

**CENTRO PAULA DE SOUZA
ETEC JARDIM ÂNGELA**

PROGRAMA 5S E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

SÃO PAULO

2024

ALUNOS

KERON CRISTINA FELIX DE JESUS

LETICIA FERREIRA GREGORIO SILVA

MARIA DA GUIA BARBOSA DE MIRANDA

PAOLA PEREIRA DE SOUSA

ROSEANE DOS SANTOS COSTA

UEILA FRANCISCA DA SILVA GERMANO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos, como requisito parcial de avaliação.

Orientador: Henrico Scheunemann

SÃO PAULO

2024

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso aprovado, apresentado à Etec Jardim Ângela, no sistema de Ensino Presencial, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Recursos Humanos, com nota final igual a _____, conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Orientador e professor: Henrico Scheunemann

Prof. Cátia Arthur

Prof. Maria Cristina

Prof. Adriane

São Paulo, 05 de dezembro de 2024.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos nosso criador Deus, sem ele não chegaríamos a lugar nenhum. Aos nossos familiares que sempre nos apoiaram, dando força e incentivo. Aos colegas de classe que diretamente e indiretamente nos proporcionaram momentos de descontração e aprendizado. Aos mestres "professores" a nossa gratidão por nos aguentar por dezoito meses de pura emoção, discussão e muito conhecimento. Agradecemos a ETEC JARDIM ANGELA, por nos proporcionar um ensino de qualidade.

A lição que ficou e vai ficar na memória de cada um de nós é que a nossa jornada está apenas começando.

EPÍGRAFE

“O talento vence JOGOS, mas só trabalho em equipe vence CAMPEONATOS”.

- MICHAEL JORDAN

RESUMO

O nosso trabalho visa melhorar o aspecto organizacional da empresa, implantando e padronizando os processos do Programa 5s com a finalidade de auxiliar a empresa a obter uma melhor organização e promover qualidade de vida no trabalho aos seus colaboradores.

A metodologia utilizada para aumentar a eficiência e praticidade no dia a dia dos serviços da Toninho Festas é o Programa 5s. Esse programa consiste na implantação de 5 sentidos, sendo eles:

Senso de Utilização - Visa fazer uma análise dos materiais presentes no ambiente corporativo e fazer o descarte daquilo que não é utilizado.

Senso de organização - Seu objetivo é organizar os itens que permanecem na empresa, garantindo que cada item esteja no seu devido lugar para facilitar o acesso aos mesmos e evitar desperdício de tempo.

Senso de Limpeza - Busca manter o ambiente limpo e agradável. É cuidar da conservação do ambiente, prevenindo a sujeira.

Senso de Padronização - Padronizar o que foi implantado na empresa, com o principal objetivo de manter os primeiros três sentidos.

Senso de Disciplina - Tornar o 5s um hábito da empresa e promover a disciplina de todos os membros da corporação.

Os resultados obtidos com a implantação do Programa 5s são de total satisfação para o ambiente empresarial, visto que após a adoção das práticas do 5s a Toninho Festas consegue exercer as suas atividades com maior eficiência, organização e praticidade, também proporcionando aos seus colaboradores uma maior qualidade de vida no trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
 - 1.1 Justificativa
 - 1.2 Objetivos
 - 1.3 Cronograma

2. DESENVOLVIMENTO
 - 2.1 História do RH
 - 2.2 Programa 5s e a qualidade de vida no trabalho
 - 2.3 Origem do Programa 5s
 - 2.4 História da Empresa
 - 2.5 Conceito e implantações
 - 2.6 Referencial teórico

3. PESQUISAS E RESULTADOS
4. RESULTADO FINAL
5. CONCLUSÃO
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
7. ANEXOS

INTRODUÇÃO

A ideia dos 5S surgiu da necessidade de organizar a microempresa de dois irmãos, buscando solucionar um problema que as pequenas, médias e as grandes empresas apresentam quando se refere ao padrão de organização e agilidade.

Dentre estes padrões podemos destacar que ao implantar e pôr em prática os 5S, que foi criado por Dr. Kaoru Ishikawa, estamos em busca de um ambiente corporativo com maior índice de senso de utilização, organização, limpeza, saúde e higiene e autodisciplina.

É importante verificar o que deu certo e o que ainda é necessário melhorar para que a empresa desenvolva as suas atividades de maneira eficiente e receba um padrão de cinco estrelas.

No entanto, decidimos aplicar o Programa de Qualidade "5S", pois é possível indicar algumas vantagens para a empresa no tocante a: otimização do tempo, padronização dos processos, redução de desperdícios, melhoria da qualidade do serviço.

Nesse viés, pretendemos desenvolver o programa 5S nesta conceituada empresa e acreditamos em realizar o trabalho com excelência, para que assim a Toninho Festas alcance bons resultados.

1.1 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema relacionado à empresa Toninho Festas para o trabalho de conclusão de curso (TCC) se justifica pela relevância do setor de eventos no contexto econômico e social atual, especialmente em uma área metropolitana como a Zona Sul de São Paulo.

O mercado de buffets é um dos segmentos que tem demonstrado crescimento contínuo, refletindo a demanda por serviços de qualidade que proporcionem experiências memoráveis em celebrações pessoais e corporativas.

Essa tendência é evidenciada pelo aumento na realização de eventos, como casamentos, aniversários e festas corporativas, que exigem planejamento e execução cuidadosa.

1.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Implantar os métodos do programa 5S visando melhorar a organização, limpeza e padronização do ambiente da instituição e analisar o impacto que essa implantação causará na produtividade dos colaboradores e na qualidade de trabalho da equipe.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Identificação e Eliminação do Desnecessário

Para garantir que a Toninho Festas funcione de maneira eficiente, o primeiro passo é analisar o que realmente precisamos. Vamos realizar uma avaliação regular dos nossos estoques de alimentos, utensílios e equipamentos. Isso significa olhar para tudo o que temos e decidir o que realmente utilizamos. O que está parado ou empoeirado pode ser descartado, liberando espaço e tornando mais fácil encontrar o que realmente é importante. Ao manter apenas o essencial, ajudamos a simplificar nossas operações e a focar no que traz valor aos nossos clientes.

Organização dos Espaços de Trabalho

Um ambiente de trabalho organizado é fundamental. O próximo passo é facilitar o acesso a materiais e ferramentas. Vamos implementar um sistema de armazenamento que faça sentido para todos. Isso inclui etiquetar os itens e dispor tudo de maneira lógica, de forma que qualquer colaborador possa encontrar rapidamente o que precisa. Quando tudo está no lugar certo, a agilidade no atendimento aos eventos aumenta, e isso se reflete na satisfação dos nossos clientes.

Limpeza e Segurança no Ambiente de Trabalho

Manter nosso espaço limpo e seguro é uma prioridade. Estabelecer um cronograma de limpeza regular ajudará a garantir que todas as áreas estejam sempre em condições ideais, especialmente quando se trata da manipulação de alimentos. Ao cuidarmos das superfícies e utensílios, garantimos que cada prato servido tenha não apenas sabor, mas também segurança. Um ambiente limpo transmite confiança aos nossos clientes e nos ajuda a manter a qualidade que todos esperam de nós.

Padronização dos Processos

A criação de procedimentos padrão é uma maneira eficaz de garantir que todos os nossos colaboradores sigam as mesmas diretrizes. Vamos documentar os processos de trabalho e as receitas, assegurando que cada etapa da preparação e apresentação dos alimentos seja clara e acessível. Isso não apenas melhora a eficiência, mas também garante que nossos clientes tenham uma experiência consistente em cada evento. Quando todos sabem exatamente o que fazer, o resultado final é sempre positivo.

Cultivando a Disciplina e a Responsabilidade

Por fim, queremos construir uma cultura forte de responsabilidade e comprometimento entre todos os colaboradores. Para isso, vamos oferecer treinamentos regulares sobre os princípios que estamos adotando. A ideia é que todos se sintam parte do processo e contribuam ativamente para a manutenção dessas práticas. Reconhecer o bom desempenho de cada um também é fundamental. Quando valorizamos o esforço de todos, criamos um ambiente de trabalho mais motivado e engajado, refletindo diretamente na qualidade dos nossos serviços.

1.3 CRONOGRAMA

06/09/2024 – Fizemos a primeira visita para analisar o ambiente e espaços em que poderíamos desenvolver o trabalho.

24/09/2024 - Foi realizada uma entrevista presencialmente com Antonio Lopes, CEO da Toninho Festas. A entrevista foi realizada com a principal finalidade de conhecer melhor a empresa e entender as necessidades da mesma.

27/09/2024 - Pesquisa realizada através do Forms com os funcionários presentes no estabelecimento, com a finalidade de analisar o tema que melhor se adequaria ao nosso trabalho na empresa.

28/09/2024 – Início do senso de utilização, na qual identificamos e descartamos os itens presentes no ambiente de trabalho que não eram utilizados.

05/10/2024 - Visita para iniciar a organização do estoque. Nessa visita fizemos a análise de como o estoque seria organizado.

16/10/2024 – Organização dos materiais presentes no estoque. Cada material foi organizado em seu devido lugar nas prateleiras.

23/10/2024 – Organização dos tecidos. Cada tecido foi organizado por cor e colocado dentro de sacos organizadores, para facilitar a identificação dos mesmos quando for preciso.

26/10/2024 – Encerramento da organização do estoque. Nessa data terminamos de organizar os tecidos que faltavam.

02/11/2024 – Realizamos a limpeza do estoque e em especial do banheiro que se encontra desativado dentro desse mesmo setor.

07/11/2024 – Padronização dos itens. Realizamos a impressão de etiquetas e etiquetamos os tecidos e utensílios. Foram colocadas placas de sinalização no banheiro desativado e na entrada do estoque.

11/11/2024 – Reunião com o CEO e colaboradores para alinhar como manter o 5s na corporação.

02/12/2024 – Feedback final. Nessa data aplicamos o último formulário para os colaboradores, com a finalidade de avaliar se os métodos aplicados durante o nosso trabalho foram eficazes para estabelecer uma melhoria no problema anteriormente apontado.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 HISTÓRIA DO RH

A área de Recursos Humanos é relativamente recente na história das organizações, surgindo no começo do século 20. Inicialmente, era conhecida como “Relações Industriais”, um termo que refletia sua forte conexão com o ambiente fabril, onde as necessidades operacionais e administrativas das indústrias eram prioritárias. Nesse contexto, as funções do RH estavam predominantemente voltadas para o setor administrativo e burocrático, focando em tarefas como recrutamento, controle de folha de pagamento e acompanhamento do desempenho dos funcionários. Os profissionais dessa época eram essencialmente encarregados de gerenciar a força de trabalho, sem uma visão mais ampla sobre o papel dos colaboradores dentro da organização.

Durante esse período histórico, a preocupação com o bem-estar do trabalhador era praticamente inexistente. Os empregados eram vistos meramente como uma força de trabalho necessária para manter a produção e os lucros das empresas. Não havia um entendimento sobre a importância da motivação, satisfação e desenvolvimento pessoal no ambiente de trabalho. O foco estava inteiramente na eficiência e na produtividade, muitas vezes em detrimento das condições laborais.

O primeiro passo significativo para a evolução e desenvolvimento do RH ocorreu com a expansão de um movimento denominado Estado de Bem-Estar Social, que ganhou força após o término da Segunda Guerra Mundial. Esse movimento buscava garantir direitos básicos aos trabalhadores e promover melhorias nas condições de vida e trabalho. Com isso, começou a emergir uma nova perspectiva sobre o papel do trabalhador, reconhecendo sua importância não apenas como um recurso produtivo, mas também como um indivíduo com direitos e necessidades. A partir dessa fase, a área de Recursos Humanos foi se expandindo e incorporando diferentes desafios e responsabilidades. Gradualmente, passou a articular as expectativas e percepções dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, levando em consideração fatores econômicos, sociais e psicológicos. O RH começou a desempenhar um

papel estratégico nas organizações, ajudando a moldar a cultura corporativa e influenciando decisões importantes que afetavam tanto os colaboradores quanto os resultados da empresa.

Na década de 1990, muitas empresas começaram a reavaliar suas abordagens em relação à gestão de pessoas. O termo “Recursos Humanos” começou a ser utilizado mais amplamente, mas as empresas também passaram a adotar nomes variados para essa função, refletindo suas filosofias organizacionais únicas. Apesar das variações terminológicas, o significado e a essência que definem o valor desse setor permanecem enraizados dentro das corporações. O RH passou a ser visto como um parceiro estratégico no desenvolvimento organizacional, responsável por implementar políticas que promovem não apenas o crescimento da empresa, mas também o desenvolvimento integral dos colaboradores.

Hoje, essa transformação continua em andamento. O RH moderno enfrenta novos desafios relacionados à diversidade e inclusão, saúde mental dos trabalhadores e adaptações às novas formas de trabalho que surgiram na era digital. A função evoluiu para se tornar um pilar fundamental nas organizações contemporâneas, reconhecendo que o sucesso empresarial está diretamente ligado ao bem-estar e ao engajamento dos seus colaboradores.

2.2 PROGRAMA 5S E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O Programa 5s tem como principal objetivo promover um ambiente de trabalho organizado, promovendo eficiência e melhoria contínua na empresa.

A implantação do Programa 5s pode impactar positivamente a qualidade de vida dos colaboradores, visto que através da prática dessa metodologia japonesa, cujo possui cinco princípios fundamentais, as organizações visam criar um ambiente na qual cada item tenha seu lugar definido, facilitando o acesso e a utilização. Isso resulta na eliminação de desperdício de tempo e na praticidade do trabalho, pois os colaboradores podem encontrar rapidamente o que precisam. A organização dos espaços também promove uma maior produtividade, permitindo que as equipes tenham uma maior concentração nas tarefas.

O Programa 5s também contribui para um ambiente mais seguro e limpo. A limpeza constante e a organização dos itens de trabalho ajudam na identificação de possíveis riscos, reduzindo a possibilidade de ameaças à integridade física dos colaboradores. Um local de trabalho limpo e organizado contribui para a satisfação e bem-estar dos funcionários.

Através da prática dos princípios do 5s os colaboradores são incentivados a participar ativamente da manutenção do ambiente corporativo, visto que quando todos os membros estão envolvidos nos processos de organização e limpeza, acaba-se criando um senso de responsabilidade coletiva. Isso estimula o engajamento dos profissionais presentes na empresa, na qual consequentemente se sentirão mais motivados a contribuir para melhorias.

Esses hábitos promovem uma melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho, refletindo em maior satisfação e bem-estar dos colaboradores que fazem parte da organização..

2.3 ORIGEM DO PROGRAMA 5S

Por volta do século XVI, a sistematização e a estruturação dos princípios do 5S, como conhecemos atualmente, começaram a tomar forma no Japão do pós-guerra. O país, devastado por conflitos e enfrentando um cenário de destruição e desorganização, viu suas fábricas em estado caótico, com processos produtivos ineficientes e uma gestão que deixava muito a desejar. Nesse contexto de reconstrução e necessidade urgente de melhoria, surgiram ideias inovadoras que transformariam a cultura organizacional.

Foi nesse ambiente desafiador que figuras fundamentais como Sakichi Toyoda, o visionário fundador da Toyota, seu filho Kiichiro Toyoda e o engenheiro mecânico Taiichi Ohno embarcaram em uma jornada ao Ocidente. O objetivo dessa viagem era claro: estudar as linhas de montagem e os processos adotados por grandes corporações da época, além de analisar redes de varejo que se destacavam pela eficiência operacional. Eles buscavam aprender com as melhores práticas observadas para adaptá-las à realidade da Toyota.

Durante suas investigações, os Toyoda e Ohno identificaram problemas significativos nas empresas ocidentais, como desorganização crônica e falhas no planejamento de recursos. Mais importante ainda, eles enxergaram oportunidades valiosas para melhorar a eficiência produtiva. Com o auxílio do conhecimento acumulado por especialistas renomados na área da qualidade, como W. Edwards Deming, Joseph Juran e Kaoru Ishikawa, eles desenvolveram os cinco princípios que formariam a base do que hoje conhecemos como metodologia 5S. Essa abordagem não apenas revolucionou a indústria japonesa, mas também se espalhou pelo mundo todo, influenciando práticas de gestão em diversas culturas organizacionais.

No Brasil, a implementação dos princípios 5S teve início na década de 1990, quando empresas começaram a reconhecer a importância da organização e da qualidade em seus processos. Atualmente, o 5S é amplamente considerado um alicerce para a aplicação da Qualidade Total nas organizações. Essa estratégia de gestão visa promover uma cultura de qualidade que permeie todos os níveis

da empresa, incentivando todos os colaboradores a se envolverem ativamente na busca pela excelência.

Composição dos 5S's

A metodologia 5S recebe seu nome em função dos cinco princípios japoneses que a constituem. Cada um desses princípios desempenha um papel crucial na promoção de um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo.

Seiri – Princípio da Utilização

O primeiro princípio refere-se ao uso consciente dos recursos disponíveis. O objetivo é manter no ambiente apenas o que é realmente essencial para o trabalho diário. Isso envolve uma análise crítica do que deve ser mantido e o que pode ser descartado ou doado. A eliminação do desnecessário não só libera espaço físico como também reduz distrações.

Seiton – Princípio da Organização

O segundo princípio trata da organização sistemática dos materiais e ferramentas necessárias para as atividades laborais. Após definir o que é indispensável através do Seiri, é fundamental garantir que tudo esteja arrumado e acessível. Isso significa que toda a equipe deve saber exatamente onde encontrar materiais e documentos essenciais para suas funções diárias, otimizando assim o tempo gasto em busca de itens.

Seiso – Princípio da Limpeza

O terceiro princípio destaca a importância da limpeza e manutenção do ambiente de trabalho. A responsabilidade pela limpeza não deve recair apenas sobre um setor específico; todos os colaboradores devem se comprometer com essa tarefa coletiva.

Seiketsu – Princípio da Padronização e Saúde

O quarto princípio refere-se à normalização ou padronização dos processos estabelecidos pelos três primeiros S's. A padronização ajuda na identificação

clara das responsabilidades dentro da organização e contribui significativamente para o aumento da eficiência operacional e organização geral do ambiente.

Shitsuke – Princípio da Disciplina

O quinto e último princípio é a disciplina necessária para manter os padrões estabelecidos ao longo do tempo. A disciplina deve ser cultivada por todos os colaboradores como um compromisso contínuo; ela é fundamental para garantir o sucesso sustentável da metodologia 5S na organização.

Esses cinco princípios interligados não apenas promovem um ambiente mais organizado e produtivo, mas também fomentam uma cultura de melhoria contínua que pode beneficiar qualquer tipo de organização.

2.4 HISTÓRIA DA EMPRESA

Toninho Festas é uma empresa de pequeno porte especializada no ramo de buffet de festas, localizada na Zona Sul do estado de São Paulo. Desde sua fundação em 2000 por Marcio Henrique José de Melo, a empresa se destacou no mercado de eventos. Inicialmente, o buffet contava com a participação dos irmãos Lopes como sócios, que contribuíram para estabelecer o desenvolvimento da organização. Em 2004, a empresa passou por uma transição significativa quando foi adquirida integralmente pelos irmãos Lopes. Com essa mudança, eles deram continuidade ao trabalho iniciado e implementaram melhorias que fortaleceram ainda mais o segmento da empresa.

Atualmente, a corporação é composta exclusivamente por membros da família Lopes, com exceção de dois funcionários. No total, Toninho Festas conta com seis colaboradores, que trabalham em conjunto para garantir a excelência nos serviços prestados. Essa estrutura familiar permite um ambiente de trabalho agradável e uma gestão mais integrada, refletindo diretamente na qualidade do atendimento ao cliente.

O buffet oferece uma ampla variedade de alimentos e bebidas de maneira prática e eficiente durante os eventos, na qual o cardápio é elaborado pelos próprios membros da empresa responsáveis pela parte alimentícia. Um dos grandes atrativos do serviço é a flexibilidade que proporciona aos convidados, permitindo que escolham o que desejam consumir e sejam servidos à vontade. Essa experiência personalizada contribui para a satisfação geral em cada evento realizado.

Além dos tradicionais buffets para festas de casamento e aniversário, Toninho Festas expandiu seus serviços ao longo dos anos. Atualmente, a empresa também fornece encomenda e entrega de salgados, bolos e doces, atendendo à demanda crescente por conveniência em eventos. A locação de pratos, talheres, mesas e cadeiras é outro serviço que facilita a organização do evento para os clientes.

A missão da Toninho Festas é entregar serviços com qualidade excepcional, sempre prezando pela confiança dos clientes. A empresa busca garantir o

compromisso com a excelência e qualidade em todos os aspectos dos serviços prestados.

Para o futuro, a visão da empresa inclui a adoção de tecnologias que visam aumentar o retorno financeiro, e também conquistar o reconhecimento como um dos buffets de maior qualidade da Zona Sul de São Paulo.

Os valores fundamentais da Toninho Festas incluem respeito pelo cliente, atendimento de qualidade, compromisso e ética. Esses princípios são essenciais para a cultura organizacional da empresa e guiam todas as suas operações diárias. Ao se comprometer com esses valores, Toninho Festas assegura não apenas a satisfação dos clientes em cada evento realizado, mas também constrói relacionamentos de confiança com todos aqueles que confiam a realização de seus eventos à empresa.

Dessa maneira, Toninho Festas busca se destacar no mercado de buffets na Zona Sul de São Paulo por sua trajetória sólida, comprometimento com a qualidade e foco na satisfação do cliente. Com uma equipe dedicada e uma visão clara para o futuro, a empresa está comprometida a continuar crescendo e inovando no setor de eventos.

2.5 CONCEITO E IMPLANTAÇÕES

O Buffet Toninho Festas é muito mais do que um serviço de buffet; é um local onde as memórias são criadas e celebradas. Com uma equipe dedicada, oferece uma variedade deliciosa de salgados e doces, além de utensílios para festas, sempre com um toque pessoal. No entanto, com apenas seis funcionários, o dia a dia pode ser desafiador. Embora o fluxo de clientes seja animador, a pressão para manter tudo em ordem pode impactar a limpeza e a organização do ambiente.

Durante uma visita ao buffet, ficou evidente que, apesar do esforço da equipe, o espaço precisava de atenção. Às vezes, a limpeza e a organização não estavam à altura do que se esperava, e isso gerava estresse entre os colaboradores. Com uma carga de trabalho intensa, o desafio era manter um ambiente agradável e funcional, tanto para a equipe quanto para os clientes.

Para transformar a realidade do Buffet Toninho Festas, decidimos implementar algumas práticas simples, mas eficazes, que poderiam ajudar a organizar o espaço e melhorar a eficiência do trabalho.

O primeiro passo foi revisar o que realmente era necessário para o funcionamento diário do buffet. Isso envolveu separar itens que não estavam sendo usados e descartar o que estava em desuso. Descartamos algumas louças quebradas e caixas que não eram utilizadas e apenas estavam causando volume no estoque. Essa prática não só liberou espaço físico, mas também facilitou o dia a dia, permitindo que a equipe encontrasse rapidamente o que precisava.

Com o que foi mantido, organizamos os utensílios de maneira mais funcional. Criamos um sistema de armazenamento onde cada item tem seu lugar, facilitando o acesso e a reposição. Cada tecido foi separado por cor e colocado dentro de sacos organizadores. Os utensílios também foram distribuídos adequadamente em cada prateleira. Isso não apenas aumentou a eficiência, mas também reduziu o estresse, já que todos sabiam exatamente onde encontrar o que precisavam.

A limpeza passou a ser uma prioridade constante. Reforçamos a importância de hábitos diários que garantem que o espaço esteja sempre limpo e acolhedor.

Realizamos a limpeza dos espaços necessários contando com a colaboração dos funcionários. Isso não só melhora a saúde e segurança dos colaboradores, mas também cria uma atmosfera agradável para os clientes, que se sentem bem-vindos em um ambiente cuidado.

Para padronizar o local de cada item, realizamos a impressão de etiquetas e etiquetamos as prateleiras, indicando o local fixo de cada tecido e utensílio de trabalho. Dessa forma, os materiais terão localizações fixas e não haverá desperdício de tempo e nem dificuldade em encontrar os utensílios de trabalho quando for preciso. Conforme citado anteriormente, os tecidos foram separados por cores, mas não só pensando na organização deles, e sim também em facilitar a identificação dos mesmos quando for ocorrer eventos. Os utensílios mais utilizados foram colocados nas prateleiras mais baixas e os menos utilizados nas prateleiras mais altas, levando em consideração a ergonomia e bem-estar dos colaboradores que fazem o uso desses materiais.

Ainda em padronização, colocamos placas de sinalização nos locais necessários. Uma placa foi colocada no banheiro desativado, que anteriormente não tinha nada sinalizando que o espaço não está mais em uso. Colocamos também uma placa na entrada do estoque, sinalizando que a entrada naquele ambiente é restrita, sendo autorizada apenas para os funcionários.

Por fim, o comprometimento de todos é fundamental. Realizamos uma reunião com o dono da empresa em conjunto com os colaboradores, com o objetivo de explicar a importância de manter as práticas do 5s na empresa. Durante a reunião foram distribuídos folders explicando como manter cada princípio da metodologia, e foi também colocado uma versão maior do folder em um local estratégico dentro do estoque, para que os colaboradores sempre se lembrem do conceito e finalidade de cada senso.

A equipe do Buffet Toninho Festas se uniu em torno da ideia de que um ambiente organizado e limpo beneficia a todos. Essa colaboração gera um clima mais positivo, onde todos se sentem valorizados e motivados.

As mudanças implementadas trouxeram uma série de benefícios. Um espaço mais organizado e limpo não apenas melhora a eficiência, mas também reflete o cuidado que a equipe tem com o trabalho. Quando os colaboradores se sentem

bem em seu ambiente, isso se traduz em um atendimento melhor e mais atencioso aos clientes. Além disso, um ambiente limpo é fundamental no setor de alimentos, garantindo a segurança e a saúde de todos. Isso não só aumenta a confiança dos clientes, mas também contribui para a reputação do buffet.

As transformações no Buffet Toninho Festas representam um passo importante na construção de uma cultura de cuidado e organização. Com um ambiente mais agradável e uma equipe motivada, a empresa está no caminho certo para se destacar no competitivo mercado de buffets em São Paulo. A meta de ser reconhecida como o melhor buffet da cidade está cada vez mais próxima, e cada pequeno esforço conta nessa jornada.

REFERÊNCIAL TEÓRICO

Setor de Serviços e Buffets

O setor de serviços, particularmente o segmento de buffets, apresenta características distintas que o diferenciam do setor industrial. Segundo Kotler e Keller (2012), serviços são intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis. Essa natureza exige que empresas como Toninho Festas desenvolvam estratégias que garantam a satisfação do cliente e a qualidade dos serviços oferecidos.

Gestão de Pequenos Negócios

A gestão de pequenos negócios envolve desafios específicos, como a escassez de recursos e a necessidade de adaptação rápida às mudanças do mercado. De acordo com Ribeiro (2010), a gestão eficaz em pequenos empreendimentos é crucial para a sobrevivência e o crescimento. A estrutura familiar de Toninho Festas pode ser vista como uma vantagem competitiva, permitindo uma comunicação mais fluida e um alinhamento de valores entre os membros da equipe.

Estrutura Familiar e Empresas

A estrutura familiar nas empresas pode influenciar positivamente a cultura organizacional e a satisfação no trabalho. Segundo Gersick et al. (1997), empresas familiares tendem a ter um forte compromisso com a qualidade e a ética, o que pode ser visto na abordagem da Toninho Festas em relação ao atendimento ao cliente. A convivência familiar também pode promover um ambiente de trabalho mais coeso e colaborativo.

Qualidade no Atendimento ao Cliente

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores que determinam o sucesso em empresas de serviços. De acordo com Zeithaml, Bitner e Gremler (2013), um bom atendimento gera lealdade do cliente e uma imagem positiva da marca. Toninho Festas, ao priorizar a satisfação do cliente e a flexibilidade nos serviços, alinha-se a essa perspectiva, garantindo uma experiência personalizada que aumenta a satisfação geral dos seus clientes.

Inovação e Crescimento

Para empresas no setor de serviços, a inovação é vital para o crescimento sustentável. Como afirmam Tidd e Bessant (2013), a inovação não se limita apenas a novos produtos, mas também inclui melhorias em processos e serviços. A visão da Toninho Festas de adotar tecnologias para melhorar a eficiência e aumentar o retorno financeiro reflete a necessidade de inovação constante no mercado competitivo de buffets.

A Toninho Festas exemplifica a intersecção de diversos conceitos teóricos na prática de um negócio familiar no setor de serviços. Ao focar na qualidade do atendimento, na gestão eficaz e na adaptação às demandas do mercado, a empresa não apenas se destaca em um setor competitivo, mas também promove um ambiente de trabalho que valoriza os princípios familiares e éticos.

PESQUISAS E RESULTADOS

Inicialmente foi realizada uma pesquisa através de um formulário online com os membros que compõem a empresa, o que foi crucial para a escolha do tema aplicado na empresa. De 6 colaboradores que compõem o corpo da organização, apenas 5 responderam o formulário aplicado.

Ao serem questionados sobre os pontos principais a serem trabalhados para a melhoria da empresa, os colaboradores responderam que seria a organização, a dificuldade em encontrar utensílios e o acúmulo de itens.

100% dos colaboradores responderam que se sentem bem trabalhando na Toninho Festas e todos os colaboradores responderam que a empresa tem alguma forma de incentivo para eles.

Em relação a organização da empresa, 80% dos funcionários responderam que precisa melhorar e apenas 20% pontuaram que a empresa possui uma boa organização.

100% dos funcionários responderam que a gestão possui uma ótima comunicação para com eles.

RESULTADOS FINAIS

Ao findar o período de maturação, retornamos na empresa e realizamos a pesquisa final com os colaboradores. O objetivo dessa pesquisa era de avaliar se os métodos aplicados durante o nosso trabalho foram eficazes para estabelecer uma melhoria no problema anteriormente apontado.

Essa pesquisa também foi realizada através de um formulário online, e obtemos a resposta de apenas 4 colaboradores.

Foi perguntado aos funcionários como eles avaliam a organização da empresa depois da adoção do Programa 5s, e 100% dos colaboradores a avaliaram como boa.

Ao serem questionados se o Programa 5s facilitou a identificação dos utensílios de trabalho, todos eles responderam que sim.

100% dos colaboradores da Toninho Festas pontuaram que a metodologia 5s ajudou na redução do acúmulo de itens desnecessários.

Após o método implantado, todos os colaboradores da organização apontaram que sentem que a qualidade de vida no trabalho deles teve uma melhoria significativa.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONCLUSÃO

Atualmente, sabemos que muitas empresas passam por algum processo de limpeza e organização após alguns anos em ação no mercado, faz-se necessário que a empresa desenvolva estratégias que melhor defina ou se adapta as necessidades específicas e pontuais de cada organização que melhor defina seu padrão de qualidade.

Um dos conceitos do Programa de Qualidade 5S, segundo MARSHALL (2005), é que o método é uma filosofia voltada para a mobilização dos colaboradores, através da implementação de mudanças no ambiente de trabalho, incluindo eliminação de desperdícios, arrumação de salas e limpeza. O 5S implantado na Toninho Festas define este conceito com clareza.

Durante o processo de aplicação dos cinco sentidos (utilização, ordenação, limpeza, padronização e disciplina), podemos observar que o espaço era muito desorganizado, exigia esforços, problemas com higiene e a produtividade baixa.

Após executarmos todos os 5S, são visíveis o empenho e aceitação dos colaboradores na mudança de atitude tanto na vida profissional quanto na vida pessoal, todos conhecem seus processos, produtos, clientes e sabem também que dependem de todos para que a disciplina permaneça sempre ajudando no alcance das metas e objetivos propostos pela Toninho Festas.

Podemos afirmar que o Programa 5S e a Qualidade de Vida no Trabalho não tem fim, cabe aos colaboradores, clientes e empresas Toninho Festas cooperarem ativamente em prol de um objetivo comum: “manter a organização e a limpeza, redução de desperdícios, mais qualidade de vida para os funcionários e aumento da produtividade”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MASIERO, Gilmar. Introdução à Administração de Empresas São Paulo: Atlas, 1996. 149 p.
2. SILVA, João Martins de. O ambiente da qualidade na prática - 5S 3. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996. 260 p.
3. CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: gerenciamento da rotina de trabalho do dia a dia. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994. 274 p.
4. OSADA, Takashi. Housekeeping, 5S's: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. São Paulo: IMAM, 1992. 212 p.
5. RIBEIRO, Haroldo. 5S: um roteiro para uma implantação bem-sucedida. Salvador: Quality House, 1994. 79 p.
6. ROSA, Antônio Sérgio Michels; BOLSON, Cátia. Programa 5S's Porto Alegre: FUNDATEC, [1998]. Folder
7. PRAZERES, Paulo Mundin. Minidicionário de termos de qualidade São Paulo: Atlas, 1997. 244p.
8. CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Makron Books, 1997. 257 p.
9. KANAANE, Roberto. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1994. 99 p.
10. ALENCAR, Eunice M.L. Soriano de. Promovendo um ambiente favorável à criatividade nas organizações. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 18-25, 1998.

11. DIAS, Eduardo José Wense. O papel de empreendedor na gerência de bibliotecas e serviços de informação. R. Esc. Biblioteconomia UFMG, Belo Horizonte, v. 20, n. 1, p. 9-22, jan./jun. 1991.

12. MACIEL, Alba Costa. Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico. Niterói: EDUFF, 1993. 91 p.

MONOGRAFIA, Faculdade de ciências médicas e da saúde de Juiz de Fora: Estudo de caso da Suprema – Renata de Souza Rosa, 2007.

CONCEITO

Ferramentas da Qualidade, artigo escrito por Bianca Minetto Napoleão- Mestre em informática graduada em Engenharia da Computação, 2018.

JUSTIFICATIVA

Escrita com base na história da empresa e aprimorado pelo autor.

ANEXOS

Utilização – Materiais descartados



Organização – Antes e depois



Limpeza – Antes e depois



Padronização com etiquetas e sinalizações





Reunião senso de disciplina



Programa 5S

Prepare-se para mudar



Senso de Utilização: Classificar e descartar o que não é necessário, tenha apenas o que precisa.



Senso de Organização: Um lugar para cada coisa, e cada coisa no seu lugar.



Senso de Limpeza: Educar para não sujar.



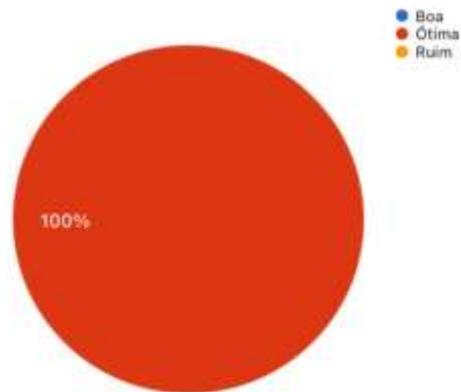
Senso de Saúde: Manter condições de trabalho, físicas e mentais, favoráveis à saúde.



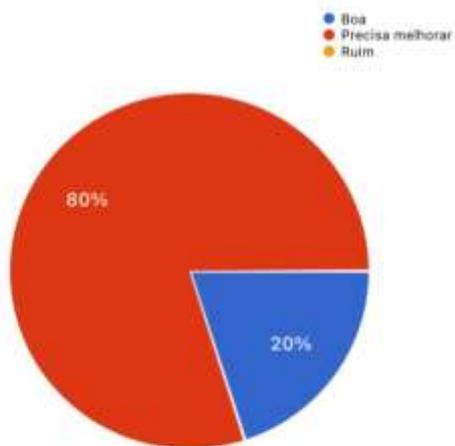
Senso de Autodisciplina: Fazer dessas tarefas um hábito para toda vida.

Gráficos da primeira pesquisa com os colaboradores

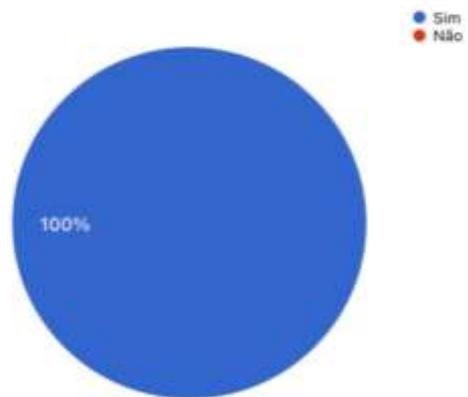
Como é a comunicação entre a gestão e os funcionários?



Em relação a organização da empresa, como você a avalia?



A empresa tem alguma forma de incentivo para os colaboradores?



Pergunta dissertativa transformada em gráfico

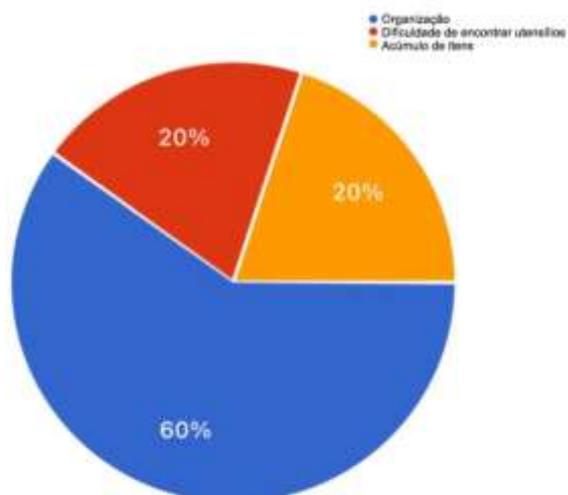
Quais os principais pontos que precisam ser trabalhados para a melhoria da empresa?

☰ 5 respostas

- 1 | a dificuldade de encontrar os materiais
- 1 | A organização
- 1 | Organização
- 1 | Organização da empresa
- 1 | tem muito material acumulado

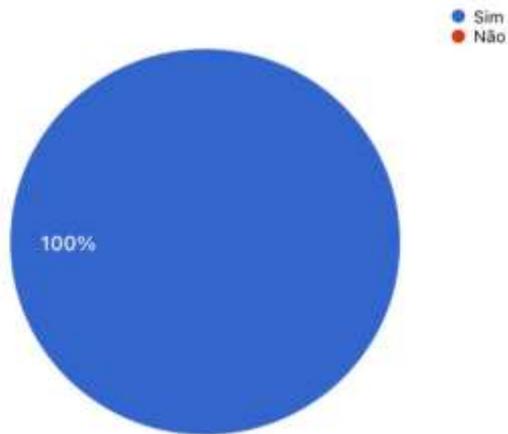
Quais os principais pontos que precisam ser trabalhados para a melhoria da empresa?

⊙ 5 respostas

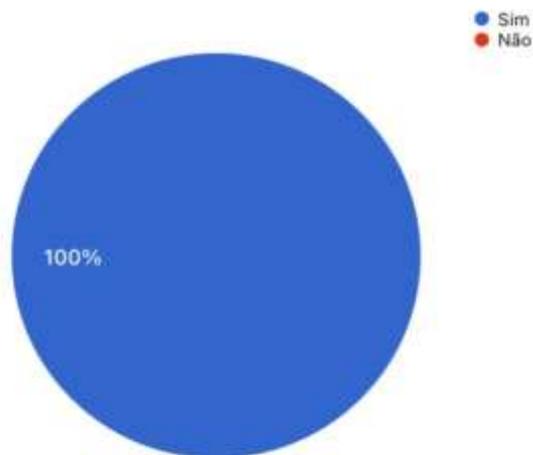


Gráficos do feedback final com os colaboradores

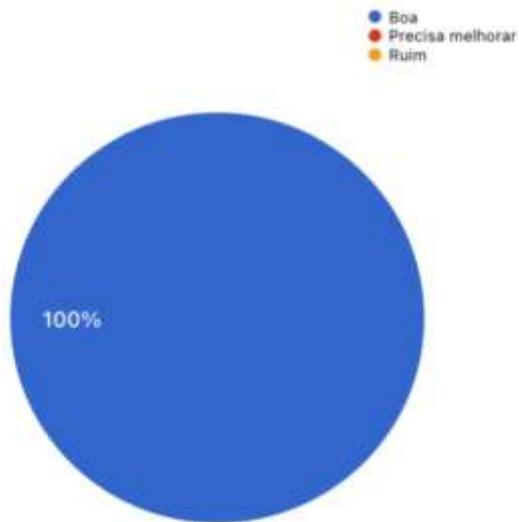
O método 5s ajudou a identificar e descartar os itens desnecessários do ambiente de trabalho?



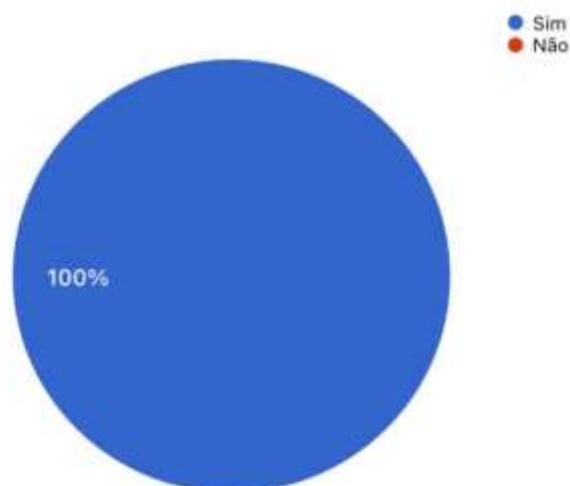
O Programa 5s facilitou a identificação dos utensílios de trabalho?



Como você avalia a organização da empresa depois da adoção do Programa 5s?



Após o método implantado, você sente que a sua qualidade de vida no trabalho melhorou?



Autorização de uso de imagem e áudio

TONINHO FESTAS

CNPJ: 01.585.799/0001-98

Av. Guarapiranga, 1816
Parque Alves de Lima
São Paulo.

AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E ÁUDIO

Eu, Antonio Pereira Lopes,
portador da Cédula de Identidade nº 63-318-694-8, inscrito no
CPF sob nº 472-628-774-57 residente à Rua
das Antilhas, nº 38, na cidade de
São Paulo, AUTORIZO o uso de imagem e áudio, da
empresa Toninho festas, no Trabalho de conclusão de curso (TCC), das
alunas: Leticia Ferreira, Maria Da Guia Barbosa, Paola Pereira, Isabela da
Silva, Ueila Germano, Roseane dos santos, e
Keron Cristina Félix, Alunas da instituição ETEC Jardim Angela, cursando o
3º módulo em Recursos Humanos.
Ciente que as imagens e áudios poderão ser exibidos parcial ou total, em
apresentação audiovisual, publicações e divulgações em exposições.

Além disso, reconheço que não farei jus a qualquer tipo de remuneração ou
compensação pela utilização da minha imagem e voz, conforme acima
descrito.

Por ser verdade, firmo o presente Termo de Autorização.


Nome e assinatura

03/10/24
Data da assinatura