que o cliente tem ao adquirir um produto ou serviço. Esse fato inspira pesquisas sobre o tema e gera interesse em todos os segmentos de mercado. As empresas estão cada

vez mais preocupadas com a qualidade dos produtos e/ou serviços que fornecem aos consumidores, que por sua vez são mais exigentes e mais preocupados com este produto e/ou serviço. Assim, este tema apresenta um carácter atual e inovador e, tendo em conta a realidade económica, surge como um fator diferenciador e uma oportunidade para a empresa ganhar desenvolvimento, preparando o ambiente para a introdução de iniciativas mais avançadas de qualidade e produtividade e assim atingir um determinado nível de excelência. Para os colaboradores, é um meio de evolução humana e de alcançar qualidade de vida de forma eficiente e eficaz.

O objetivo principal é apresentar conceitos teóricos e práticos do Programa “5S”, enfocando a empresa Odontocentro. Procurou-se mostrar como o Programa 5S pode influenciar tanto a vida profissional quanto a vida pessoal, alcançando significativa melhoria na prestação dos serviços aos clientes e criando um clima de confiança, responsabilidade e qualidade no local de trabalho.

O tema acima escolhido é justificado devido ao interesse pelo Programa “5S” e aos resultados obtidos na Odontocentro após sua implantação. Além de buscar por um ambiente de qualidade é uma preocupação cada vez mais frequente dos administradores para atingir os objetivos das organizações que presidem de forma eficiente, se tornando um assunto de suma importância para a empresa, aumentando sua competitividade. Sendo assim, o Programa “5S” tem por finalidade aprimorar o ambiente de trabalho, gerar estímulos para relacionamentos mais humanos e melhorar a qualidade de vida dos funcionários. É uma proposta de reeducação, de recuperação de práticas e valores frequentemente esquecidos, mas certamente conhecidos e prezados por todos.

A metodologia utilizada foi a de estudo de caso onde que inicialmente foi feito um estudo bibliográfico, a fim de se verificar as definições, características e objetivos da Qualidade e do Programa “5S”. Assim, foram utilizados livros, artigos e manuais. Para o estudo de caso, foram coletados dados, informados pela funcionária da empresa Odontocentro, para a demonstração de como foi implantado o Programa 5S. Para a obtenção dos resultados, foi realizada pela autora um relatório de fotos do antes e depois da empresa.

2 HISTORICO DO PROGRAMA 5S

O "Programa 5S" foi concebido por Kaoru Ishikawa em 1950, no Japão do pós-guerra, provavelmente inspirado na necessidade que havia, então, de colocar ordem na grande confusão à qual ficou reduzido o país após sua derrota para as Forças Aliadas (2ª Guerra Mundial).

O Programa demonstrou ser tão eficaz enquanto reorganizador das empresas e da própria economia japonesa que, até hoje, é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e produtividade utilizada naquele país.

O Programa 5S ou *House keeping* é um conjunto de técnicas utilizadas inicialmente pelas donas-de-casa japonesas para envolver todos os membros da família na administração e organização do lar. No final dos anos 60, quando os industriais japoneses começaram a implantar o sistema de qualidade total (QT) nas suas empresas, perceberam que o 5S seria um programa básico para o sucesso da QT.

Suas definições e conceitos, por serem de fácil aplicabilidade, tornaram-se famosos em todo o mundo, principalmente no início da década de 70, quando as empresas começaram um processo de "revitalização" em seus métodos, evoluindo com o crescimento industrial que cerca o mercado de trabalho através de várias maneiras diferentes.

Apesar de ser um Programa com conceitos validados na década de 50, seus critérios permanecem atualizados atualmente e desenvolvem-se de maneira gradual ao crescimento mundial. O período pós-Segunda Guerra Mundial do Japão foi caracterizado por problemas no sistema produtivo do país no que diz respeito à segurança, limpeza, organização, higiene e disciplina no local de trabalho. Isto cria a chamada crise de competitividade que exige uma reestruturação para organizar a indústria e aumentar a produção para ser compatível com os mercados mundiais. Para solucionar os problemas que levaram à crise, a partir de 1950 surgiu o "5S", que é a abreviatura de um plano desenvolvido e consolidado no Japão e representa a base da gestão da qualidade total. (GQT) (COSTA et al., 1996).

Segundo Campos (1999), um Programa 5S visa mudar a maneira de pensar das pessoas na direção de um melhor comportamento, para toda a sua vida. O Programa 5S não é somente um evento episódico de limpeza, mas uma nova maneira de conduzir a empresa com ganhos efetivos de produtividade. Para Ho et al. (19

96), a prática de um Programa 5S visa estabelecer e manter um ambiente de qualidade em uma organização. No Brasil, a partir de maio de 1991, o programa

desenvolveu-se nas organizações devido à necessidade de sobrevivência e competitividade, aliada a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores (SILVA, 1994).

2.1 O PROGRAMA 5S

Um sistema simples, objetivo e de fácil implementação, na área da qualidade, é o Programa 5S. Segundo Costa e Rosa (2002), o 5S foi introduzido nas empresas para eliminação dos desperdícios nos locais de trabalho. Nasceu no Japão pós-guerra e possui forte identificação com a cultura nipônica de ordem e limpeza (PEARSON, p.145, 2011).

Esse pequeno programa/sistema japonês facilita a prática da Gestão pela Qualidade Total por todos dentro de uma organização, onde os processos simples, do dia a dia são trabalhados. Considerado a porta de entrada de um Programa de Qualidade Total, apresenta resultados rápidos e visíveis tendo, portanto, um grande efeito sobre a motivação para a qualidade.

O mais interessante neste sistema é que o Programa 5S não se resume a melhorar a aparência do local de trabalho ou de outro ambiente qualquer, mas a essência dos 5 s é mudar atitudes e comportamentos, levando a uma prática contínua e insistente, que inevitavelmente levará a uma mudança interior que resultará, ao final, em uma disposição mental para a prática de um programa onde os resultados são de médio e/ou longo prazo.

Conforme Costa et al. (1996 pg. 29) o 5S, sigla de um programa desenvolvido e firmado no Japão fundamentado em cinco sentidos, é qualificado como a base da Gestão da Qualidade Total (TQM).

Silva (1994 pág. 35) assegura que ele equivale ao “jardim de infância” da Qualidade Total. O programa dispõe um caminho para o sistema de gestão da qualidade e da produtividade, abordando e agindo sobre o ambiente físico e social.

2.2. GESTAO DE QUALIDADE

A história da qualidade começou pouco antes da Revolução Industrial, na chamada Revolução Comercial, que provocou o aparecimento de uma classe de capitalistas que procuravam novas oportunidades de investimento, provocando uma disponibilidade crescente de capitais para o desenvolvimento da manufatura.

Assim, para atender essa demanda que também crescia houve uma necessidade de melhoramento mecânicos e aperfeiçoamento de técnicas. Surgindo, desde modo, um estudo mais específico sobre qualidade (HEMÉRITAS, 1993).

Ao pesquisar sobre qualidade, muitos conceitos e definições podem ser encontrados e definidos por diversos autores. Este fato se dá pela evolução da qualidade no decorrer das décadas, de sua empregabilidade e importância, como cita Lucinda (2010) qualidade pode ser diferente para cada pessoa, mas, em geral para todos a qualidade está relacionado a aquilo que nos satisfaz que tenha preço justo, perfeito funcionamento do produto e que supere suas expectativas.

A concepção de qualidade modificou-se ao longo do tempo acarretando mudanças relevantes em sua forma de gestão. Essa evolução ocorreu em quatro eras: da inspeção, do controle estatístico da qualidade, da garantia da qualidade e do gerenciamento estratégico da qualidade (SILVA; MACHADO, 2011).

A convivência com os cinco sentidos apresentados leva os indivíduos a compreenderem melhor o seu papel dentro de uma organização e os torna parte da pirâmide dos resultados alcançados, fazendo nascer à consciência de que é preciso ser disciplinado mesmo quando não há cobranças. Por isso, os Programas de Qualidade têm auxiliado as empresas no processo de melhoria contínua dos produtos ou serviços, principalmente através da mudança cultural, a fim de se obter a vantagem competitiva necessária que será colhida a curto, médio e longo prazo.

Introduzir programas de qualidade passou a ser a estratégia de muitas empresas na busca de se diferenciar, ou seja, agregar valor nos produtos através da qualidade deles a fim de se buscar vantagem competitiva (COSTA; REIS; ANDRADE, 2005).

Segundo Vivan, Fries e Zanotelli (1998), a adoção da qualidade pelos países ocidentais é considerada fator primordial para a sobrevivência das empresas e tornou-se obrigatória, devido à competitividade imposta por países orientais.

Paladini (2006) descreve que a gestão da qualidade envolve duas áreas básicas de atuação: uma no âmbito global e outra no âmbito operacional. No âmbito global, cabe à Gestão da Qualidade colaborar decisivamente no esforço da alta

administração da empresa em definir as políticas da qualidade da organização e no âmbito operacional, cabe à Gestão da Qualidade desenvolver, implantar e avaliar programas de qualidade (PALADINI, 2006).

As diferentes formas de implantação do processo de qualidade são programas ou métodos que têm o intuito de reorganizar a empresa, alterar o comportamento das pessoas, quebrarem paradigmas e aumentar o nível de comprometimento organizacional (VIVAN; FRIES, ZANOTELLI, 1998). A melhoria contínua da qualidade é um procedimento organizacional estruturado para submergir as pessoas no projeto e implemento de um curso contínuo de progressos nos sistemas, de modo a apresentar cuidados de saúde que atendam e excedam as perspectivas dos clientes. Na busca da implantação da gestão total da qualidade é preciso evadir um equívoco de que “trabalhar mais, produz sempre melhores resultados”. Esta equação está incompleta, o que importa mesmo não é só um esforço maior, mas sim que ele tenha a direção certa. Não se trata de estimular a competição contrapondo pessoas ou grupos, mas de motivar todos para a obtenção e superação dos objetivos organizacionais (MEZOMO, 2001).

Segundo CAMPOS (1999), as empresas necessitam ter qualidade, esta é a base da competitividade e, logo, a competitividade é a base da sobrevivência de uma empresa. A satisfação deve estar nos fornecedores, nos, na sociedade geral, nos acionistas, nos colaboradores, enfim todos devem estar satisfeitos, é assim que se faz a qualidade. Assim, qualidade não é “estado”, mas é “processo”, (busca continuada).

A chave do sucesso do processo de melhoria da qualidade continuada está no envolvimento de todas as pessoas da organização. É uma tarefa difícil a qual significa mudança de tradição, tanto pessoal quanto organizacional, que tem uma série de implicações. É um processo a médio e longo prazo que exige clareza de ideias, seriedade de propósito e persistência. (MEZOMO, 2001).

Segundo Shinyashiki (1995), o final do milênio apresentou inúmeras mudanças no contexto empresarial, pela influência da globalização, as empresas obrigaram-se a buscar incessantemente a modernização. Na era da globalização da capitalização e da concorrência, as empresas que desejarem continuar a viver com sucesso deverão adotar um modelo de gestão que privilegie as práticas que agregam valor ao cliente e aperfeiçoem o seu próprio desempenho.

2.3. RESISTÊNCIA AO PROGRAMA 5S

Uma pesquisa realizada em 2000, pelo SEBRAE, sobre Gestão pela Qualidade Total nas pequenas e médias empresas do terceiro setor, verificou que 72% dos programas 5S fracassaram (SEBRAE, 2000).

Em estudo realizado por Silva et al. (2001), são descritos alguns dos motivos que conduzem ao fracasso do Programa 5S.

Por exemplo: os funcionários, gradualmente, deixam de conversar, questionar sobre o tema; os avaliadores de 5S deixam de realizar algumas auditorias, o que faz com que o programa perca a credibilidade, ocorrendo falta de planejamento das ações para as etapas seguintes.

Para Soares et al. (2001), a impossibilidade de reunir todos os colaboradores, em muitas situações, é um entrave à condução do programa. Outro fator relevante, na dificuldade de implantação, consiste na difícil quebra de paradigmas organizacionais. Estes criados no decorrer da história da organização provocam uma resistência quanto às mudanças. Assim, o programa deve ser realimentado sistematicamente, com palestras, divulgação de resultados, treinamentos, entre outras formas.

2.4. BENEFÍCIOS DO PROGRAMA 5S

- Eliminação do desperdício.
- Ambiente de trabalho agradável.
- Otimização do espaço.
- Prevenção de quebras e acidentes.
- Redução/eliminação de condições inseguras.
- Mudança de comportamento e hábitos.
- Melhoria nas relações humanas.
- Desenvolvimento do espírito de equipe.
- Autodisciplina.
- Padronização do processo.
- Confiabilidade dos dados de controle.
- Administração participativa.

Conforme afirma Campos (1999, p.173) “O programa 5S não é somente um evento episódico de limpeza, mas uma nova maneira de conduzir a empresa com ganhos efetivos de produtividade”.

3. PROGRAMA 5S NA EMPRESA ODONTOCENTRO

A Clínica Odontocentro integrada, criada há 10 anos pelos sócios Dr. Fabricio Rodrigues e Dra. Anita H. V. Cicogna. Com profissionais especializados em várias áreas da odontologia, a empresa oferece serviços baseados em um alto padrão de qualidade. Com notório reconhecimento na cidade de Matão/SP.

A empresa preza muito por sua missão, valores e visão, sendo elas:

Missão: Prestar atendimento odontológico com qualidade, segurança, conforto e preços competitivos. Respeitando sempre os clientes e colaboradores, nosso maior patrimônio. Valores: Dinamismo, Sensibilidade, Criatividade, Liderança, Espírito de Equipe, Inovação e Humildade. Visão: Ser uma empresa líder no mercado, sem esquecer os nossos princípios básicos de ética e responsabilidade social.

Sendo assim a escolha do tema baseia-se na importância do programa 5S para a empresa Odontocentro que busca atender e até superar as expectativas dos seus clientes e atingir a excelência operacional na gestão de qualidade.

O fator decisivo de escolha do tema, foi que a empresa onde está implantado atualmente o programa, não havia nenhuma metodologia semelhante a esta gestão de qualidade, com isto não oferecia condições adequadas de trabalho aos profissionais, tendo um ambiente antiprodutivo pela desorganização, e sem um clima organizacional favorável à melhoria contínua.

Esta implantação teve condições plenas de mudar o rumo da empresa escolhida, através de uma ferramenta de simples aplicação, mas que tem oculto nela a preocupação com a autodisciplina, que é fundamental para o sucesso de qualquer programa implantado.

3.1 TREINAMENTO COM OS COLABORADORES DA EMPRESA

Os líderes de cada setor devem fazer um cronograma para treinamento dos colaboradores, de modo que a data escolhida para o dia “D” ocorra logo após o término deles.

O treinamento sobre a técnica do 5S deve abranger os seguintes tópicos:

- Objetivos.
- Conceito da técnica do 5S.
- Benefícios do 5S.
- Particularidades de cada atividade (Separação, Organização, Limpeza, Padronização e Autodisciplina).
- Estratégias de implantação. • Sistemática de avaliação.
- Sistemática de promoção.

Segundo Daychoum (2007, p.159) “O treinamento deveria valer-se de recursos didáticos variados e criativos, e o local das palestras deve ser agradável e confortável.”.

3.2. IMAGENS DO CONSULTÓRIO

Figura 1. Sala de esterilização



(autoria própria)

Antes



Depois



(autoria própria)

Antes



Depois



(autoria própria)

Figura 2. Sala de atendimento



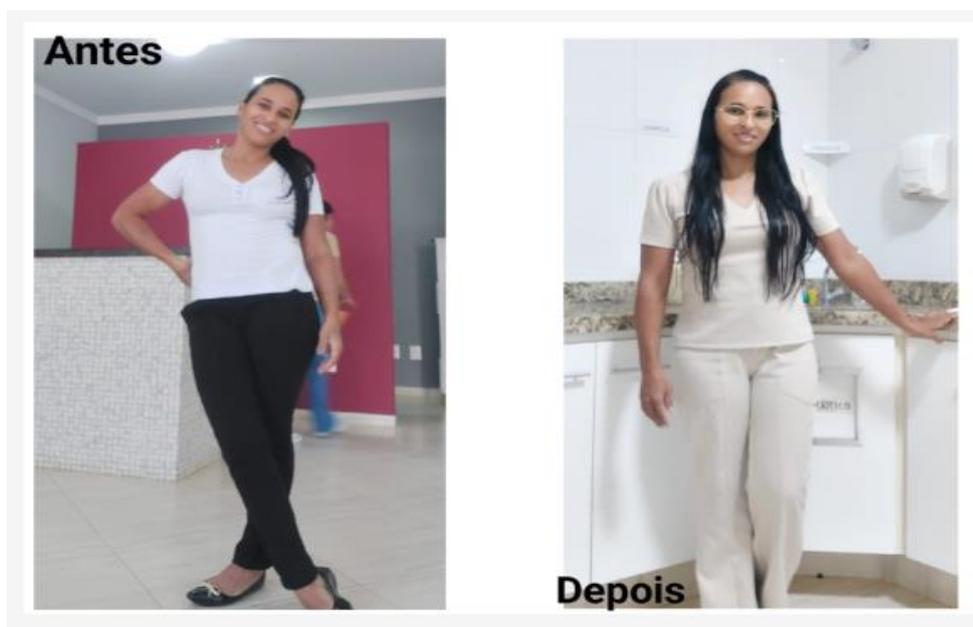
(autoria própria)

Figura 3. Recepção



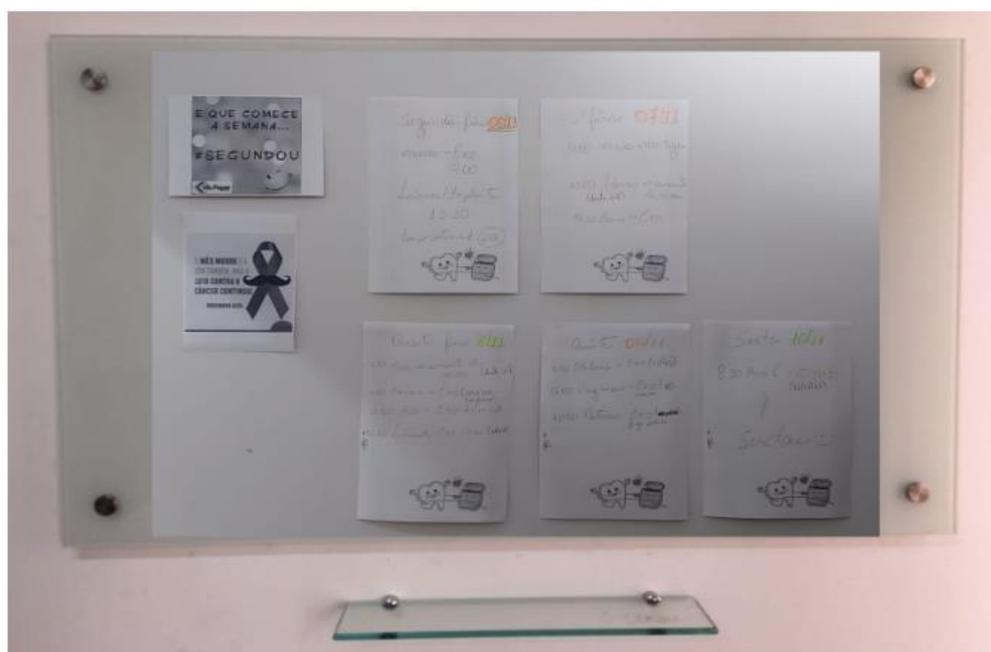
(autoria própria)

Figura 4. Padronização do Uniforme



(autoria própria)

Figura 5. Mural semanal



(autoria própria)

3.3. DESCRIÇÃO DO QUE FOI REALIZADO NO CONSULTÓRIO

Para tanto foram aplicados conforme segue: Começou-se pela esterilização pois era onde havia bastante dificuldade. Retirou-se todos os materiais das gavetas e armários para analisar o que tinha utilidades e o que não tinha.

Assim separados os que seriam utilizados foram organizados nas gavetas para facilitar o uso dos materiais, o restante que não era utilizado foi jogado no lixo. A sala toda foi organizada para um melhor desempenho. Na sala de atendimento usou se o mesmo método, com a retirada de todos os materiais e instrumentais para uma organização adequada.

Na recepção havia muitas pastas e papéis soltos, optou por organizar em pastas e assim que usasse as pastas fossem guardadas. Não deixando papéis soltos na bancada, instruiu se a anotar sempre na agenda, mantendo um ambiente mais organizado.

Também foi implementado a padronização do uniforme; a empresa nunca havia padronizado um uniforme em 10 anos de empresa, então juntamente com os colaboradores entraram num consenso de cor e modelo e padronizaram o uniforme.

Também foi criado um mural semanal na entrada dos fundos onde todos os colaboradores têm acesso; todos podem se comunicar através do mural; a odoncentro também investiu em uma TV para melhorar a ergonomia da dentista pois a mesma tinha dificuldade na movimentação na hora de fazer o atendimento sendo assim, facilitando o mesmo.

3.4. GRÁFICOS PRÉ PÓS ORGANIZAÇÃO

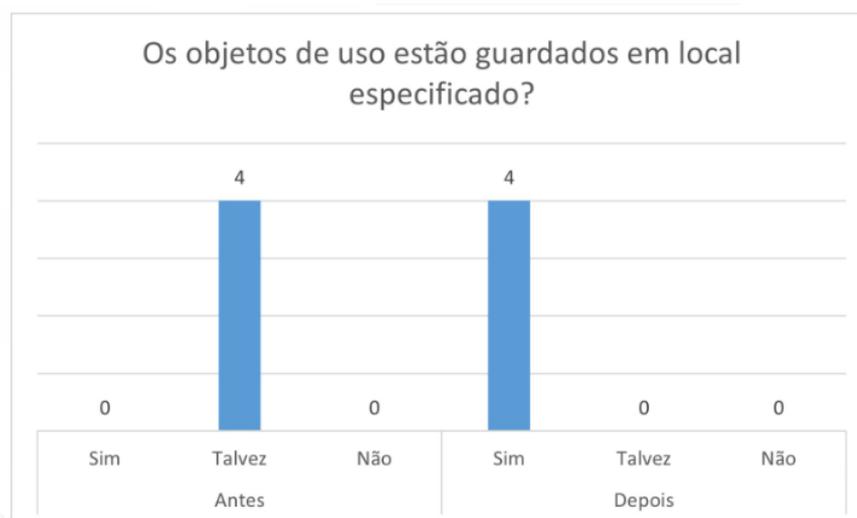


Gráfico 01

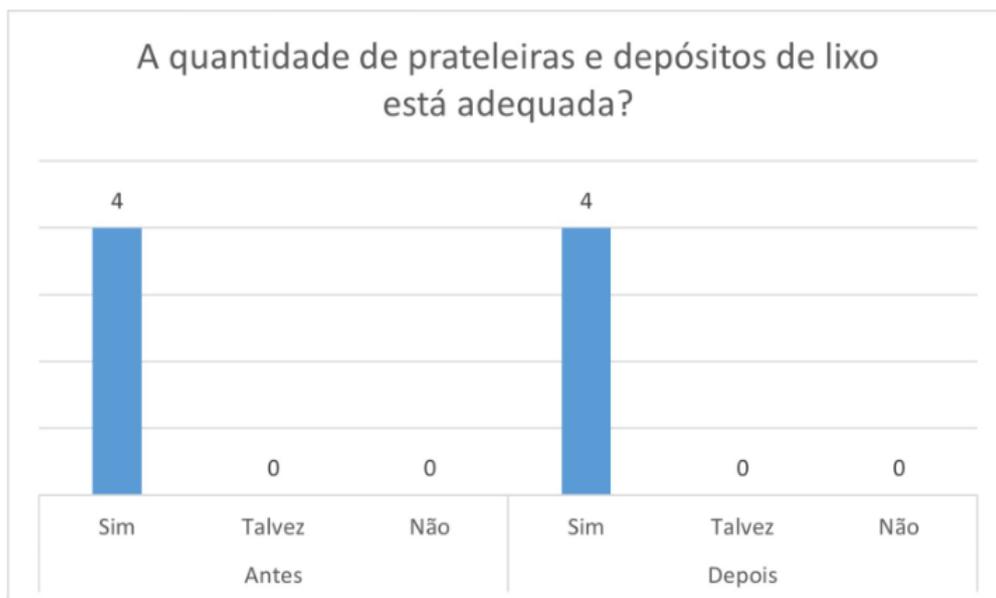


Gráfico 02

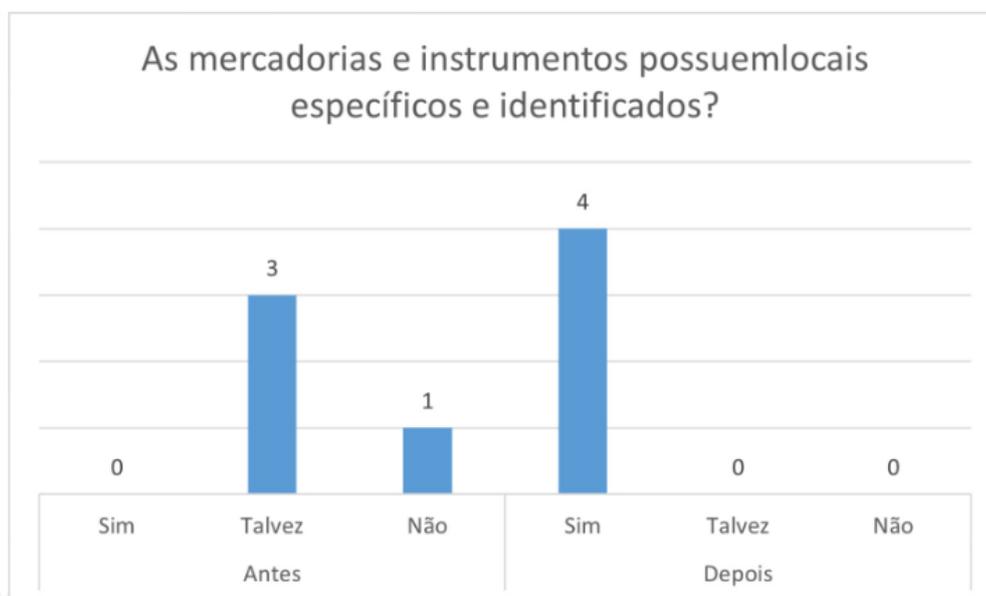


Gráfico 03

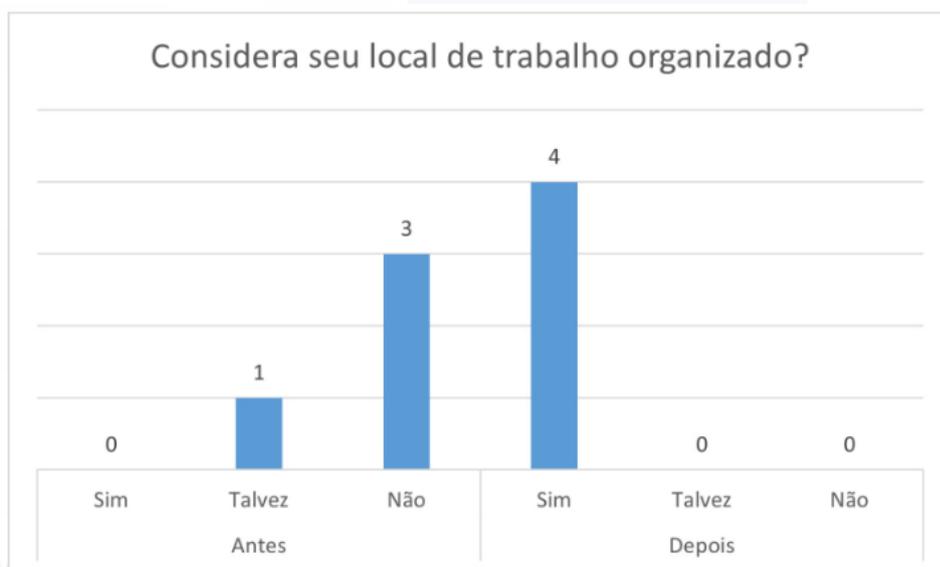


Gráfico 04



Gráfico 05

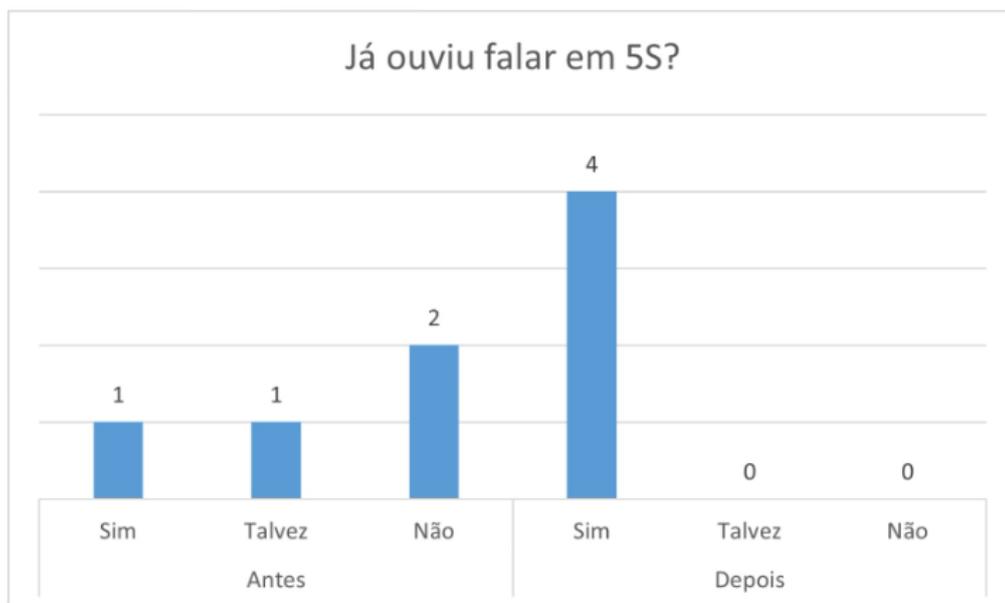


Gráfico 06

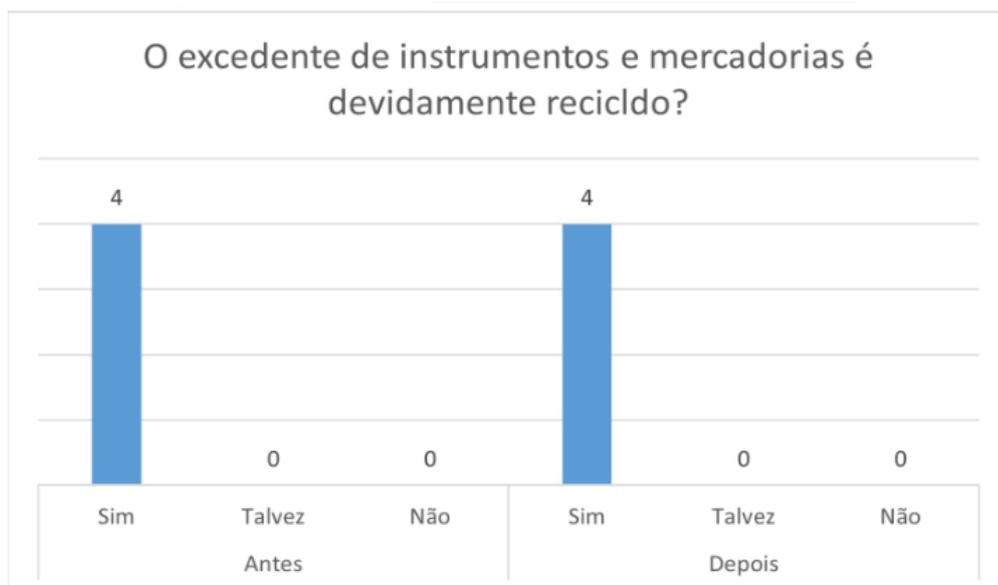


Gráfico 07



Gráfico 08

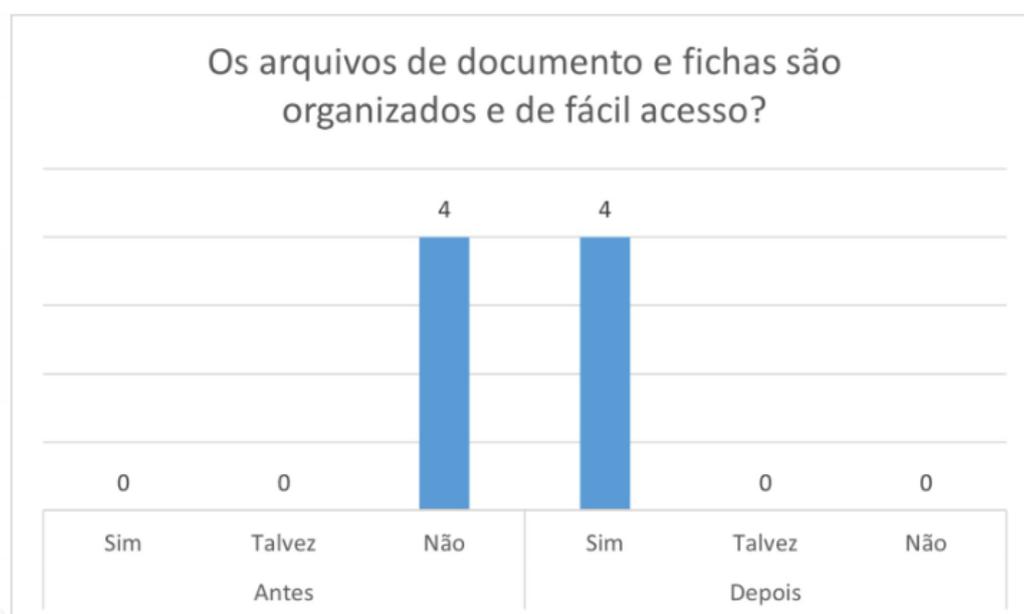


Gráfico 09

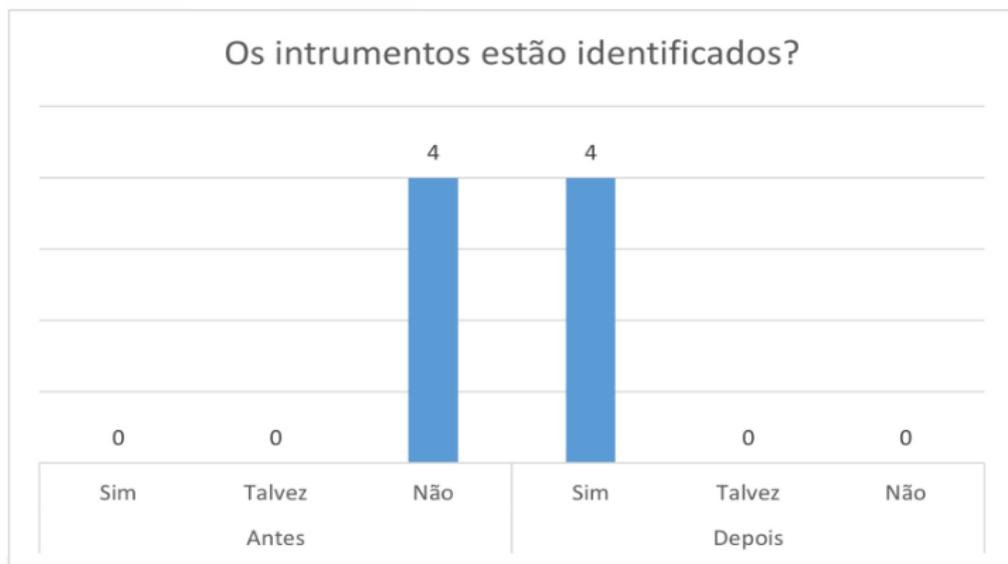


Gráfico 10

3.5 RESULTADOS ALCANÇADOS

- Melhoria no ambiente
- Eliminação do desperdício
- Mudança de comportamento e hábitos.
- Melhoria nas relações humanas.
- Padronização do processo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho possibilitou mostrar como deve ser estruturado os 5S, para que cause participação ativa dos recursos humanos das empresas e para isso se caracterizou o programa 5S, se identificou a importância para as empresas e apresentou-se suas estruturas genéricas para que haja implementação eficaz.

Para que exista um ambiente de total qualidade dentro de uma empresa, são utilizadas muitas ferramentas, e uma delas é a ferramenta 5S, com resultados que impactam na produtividade, motivação dos funcionários e melhoria contínua.

Os processos de melhoria atingidos pelo 5S não são apenas os voltados para a qualidade do produto, mas também para iniciativas de melhoria, na produtividade, segurança, etc.

Considerando o sucesso dos 5S, a motivação dos membros é um fator que afeta a produtividade em equipe e que pode ser gerenciada para evitar ou minimizar a perda de processo. A motivação é um determinante crucial da realização individual e é igualmente fundamental na determinação da realização de uma equipe.

A empresa deve ter como termômetro do sucesso da implementação dos 5S quanto ao impacto à produção enxuta, o *feedback* do cliente e neste contexto, uma maneira de garantir um sistema de comunicação ampla é dividir a informação sobre as reclamações dos clientes, seus questionamentos e retorno de produtos com defeito, na perspectiva de mudar e não apenas colocar num relatório ou num quadro de avisos para o pessoal ler ou ver. A qualidade significa zero reclamações, zero dúvidas, zero defeitos. Não se poder ser “mais ou menos” com os clientes.

Com base nos pressupostos apresentados se considera que o técnico de Administração precisa dominar conceitos, procedimentos e atitudes em direção à implantação dos 5S com finalidade de melhoria contínua, em que ganham a empresa e os funcionários, já que se consegue produtividade e competitividade.

Dentro dos objetivos propostos neste trabalho, todos foram alcançados de forma satisfatória, pois o programa determina muitos benefícios à empresa e seus funcionários, tais como: um menor número de perdas de materiais, redução, menor tempo na procura de materiais, pois tudo está em seu devido lugar e sem contar o aspecto, que sem dúvida eleva a confiança de seus clientes que procuram cada vez mais a melhor qualidade do produto final.

Contudo, conclui-se que o programa traz ganhos para todos os envolvidos, pois estimula os colaboradores a conseguirem desenvolver o seu trabalho perfeitamente, com alegria e para adotarem a responsabilidade pelos resultados. É um programa que contribui expressivamente nos resultados, para as organizações que buscam cada vez mais a tão ambicionada qualidade total.

5. REFERÊNCIAS

COSTA, R.M.C. et al. **Como praticar o 5S na escola**. 2 ed. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1996. Acesso em 15/09/2023

COSTA, M. L. da S. & ROSA, V. L. do N. **Primeiros passos da Qualidade no canteiro de obras 5S no canteiro**. 2ª Edição. São Paulo: O Nome da Rosa; 1999. 95 p. Acesso em 15/09/2023

DAYCHOUM, Merhi.: **40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento**, Rio de Janeiro/RJ, Brasil. 1ª Edição. Editora BRASPORT - 2007 Acesso em 15/09/2023

FALCONI, Vicente, TQC – **Controle Total da Qualidade**, 2.ed. Minas Gerais: INDG, 2004. 256 p.; Acesso em 09/10/2023

MEZOMO, J. C. **Gestão da Qualidade na Saúde: Princípios Básicos**, São Paulo: Manole. 2001. Acesso em 09/10/2023

OSADA, Takashi. **5S's – Cinco Pontos-Chaves para o Ambiente da Qualidade Total**. 3ª Edição. São Paulo/SP, Brasil. Editora IMAM – 1992. Acesso em 09/10/2023

PEARSON, Academia. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Pearson Brasil, 2011. 173p.; Acesso em 25/09/2023

PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2006. Acesso em 25/09/2023

SHINYASHIKI, R. **A Revolução dos Campeões**. São Paulo: Editora Gente, 1995. Acesso em 25/09/2023

RIBEIRO, HAROLDO. (2015) **O 5S Você sabe que é 5S (ou pensa que sabe)?** Acesso em 25/09/2023

SOARES, J.C.S. & JUNGES, W. **O 5S num supermercado de pequeno porte**. XXI ENEGEP, 2001. 27 Acesso em 25/09/2023

TACHIZAWA, E.T.; **Determinação de Indicadores de Qualidade para Avaliação do Processo de Gestão de Pequenas e Médias Empresas do Setor de Construção Civil Habitacional**. SEBRAE, Brasília, 1995. Acesso em 23/10/2023

VANTI, Nádia. **Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração**. Ci. Inf., Brasília, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999. Acesso em 23/10/2023

VILELA, Mariana. **A voz do mercado pet. Revista Cães e Gatos** 163^a Ed. p. 25 e 26. Curitiba, 2013. Acesso em 23/10/2023

Diário de Bordo

Habilitação Profissional: Técnico em Administração

**Título: Implantação do programa 5S na empresa
Odontocentro**

**Autores: Luzeni de Sousa Santos Silva
Rafaela Amoroso
Rogério Henrique Chiuchi
Sueli Moraes Proença de Andrade**

Orientador: Cláudia Dias Aragon Francischini

Ano da apresentação: 2023

Data: 31/07/2023

Assunto: Apresentação dos professores e da grade curricular

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia ocorreu a apresentação dos professores João Paulo e Cláudia, e da grade curricular. Foi feito um bate papo na sala de aula com alguns feedbacks sobre conhecimento durante o período do curso.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 07/08/2023

Assunto: Redefinição de novos grupos do TCC

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia ocorreu a redefinição dos grupos em sala, criação do grupo do WhatsApp para compartilhamento de informações e documentações, em seguida ocorreu um sorteio para escolher qual professor ficaria responsável por cada grupo, no nosso caso ficamos com a professora orientadora Cláudia Dias Aragon Francischini.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 14/08/2023

Assunto: Apresentação dos materiais do TCC

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia a professora Claudia apresentou os materiais que serão utilizados nesta disciplina para desenvolvimento do TCC, sendo eles: Boneco TCC – Planos de negócios, Artigo, Diário de Bordo, Manual do TCC, Modelo de apresentação em slide, Livro Núcleo Básico volº3.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 21/08/2023

Assunto: Desenvolvimento do Cronograma

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia a professora Claudia apresentou como seria criado o cronograma do 2º Semestre, modelo de fichamento de leituras, vídeos de apoio para desenvolvimento do TCC, sendo eles como delimitar o tema

Fontes consultadas:

<https://www.youtube.com/watch?v=47G1tlywfQc>

<https://www.youtube.com/watch?v=fqrM3JfvsMk>

<https://www.youtube.com/watch?v=Ri7jeBMhP-Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=52tAF-pYiQg>

<https://www.youtube.com/watch?v=vzHorQ48ZoY>

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 28/08/2023

Assunto: Semana de Prova

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia não foi desenvolvido atividade de TCC por motivo de ser a semana de provas. Atividade avaliativa – Prova objetiva em grupo.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 04/09/2023

Assunto: Desenvolvimento do Diário de Bordo

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia a professora Claudia enviou o novo modelo de Diário de Bordo para começar a ser preenchido, em seguida iniciamos o desenvolvimento.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 11/09/2023

Assunto: Diário de Bordo e Fichamento

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia demos continuidade com o preenchimento do Diário de Bordo até a data de hoje, e iniciamos as pesquisas referente ao fichamento.

Fontes consultadas:

https://www.youtube.com/watch?v=HXcsmLwW_eY

<https://blog.mettzer.com/como-fazer-fichamento/>

<https://www.youtube.com/watch?v=POZsrd2Hz18>

<https://viacarreira.com/fichamento-para-tcc-como-fichar-artigos-e-livros/>

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 15/09/2023

Assunto: Fichamento e Pesquisa de conteúdo

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia fizemos fichamento bibliográfico e pesquisa para o DTCC

Fontes consultadas:

<https://8quali.com.br/o-que-realmente-e-e-de-onde-surgiu-o-5s/> acesso 15/09/2023 20:30

<https://www.webartigos.com/artigos/origem-do-programa-5s-reflexoes-da-pratica-no-brasil/146760>
acesso 15/09/2023 20:37

COSTA, R.M.C. et al. **Como praticar o 5S na escola**. 2 ed. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1996. Acesso em 15/09/2023 20:40

COSTA, M. L. da S. & ROSA, V. L. do N. **Primeiros passos da Qualidade no canteiro de obras 5S no canteiro**. 2ª Edição. São Paulo: O Nome da Rosa; 1999. 95 p. Acesso em 15/09/2023 20:42

DAYCHOUM, Merhi.: **40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento**, Rio de Janeiro/RJ, Brasil. 1ª Edição. Editora BRASPORT - 2007 Acesso em 15/09/2023 20:44

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data: 18/09/2023

Assunto: Continuação do Fichamento e Atualização do Cronograma

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Hoje pesquisamos mais materiais para o nosso DTCC e a professora Cláudia nos mandou a atualização do cronograma

Fontes consultadas:

<https://www.fm2s.com.br/blog/de-onde-surgiu-o-5s-como-ele-foi-desenvolvido> Acesso em 18/09/2023 as 22:23

<https://certificacaoiso.com.br/programa-5s-vantagens-e-desvantagens/#:~:text=O%20pai%20do%205S%2C%20Hiroyuki,depois%20da%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20do%20programa%C2%B2>. Acesso em 18/09/2023 as 22:25

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:25/09/2023

Assunto: Continuação do Fichamento e Introdução do Boneco

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Hoje terminamos as pesquisas sobre o fichamento e demos inicio a introdução do boneco.

Fontes consultadas:

PEARSON, Academia. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Pearson Brasil, 2011. 173p.; acesso em 25/09/2023 as 21:35

PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2006. acesso em 25/09/2023 as 21:46

SHINYASHIKI, R. **A Revolução dos Campeões**. São Paulo: Editora Gente, 1995. acesso em 25/09/2023 as 21:57

RIBEIRO, HAROLDO. (2015) **O 5S Você sabe que é 5S (ou pensa que sabe)?** acesso em 25/09/2023 as 22:20

SOARES, J.C.S. & JUNGES, W. **O 5S num supermercado de pequeno porte**. XXI ENEGEP, 2001. 27 acesso em 25/09/2023 as 22:31

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:02/10/2023

Assunto: Provão

Assunto: Provão

Fizemos provão

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:09/10/2023

Assunto: Desenvolvimento do Boneco

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia: neste dia demos continuidade no desenvolvimento do Boneco e continuamos com pesquisas relacionadas ao TCC

Fontes consultadas

FALCONI, Vicente, TQC – **Controle Total da Qualidade**, 2.ed. Minas Gerais: INDG, 2004. 256 p.; acesso em 09/10/2023 as 19:37

MEZOMO, J. C. **Gestão da Qualidade na Saúde: Princípios Básicos**, São Paulo: Manole. 2001. acesso em 09/10/2023 as 20:11

OSADA, Takashi. **5S's – Cinco Pontos-Chaves para o Ambiente da Qualidade Total**. 3ª Edição. São Paulo/SP, Brasil. Editora IMAM – 1992. acesso em 09/10/2023 as 20:27

Nome dos alunos presentes neste dia:

Rafaela Amoroso

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:16/10/2023

Assunto: Organização das Imagens

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Fizemos a organização das fotos do antes e depois tiradas para o nosso TCC.

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:23/10/2023

Assunto: Feira Tecnológica

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Neste dia pesquisamos algumas referências sobre o nosso tcc e demos início no trabalho do projeto interdisciplinar da 27 º da Feira Tecnológica.

Fontes consultadas:

TACHIZAWA, E.T.; **Determinação de Indicadores de Qualidade para Avaliação do Processo de Gestão de Pequenas e Médias Empresas do Setor de Construção Civil Habitacional**. SEBRAE, Brasília, 1995. Acesso em 23/10/2023 as 21:23

VANTI, Nádia. **Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração**. Ci. Inf., Brasília, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999. Acesso em 23/10/2023 as 21:42

VILELA, Mariana. **A voz do mercado pet**. *Revista Cães e Gatos* 163ª Ed. p. 25 e 26. Curitiba, 2013. Acesso em 23/10/2023 as 21:53

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:30/10/2023

Assunto: Feira Tecnológica

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:
Apresentação do projeto interdisciplinar da 27° Feira
Tecnológica da Unidade com o tema “Evolução da
Administração na história”

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:06/11/2023

Assunto: Revisão do TCC

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Fizemos algumas alterações para a produção dos Slides

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade

Data:13/11/2023

Assunto: Apresentação prévia TCC

Descrição das atividades desenvolvidas nesse dia:

Houve a apresentação prévia para os professores João e
Claudia

Nome dos alunos presentes neste dia:

Luzeni de Sousa Santos Silva

Rafaela Amoroso

Rogério Henrique Chiuchi

Sueli Moraes Proença de Andrade