



Implantação do Programa 5'S em uma Oficina de Chapeação do Extremo Oeste de Santa Catarina

Bruna Grutzmann da Silva; Emanuella Scopel; Graziela Pesamosca; Micheli Benisch;
Orientadora Dra. Caroline Eliza Mendes

RESUMO: Devido a globalização, cada vez mais as organizações priorizam a qualidade de seus produtos, melhorias no atendimento ao cliente e redução de custos para que possam manter-se competitivas. Dentre as soluções pode-se citar a implantação de ferramentas que visam à melhoria contínua do ambiente organizacional. Desta forma, o objetivo do presente estudo foi a implantação do Programa 5'S em uma oficina de chapeação, localizada no Extremo Oeste Catarinense. Após o acompanhamento das atividades cotidianas e treinamento dos funcionários, implantou-se a ferramenta 5'S no setor de almoxarifado, sendo aplicados questionários com os funcionários ao término da implantação, visando identificar os benefícios gerados e aumentar a conscientização. Concluiu-se que o programa 5'S é de simples e fácil execução, além de trazer benefícios imediatos como melhoria do ambiente de trabalho e aspecto global, facilidade de detecção de ferramentas e peças, maior produtividade devido a redução do tempo de busca por ferramentas, dentre outros.

Palavras-chave: Programa 5'S. Clima organizacional. Produtividade.

1 INTRODUÇÃO

Consequências do crescimento agressivo da economia, das constantes mudanças e das pressões competitivas do mercado atual estão fazendo com que as organizações busquem por um diferencial competitivo, o que só pode ser alcançado por meio da implementação de programas da qualidade (CATUNDA et al., 2010).

O termo qualidade refere-se à todas as dimensões que afetam a satisfação das necessidades das partes envolvidas nos processos, produtos ou serviços ofertados pela organização, sejam estes fornecedores, funcionários, acionistas, consumidores e sociedade, sendo a base para o aumento da produtividade, competitividade e garantia da sobrevivência da organização (CALLIARI; FABRIS, 2011).

Desta forma, o principal foco das organizações é aliar a diminuição dos desperdícios com o aumento da qualidade de seus produtos e serviços e, para tanto, adotam mecanismos visando a melhoria de sua eficiência e eficácia no que se refere à redução dos seus custos, dos impactos ambientais e das não-conformidades de modo geral, a fim de adequar-se às características competitivas do mercado e a satisfação dos *stakeholders* (FERNANDES et al., 2015).

Nesse contexto surgem as ferramentas de qualidade, que são alternativas de fácil compreensão e que permitem a identificação de problemas, suas causas e soluções, auxiliando no controle de processos, na melhoria contínua de produtos e serviços e na padronização e manutenção dos procedimentos executados pela organização (PALADINI et al., 2008).

Dentre tais ferramentas pode-se citar o Programa 5'S, o qual está voltado à implantação e manutenção da organização, limpeza e padronização no ambiente de trabalho, requisitos essenciais para o bem estar dos funcionários, aumento da produtividade e



minimização de erros (ABRANTES, 2007). Diferentemente do programa *housekeeping* (arrumando a casa), o 5'S visa modificar o pensamento e o comportamento dos envolvidos de forma permanente, tornando-se uma nova forma de conduzir a organização e obter ganhos efetivos de produtividade (FALCONI, 2014).

2 PROGRAMA 5'S

O método 5'S surgiu no Japão por volta da década de 50 após a 2ª Guerra Mundial, a fim de reorganizar o país, sendo fundamentado basicamente na disciplina, organização e padronização dos ambientes de trabalho nas empresas (CAMPOS et al., 2005).

Apresenta uma filosofia voltada para a mobilização dos gestores e colaboradores por meio da implantação de mudanças no ambiente trabalho, incluindo a eliminação de desperdícios e a melhoria da limpeza. Seu objetivo principal é modificar a maneira de toda organização, a fim de minimizar desperdícios e custos e aumentar a produtividade baseado na melhoria da qualidade de vida profissional e pessoal (JÚNIOR et al., 2010).

De acordo com Marshall Júnior et al. (2006) as empresas Toyota, Disney e McDonald's foram pioneiras na implantação deste programa, sendo observado por parte destas organizações melhorias com relação à comunicação interna, no controle e organização dos documentos, no aproveitamento dos espaços, no aspecto visual da organização e na participação dos colaboradores. Vantagens adicionais da sua implantação foram mencionados por Antunes (2003), como a prevenção de acidentes e o fortalecimento do espírito de equipe.

O Programa 5'S estrutura-se a partir de cinco sentidos, que apresentam nome de origem japonesa e dão origem a denominação do programa. São estes: senso de arrumação (*Seiri*), senso de ordenação (*Seiton*), senso de limpeza (*Seiso*), senso de higiene (*Seiketsu*) e senso de auto-disciplina (*Shitsuke*), como pode ser visualizado na Figura 1 (TONTINI, 1998; FALCONI, 2014).

Figura 1 - Modelo do Programa 5'S.





Fonte: Calliari e Fabris (2011).

O senso de arrumação é fundamentado na minimização de desperdícios e na classificação de equipamentos, ferramentas, materiais, dados e informações necessários ou desnecessários às atividades da organização (CATUNDA et al., 2010; CALLIARI; FABRIS, 2011; FALCONI, 2014). Segundo Campos et al. (2005) a redução de desperdícios não envolve somente aspectos materiais, mas ainda, aqueles relacionados ao desperdício de tempo, buscando-se nesta etapa a eliminação de atividades ou de esforços desnecessários.

O senso de ordenação consiste na disposição de equipamentos, ferramentas e recursos em locais específicos, os quais devem apresentar facilidade de acesso condizente com a periodicidade da sua utilização (FALCONI, 2014). Devem ser alocados de forma organizada e padronizada a fim de facilitar o manuseio, localização e guarda, sendo vantagem deste senso o melhor controle de documentos, materiais, ferramentas e outros objetos, além da redução do tempo e esforço dos colaboradores para localização destes itens (CALLIARI; FABRIS, 2011).

O senso de limpeza inclui limpar os equipamentos após o seu uso, eliminar as causas da sujeira, definir responsáveis pelas áreas, manter os equipamentos e ferramentas sempre na melhor condição de uso possível (JÚNIOR et al., 2010), assim como manter dados e informações atualizadas para correta tomada de decisão (FALCONI, 2014). Os espaços físicos limpos e organizados geram uma melhora na produtividade, proporcionam a satisfação dos colaboradores, evitam perdas de materiais, danos aos equipamentos e à saúde da equipe, aliados à melhora da imagem da organização (CALLIARI; FABRIS, 2011).

Ter senso de asseio significa criar condições favoráveis à saúde física e mental, zelar pela higiene pessoal, promovendo um ambiente saudável e cuidando sempre para que as informações sejam de fácil acesso e compreensão. O bom comportamento do colaborador e um bom relacionamento interpessoal cria um clima agradável e de auxílio mútuo entre os colaboradores (JÚNIOR et al., 2010).

Por fim, o senso de disciplina consiste em educar e comprometer o trabalhador para o cumprimento de regras e procedimentos, além da conscientização para a utilização de equipamentos de proteção individual, para manutenção dos senso iniciais e para introdução de coleta seletiva (RODRIGUES, 2006; FALCONI, 2014).

Tendo em vista a importância do Programa 5'S para a qualidade dos produtos e serviços prestados pelas organizações e para melhoria do ambiente organizacional, o presente estudo teve como objetivo a implantação do Programa 5'S e a análise da aceitabilidade e benefícios pós-implantação em uma oficina de chapeação do Extremo Oeste de Santa Catarina.

3 METODOLOGIA

A implantação do Programa 5'S foi realizada em uma oficina de chapeação localizada na cidade de Descanso. O empreendimento conta com o auxílio de 5 funcionários, dentre eles três chapeadores, uma secretária e um diretor geral, considerada uma empresa de médio porte.

Previamente a implantação, realizou-se uma reunião com os colaboradores e gestores da empresa a fim de apresentar a importância e os benefícios do programa 5'S. Para tanto, utilizou-se recurso visual por meio do *software* Power Point, apresentando-se materiais



informativos e explicativos para detalhar os conceitos básicos e as ações que seriam desenvolvidas para a efetivação do programa.

Posteriormente, após acompanhamento das atividades desempenhadas no local, identificou-se o setor que apresentava maior indício de problemas, bem como aquele que possuía o maior fluxo de pessoas e de materiais estocados, sendo selecionado para o estudo o setor de almoxarifado.

Após a autorização do gestor para implantação das melhorias sugeridas e assinatura de termo de sigilo com relação as informações e documentos, procedeu-se a aplicação dos cinco sentidos do programa, sendo as principais modificações efetuadas, documentadas por meio fotográfico. Para obtenção das imagens utilizou-se um aparelho celular da marca Apple, modelo iPhone 6, com uma resolução digital de 12 MP, além de materiais de escritório e de limpeza.

Para o cumprimento de cada senso utilizaram-se as medidas relatadas a seguir:

- a) Senso de Arrumação (Seiri): buscou-se a identificação de itens desnecessários ou obsoletos empilhados no almoxarifado e perdidos em outros ambientes. Foram selecionados retalhos de materiais, ferramentas quebradas, estopas sujas, equipamentos obsoletos, peças danificas ou sem utilização, materiais de uso não permitido. Dependendo da classificação dos materiais, estes foram destinados à coleta seletiva ou para empresas que farão o descarte correto;
- b) Senso de Ordenação (Seiton): realizou-se a organização dos equipamentos, ferramentas e materiais, mantendo aqueles de maior uso com maior facilidade de acesso, observando se são utilizados diariamente, semanalmente ou mensalmente. Após a organização procedeu-se a identificação dos locais apropriados para acondicionamento destes recursos;
- c) Senso de Limpeza (Seiso): realizou-se a limpeza do local, dos equipamentos e ferramentas. Elaborou-se um cronograma com a determinação de tarefas à serem realizadas diariamente pelos colaboradores para manter o ambiente limpo;
- d) Senso de Asseio (Seiketsu): sugeriu-se a implantação de check list para as atividades desenvolvidas pelos funcionários como forma de manter a padronização das tarefas;
- e) Senso de disciplina (Shitsuke): sugeriu-se ao gestor a implantação de auditorias e reuniões periódicas com os colaboradores com o intuito de observar a manutenção do programa, esclarecer dúvidas e ressaltar a importância do mesmo. Realizou-se o etiquetamento de lixeiras para cada tipo de material, visando a separação correta do lixo.

Após a realização dessas etapas aplicou-se um questionário aos colaboradores (Apêndice A) para verificar a aceitabilidade da implantação do programa, assim como os benefícios observados pelos colaboradores.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente procedeu-se a identificação de materiais para descarte ou com acondicionamento inadequado. Realizou-se a ordenação das prateleiras e a separação dos materiais de acordo com a frequência de uso, sendo que os mais utilizados permaneceram



acondicionados em uma área mais visível e de fácil acesso. Aqueles que são utilizados eventualmente foram acondicionados em caixas. Itens de menor tamanho foram dispostos em frascos identificados. Todas as classes de materiais foram devidamente etiquetadas para fácil identificação conforme Figura 2.

Figura 2 – Aplicação dos sensores de arrumação, ordenação e limpeza dos materiais: a) prateleiras do almoxarifado antes do programa; b) prateleiras do almoxarifado após o programa.



a)



b)

De forma semelhante, foram selecionadas as ferramentas e os equipamentos que são utilizados com maior frequência, os quais foram dispostos de forma adequada, diminuindo a perda de tempo na procura e facilitando o acesso. Itens de menor tamanho foram acondicionados em frascos para evitar desperdício de materiais e facilitar a identificação pelo colaborador. Reduziram-se os riscos de acidentes em virtude de materiais inapropriados expostos no ambiente tais como botijões de gás, galões com resíduos de solvente e telas metálicas (não utilizadas pela empresa, mas acondicionadas no almoxarifado) como pode ser visualizado na Figura 3.



Figura 3 - Aplicação dos sensores de arrumação, ordenação e limpeza dos materiais: a) acondicionamento de ferramentas e equipamentos antes do programa; b) acondicionamento de ferramentas e equipamentos após o programa.



a)



b)

Tais materiais mencionados foram recolhidos por empresa autorizada para o descarte. Como pode ser observado na Figura 3, o descarte destes materiais proporcionou maior espaço no ambiente, segurança e facilidade de acesso à mesa de ferramentas. Após a seleção e descarte, realizou-se a limpeza do local, proporcionando segurança e evitando danos à saúde do colaborador.

Para facilitar a execução das tarefas e diminuir o tempo de espera dos colaboradores na busca de materiais foi realocada uma prateleira que estava em outra área da oficina, destinada para o estoque de lixas (Figura 4a). Devido à importância do controle de materiais tanto para a execução das tarefas quanto para a gestão da organização, com base no senso de disciplina elaborou-se uma folha de verificação para controle dos materiais utilizados para cada veículo atendido no estabelecimento, sendo todos os funcionários encarregados de identificar o material retirado do almoxarifado para utilização nos veículos, além de ser selecionado um colaborador encarregado semanalmente de informar ao gestor acerca do estoque de materiais (Figura 4b).

Visando melhor atendimento e qualidade do serviço prestado foi reelaborada a folha de verificação de problemas detectados no veículo conforme Figura 5. A melhoria refere-se à possibilidade de maior detalhamento de problemas. Por fim, realizou-se uma modificação do sistema de arquivamento de documentos, passou a ser usado um novo formulário contendo informações referente aos problemas dos veículos, assim como informações dos processos e materiais realizados e utilizados nos automóveis. Essas informações estão distribuídas em pastas com identificação por ordem alfabética, facilitando o controle do responsável.



Figura 4 – Outras ações: a) estocagem das lixas conforme sensos de arrumação e ordenação; b) folha de verificação elaborada para controle de materiais.



a)

Veículo: _____ Cor: _____ Placa: _____	
Disco Flap Nº	40
	60
	80
	100
	120
	150
	180
	220
	320
	400
	600
	800
	1000
	1500
	2000
	2500
	3000
Disco P	
Massa Plástica	
Massa Políster	
Fita p/ Isolamento	
Vedador Carroceria	
WAS PRIMER	
Promotor Aderen.	
Fundo Oxido	
Emborrachamento	
Fundo PU	
Tinta	Marca: _____ Cor: _____ Montadora: _____
	Ano: _____ Variação: _____
Verniz Marca	
Parafusos	
Arrebites	
Accessórios	
Demais	
Considerações	

b)

Figura 5 – Folha de verificação de problemas no veículo: a) antes do programa; b) após o programa.

SCOPEL PINTURA AUTOMOTIVA
Av. Santo Antônio, 420-Centro-Descanso/SC. Tel:(49)3623-0941

Requisição de Serviços

Veículo: _____ Cor: _____ Placa: _____ Km de entrada: _____
 Nome: _____ CPF: _____
 Cidade: _____ Estado: _____
 Endereço: _____ Nº: _____ Bairro: _____

Macaco: Sim Não Extintor: Sim Não Triângulo: Sim Não
 Estepe: Sim Não Tapete: Sim Não Chave de roda: Sim Não

Accessórios:
 Obs: _____

Dados visíveis marcados na ilustração:
 A: Amassado B: Riscado C: Quebrado D: Faltando

ANÁLISE EXISTENTES

Item	Sim	Não	Observ.
Freio			
Volante			
Faróis			
Lanternas			
Carrocerias			
Limpador			
Intermitente			

Dados visíveis anotados pelo prestador de serviços: _____

Observação feita pelo cliente: _____

Declaro que retirei todos os objetos e pertences pessoais do veículo acima descrito, bem como estou de acordo com as observações constantes na presente solicitação.
 Em São: _____ Data: ____/____/____ Horário: ____:____:____ Às: _____ Cliente: _____

a)

SCOPEL PINTURA AUTOMOTIVA LTDA - ME
 Rua Santa Antônia, nº 420 - Centro Descanso - SC

Requisição de Serviços

Veículo: _____ Cor: _____ Placa: _____ Km de entrada: _____
 Nome: _____ CPF: _____
 Cidade: _____ Estado: _____
 Endereço: _____ Nº: _____ Bairro: _____

Macaco: Sim Não Extintor: Sim Não Triângulo: Sim Não
 Estepe: Sim Não Tapete: Sim Não Chave de Roda: Sim Não

Accessórios:
 Obs: _____

Dados visíveis marcados na ilustração:

Item	Sim	Não	Observ.
Pinças			
Estados			
Pinças			
Fardos			
Lanternas			
Alarme anti-furto			
Limpador int./ext.			

Dados visíveis anotados pelo prestador de serviços: _____

Observação feita pelo cliente: _____

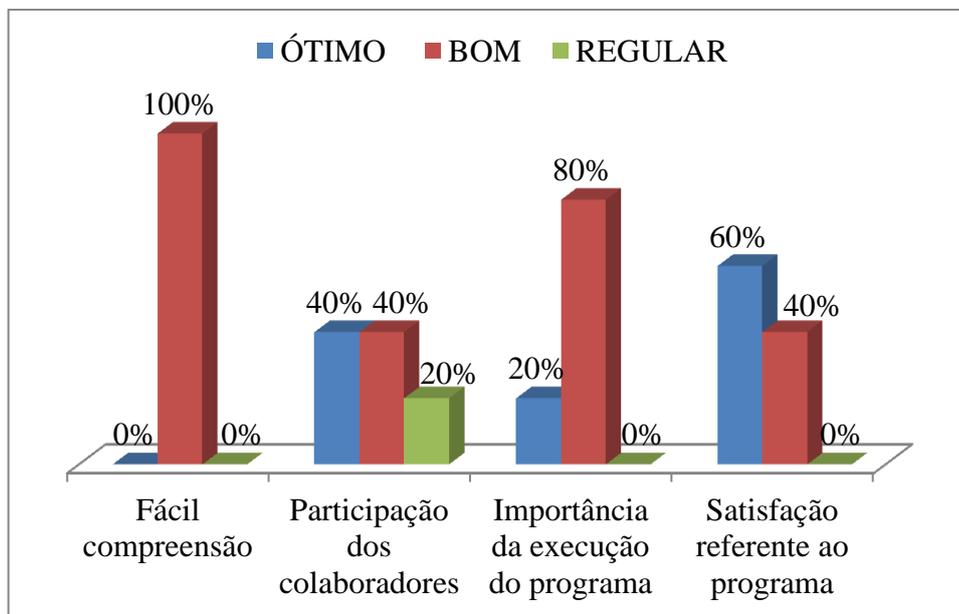
Declaro que retirei todos os objetos e pertences pessoais do veículo acima descrito, bem como estou de acordo com as observações constantes na presente solicitação.
 Em São: _____ Data: ____/____/____ Horário: ____:____:____ Às: _____ Cliente: _____

b)



Após a implantação do programa 5'S procedeu-se a verificação da aceitabilidade dos colaboradores e dos benefícios do programa. Com relação a aceitabilidade foram obtidos resultados positivos uma vez que os colaboradores consideraram o programa de fácil compreensão e de grande importância, sendo que 60% dos funcionários consideraram ótima sua satisfação após a implementação do mesmo. Apesar dos resultados positivos, os resultados da Figura 6 demonstram a necessidade de aumentar a conscientização e engajamento da equipe, visto que 20% dos colaboradores consideraram regular a participação dos colegas.

Figura 6 - Em relação à apresentação dos materiais e métodos explicativos utilizados para a execução do programa realizado.



De acordo com os colaboradores da organização houveram benefícios quanto a facilidade de se encontrar os materiais e a organização, limpeza e utilização do espaço do depósito de materiais e ferramentas, assim como da mesa de uso diário, conforme Figuras 7 e 8. Como é possível observar, os melhores resultados foram obtidos quanto a limpeza e utilização do espaço da mesa de trabalho diário, sendo estes requisitos considerados ótimos por 60% dos colaboradores. Entretanto, mesmo após a implantação das melhorias nota-se a necessidade de progredir com relação a limpeza do depósito de materiais e ferramentas e quanto a facilidade de detecção dos materiais na mesa de trabalho, visto que para 20% dos colaboradores estes requisitos foram avaliados como regulares.



Figura 7 - Relação ao depósito de materiais e ferramentas.

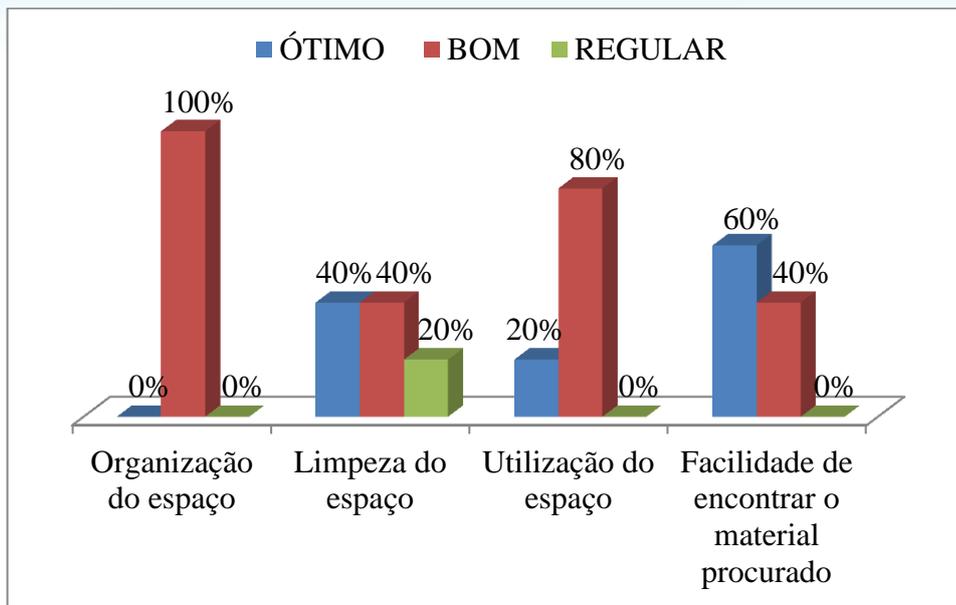
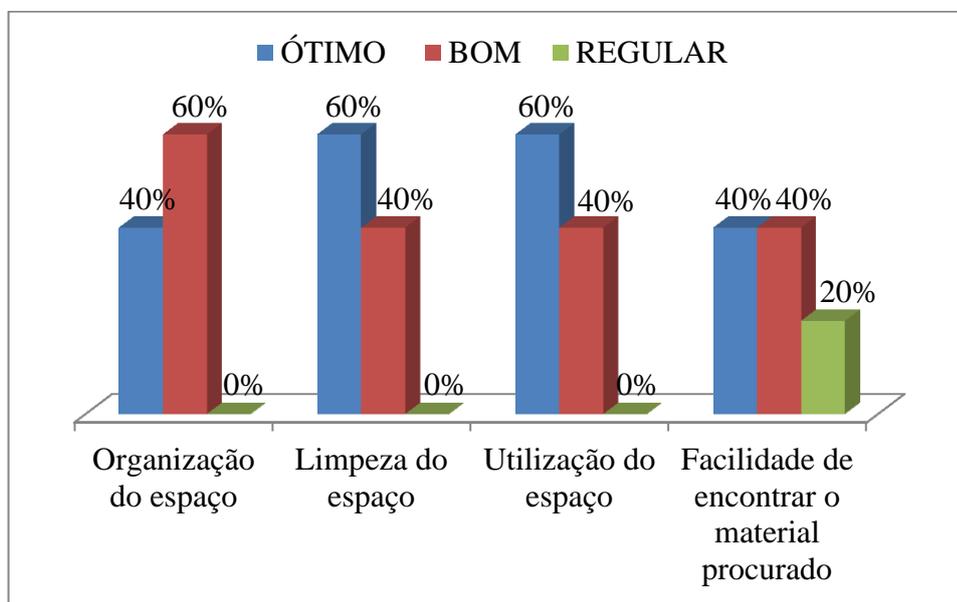


Figura 8 - Relação do espaço sob a mesa, onde se armazenam materiais de uso diário.



De modo geral pode-se afirmar que a implantação do programa refletiu de forma positiva para a organização, deixando o ambiente mais saudável e colaboradores mais motivados para o trabalho, uma vez que encontram o ambiente limpo e organizado. A implantação do programa foi considerada muito importante para os colaboradores, pois não só resultou em melhorias no espaço da organização, como também uma melhora no trabalho diário.



Além disso, os colaboradores relataram que um dos benefícios do programa 5'S foi a diminuição do tempo perdido na procura de materiais e equipamentos, pois esse era um dos grandes problemas que afetava a organização.

Entretanto, na opinião de grande parte dos colaboradores haverá grande dificuldade em manter-se o padrão de limpeza, pois ainda não é possível remover toda a poeira produzida, mas acreditam que pode ser possível manter a organização e a utilização dos espaços, se todos mantiverem-se engajados cuidando de todos os produtos, equipamentos e ferramentas contidos no almoxarifado.

5 CONCLUSÃO

Com a finalização deste, conclui-se que o programa 5'S é um método muito promissor, sendo uma ferramenta interessante para organizar o local de trabalho, mantê-lo limpo, garantindo fácil acesso aos materiais de uso diário, visto que também facilita o trabalho dos supervisores para que os mesmos não tenham a necessidade de ficar supervisionando a todo momento.

O questionário realizado na organização revelou que os funcionários percebem que devem haver melhorias na parte da limpeza e na organização do ambiente, mas que com a colaboração de todos, o programa continuará trazendo vantagens tanto para os colaboradores quanto para a organização num todo.

As principais vantagens reconhecidas sobre os sensores foram de melhor segurança e desempenho pessoal, prevenção de danos à saúde de todos os colaboradores e a prevenção de possíveis acidentes, melhora na imagem interna e externa da empresa, além do aumento da satisfação e motivação de todos para com o trabalho.

Outros benefícios trazidos pelo programa são de eliminação de estoques intermediários, maior aproveitamento dos espaços, melhora no *layout*, padronização, controle, melhorias nas informações do formulário fornecido para o cliente evidenciando as mudanças e ajustes realizados no automóvel, organização e limpeza, redução do índice de acidentes, redução de custos com tempo de espera do cliente e procura de materiais e melhora no ambiente de trabalho no geral.

Por fim, podemos destacar que o programa 5'S é essencial para todas as empresas, uma vez que implantado traz uma melhor qualidade de vida e de trabalho, além de maior produtividade, com um produto final de maior qualidade, redução de custos e maior retorno financeiro.

6 REFERÊNCIAS

ABRANTES, J. **Programa 8S: da alta administração à linha de produção: o que fazer para aumentar o lucro?** 2 ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2007.

ANTUNES, R. L. **Qualidade no processo produtivo com foco no ser humano e 5S.** 2003. 137 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)-Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.



CALLIARI, E.P.; FABRIS. I. **A importância dos 5S's na organização.** UNOESC, Videira, p. 1-14. 2011. Disponível em: < <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/01/Ediany-Patricia-Calliari.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2017.

CAMPOS, R.; OLIVEIRA, L.C.Q.; SILVESTRE, B. S.; FERREIRA, A. S. **A Ferramenta 5S e suas Implicações na Gestão da Qualidade Total.** São Paulo, 2005.

CATUNDA, A. S.; MARIANO, J.; SILVA, P. R. B.; MAESTRELLI, S. C.; SANTOS, V. F. M. 5S: Metodologia e Implantação. **Intellectus**, v. 6, n. 8, p. 137-151, 2010.

FALCONI, V. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês).** 9 ed. Nova Lima: Editora Falconi, 2014.

FERNANDES, J. L. S.; BUSANELLO, F.; POLACINSKI, E.; GODOY, L. P.; LOSEKANN, A. G.; LORENZETT, D. B. Etapas necessárias para a implantação de um sistema de gestão integrado. **Revista Administração**, v. 8, n. 1, p. 62-69, 2015.

JÚNIOR, L.; VASCONCELOS, J.; NETO, M.; ANDRADE, R.; PONTES, T. T.; SOUZA, L. A. Análise crítica e aplicação de melhorias a partir dos conceitos da organização, sistema e métodos. **Revista Interdisciplinar da Graduação**, v. 2, n. 3, p. 1-16, 2009.

MARSHALL JÚNIOR., I.; CIERCO, A. A. ; ROCHA , A.V.; MOTA , E. B.; LEUSIN. **Gestão da qualidade.** 8. ed. Rio de Janeiro: FGV, p. 196, 2006.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: Teoria e prática.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRIGUES, M. V. **Ações para a Qualidade GEIQ: Gestão integrada para a qualidade: padrão Seis Sigma, classe mundial.** 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

TONTINI, G. Mantendo o Programa 5S em sua empresa. **Revista de Negócios**, v. 3, n. 1, p. 43-54, 1998.

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos colaboradores para avaliação da aceitabilidade e benefícios do programa

Sua opinião é muito importante, por isso, aponte sua opinião sobre os itens descritos:

1. Em relação à apresentação dos materiais e métodos explicativos utilizados para a execução do programa realizado:

1.1 - De fácil compreensão: () ótimo () bom () regular () ruim

1.2 - A participação de todos os colaboradores: () ótimo () bom () regular () ruim



1.3 - Considerando todas as práticas realizadas junto à organização, julgue sua importância da execução do programa: () ótimo () bom () regular () ruim

1.4 - Sua satisfação referente ao programa: () ótimo () bom () regular () ruim

2. No almoxarifado em relação ao depósito de materiais e ferramentas:

2.1 - A organização do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

2.2 - A limpeza do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

2.3 - A utilização do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

2.4 - A facilidade de encontrar o material procurado: () ótimo () bom () regular () ruim

3. O espaço sob a mesa, onde se armazenam materiais de uso diário:

3.1 - A organização do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

3.2 - A limpeza do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

3.3 - A utilização do espaço: () ótimo () bom () regular () ruim

3.4 - A facilidade de encontrar o material procurado: () ótimo () bom () regular () ruim

4. Comentários gerais
