

A AUSÊNCIA DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE NOS SETORES ALIMENTÍCIOS

Marcella Costa Araújo Aragão; Mábia Silva de Sena2

1 Universidade Federal de Campina Grande, marcella.may@hotmail.com

2 Universidade Federal de Campina Grande, mabia_ruana@hotmail.com

Introdução

As organizações vêm buscando melhorias contínuas para os processos, com elevado controle na qualidade e no desempenho, isto porque, a economia moderna está cada vez mais se aprimorando. Para alcançar as melhorias alguns fatores devem ser analisados, como por exemplo, a redução dos custos e o aumento da produtividade (TARÍ *et al.*, 2010).

As empresas procuram aplicar a melhoria contínua desde os processos até o produto final ou serviço, melhor qualidade do trabalho e dos processos executados e melhor exploração do seu negócio. Procuram maneiras de se tornar competitivas, de obter maior proximidade com seus clientes, maior satisfação interna e externa, melhor desempenho financeiro e menor tempo para absorção de mudanças. Para isto, deve haver sistemas que agilizem e otimizem o processamento de informações e o fluxo de trabalho da organização (TARÍ *et al.*, 2010).

As práticas da gestão da qualidade vêm sendo de grande destaque para as empresas atuais, com as organizações necessitando compreender como poderão chegar ao máximo de sua eficiência por intermédio da implementação da gestão da qualidade bem como seus efeitos (ZHANG *et al.*, 2012).

As organizações buscam as melhores práticas para implementar e dar um acréscimo na eficiência em toda a organização, porém para isso torna-se necessário a empresa observar as tendências tecnológicas (PARAST e ADAMS, 2012). Um exemplo atual que melhora o desempenho organizacional é o benchmarking visando melhorias na auto avaliação da organização, compreendendo as competências essenciais dos concorrentes.

A prática de uma metodologia bem sucedida de gestão de projetos torna-se não somente necessária como imprescindível para o desenvolvimento das organizações na atualidade. A gestão da qualidade pode determinar o sucesso de um projeto como, por exemplo, nos sistemas de informação, agregando valor ao negócio da organização. Em última instância, uma gestão de projetos atuante e dinâmica pode transformar uma organização, proporcionar potenciais benefícios e torná-la, de fato, competitiva e bem sucedida.

O programa 5S foi criado no Japão durante a década de 50, com o objetivo de possibilitar ambiente de trabalho adequado visando maior produtividade, por meio de cinco sentidos. A denominação deve-se às cinco atividades cujas palavras em japonês são iniciadas pela letra "S":

SEIKETSU (Senso de Saúde): senso que se refere à questão de saúde, higiene e segurança do trabalho;

SEIRI (Senso de Descarte): senso de saber usar sem desperdiçar, classificar, selecionar, organizar, separar, descartar;

SEISO (Senso de Limpeza): senso de saber usar sem sujar, atacando as fontes de sujeira. Inspeccionar e zelar;

SEITON (Senso de Organização): senso de saber ordenar para facilitar o acesso e a reposição. Colocar em ordem o que está desarrumado. Arrumar e organizar. Fazer as atividades na ordem certa;

SHITSUKE (Senso de Disciplina): senso de cumprir rigorosamente o que é estabelecido. Disciplina, auto controle e respeito (LAPA, 1998).

Mediante ao abordado, o objetivo deste trabalho foi destacar as não conformidades de uma empresa alimentícia, fazendo um estudo das mesmas e a partir de ferramentas da qualidade iremos solucionar as possíveis causas dessas não conformidades, bem como iremos fazer um plano de ação para podemos criar um procedimento para diminuir estes erros dentro da empresa.

Metodologia

Esta pesquisa se desenvolveu a partir de um estudo de caso realizado em um supermercado localizado no município de Campina Grande, Paraíba. A primeira etapa foi à realização da pesquisa bibliográfica através de livros, sites, artigos, periódicos, dissertações, leis, decretos, normas técnicas e documentos sobre os principais assuntos a respeito da pesquisa como: os benefícios da gestão da qualidade nas empresas, as ferramentas da qualidade: importância, uso e benefícios.

Esta rede de supermercados está há mais de 20 anos prestando serviços na cidade de Campina Grande na Paraíba. Atualmente é um dos supermercados mais bem desenvolvidos na cidade, onde já têm em funcionamento três estabelecimentos.

A segunda etapa foi a realização da visita ao estabelecimento, por intermédio de fotos verificou-se as não conformidades e o relacionamento com a ferramenta 5S.

Resultados e discussão

A primeira não conformidade observada foi a falta de limpeza, na maioria das seções verificou-se objetos no chão, restos de alimento e poeira. Mediante as ferramentas existentes tem-se a ausência do SEISO o senso de limpeza presente no 5S. O problema pode ser solucionado realizando uma limpeza a cada duas horas, bem como, a distribuição de lixeiras e o recolhimento dos lixos e por fim a conscientização dos funcionários sobre a importância da limpeza melhorando a qualidade do ambiente.

Outra não conformidade identificada foi a ausência do SEITON o senso de organização, ao longo de todo o supermercado viu-se os produtos distribuídos em diferentes locais. Aconselha-se aos funcionários a manter o local de trabalho organizado para facilitar a procura dos clientes, inserir placas que identifiquem os produtos presentes em cada seção.

Verificou-se ainda a presença de fios desencapados e o piso de parte do estabelecimento estava úmido. Esta não conformidade além de prejudicar a aparência do estabelecimento pode gerar danos a saúde do trabalhador e do cliente, não estando de acordo com as normas referentes a segurança do trabalhador.

Para que esses e outros problemas venham a ser minimizados seria necessária a prática de algumas ferramentas da qualidade. O programa 5S quando aplicado envolve o senso da saúde, limpeza, organização, descarte e disciplina. A partir desta ferramenta é possível manter um ambiente agradável, proporcionando assim uma melhor qualidade na empresa, clientes satisfeitos e funcionários disciplinados.

O *Brainstorming* é uma técnica de ideias em grupo que envolve a contribuição espontânea de todos os participantes. Soluções criativas e inovadoras para os problemas, rompendo com paradigmas estabelecidos, o uso desta ferramenta possibilita a expressão de opiniões facilitando a comunicação entre os funcionários dos diferentes setores. Com a aplicação do *Brainstorming* é possível haver uma união entre todos os setores do supermercado gerando parceria, união e cumplicidade fazendo com que um auxilie o outro a manter o ambiente saudável e adequado para o cliente adquirindo, portanto, a melhoria contínua.

Conclusões

Mediante a realização deste trabalho, verificamos a importância da prática das ferramentas da qualidade em empresas, principalmente em empresas como Supermercados que precisam dos clientes para continuar atuando no mercado econômico.

As Técnicas de Qualidade constituem ferramentas essenciais para melhoria da qualidade, podendo dividir-se em técnicas para a realização de Diagnósticos, de resolução das não conformidades apresentadas, classificação e análises de problemas relacionados com a qualidade, sendo essencial em grandes Empresas.

Podemos verificar ainda, que o não uso destas Ferramentas ocasionam diversos danos tornando a empresa com uma série de não conformidades, resultando em um baixo nível de qualidade.

Palavras-Chave: gestão da qualidade; ferramentas da qualidade; satisfação do cliente.

Referências

LAPA, R. *Programa 5S*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

PARAST, M.M.; ADAMS, S.G. Corporate social responsibility, benchmarking and organizational performance in the petroleum industry: A quality management perspective. *International Journal of Production Economics*, vol.139, p.447-458, 2012.

TARÍ, J.J.; CLAVER-CORTÉS, E.; PEREIRA-MOLINER, J.; MOLINA-AZORÍN, J.F. *Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance*. *International Journal of Hospitality Management*. vol.29, p.500-510, 2010.

ZHANG, D.; LINDERMAN, K.; SCHROEDER, R.G. *The moderating role contextual factors on quality management practices*. *Journal of Operations Management*, vol.30, p.12-23, 2012.