

Gerenciamento da qualidade: proposta de um manual da qualidade em uma loja de donut

Quality management: proposal of quality manual in a donut store

DOI:10.34117/bjdv8n6-054

Recebimento dos originais: 21/04/2022

Aceitação para publicação: 31/05/2022

João Gabriel Raiol da Silva

Graduando em Engenharia de Produção

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: joaogabrielraiol@gmail.com

Daniel Souza

Graduado em Engenharia de Produção

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: danielsouza1011@gmail.com

Emanuel Rodrigues Nonato

Graduado em Engenharia de Produção

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: emanuelnonato1@gmail.com

João Victor Barbosa Lima

Graduado em Engenharia de Produção

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: jvlima020118@gmail.com

Lucas do Monte Barbosa

Graduado em Engenharia de Produção

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: lucasxmonte@gmail.com

Andréa Cristina Marques de Araújo

Mestre em Ciências da Computação

Instituição: Centro Universitário do Estado do Pará - CESUPA

Endereço: Av. Alm. Barroso, nº 3775, Souza, Belém – PA, CEP: 66613-903

E-mail: andrea.araujo@prof.cesupa.br

RESUMO

O presente estudo é realizado numa fábrica de donut localizada na região metropolitana de Belém, no estado do Pará. O trabalho tem como foco central a análise dos processos internos e identificação de problemas da empresa com o intuito de propor melhorias. Com

isso, pretende-se alcançar um nível maior de eficiência e organização dos processos, visando um aumento no nível de serviço. Para isso, o presente caso faz uso de ferramentas da qualidade e gerenciamento de projetos, que servem de apoio para realização do projeto.

Palavras-chave: gestão da qualidade, ferramentas da qualidade, gerenciamento de projetos, mapeamento de processo.

ABSTRACT

The present study is carried out in a donut factory located in the metropolitan region of Belém, in the state of Pará. This work has as its central focus the analysis of internal processes and the identification of the company's problems with the intention of proposing improvements. So, it intends to reach a higher level of efficiency and organization of the processes, aiming at an increase in the level of service. For that, this case makes use of quality tools and project management, which serve as support for the project's realization.

keywords: quality management, quality tools, project management, mapping processes.

1 INTRODUÇÃO

A Donutsteria é uma empresa Paraense e familiar, com produção artesanal de Donuts, fundada no dia 20 de Julho de 2014. Com muita divulgação e ajuda, a empresa começou a crescer e ganhar seu destaque no mercado Paraense, e em alguns dias já tinha 1000 seguidores no Instagram e estes só foram crescendo. Hoje a empresa conta em seu maior meio de comunicação e divulgação com 28.500 seguidores e uma visualização diária de em média 16 mil pessoas. A intenção é levar a experiência de degustar um donut americano na cidade das Mangueiras sem sair de casa. Porém, o objetivo principal é levar a felicidade em forma de donut e fazer com que o cliente seja o seu maior apoiador para a construção do legado da empresa.

Atualmente ela possui 8 funcionários mais 4 motoboys que prestam serviços para o estabelecimento e esses funcionários predominantemente são da classe C e baixa escolaridade. A Empresa tem o foco de atender o público que gosta de donuts, que depois de ser feito um estudo específico em qual era o tipo de público da empresa pode perceber que elas são pessoas de sua maior parte das classes médias, médias altas e altas. Vale ressaltar que neste estudo pode-se observar uma grande presença de crianças e da comunidade LGBTQ+.

O objetivo deste estudo é aplicar um manual da qualidade para os processos da cozinha, com a finalidade de minimizar erros, padronizar processos, treinar e evoluir o

conhecimento dos colaboradores e aplicar confiabilidade nos processos para garantir o padrão de qualidade do produto.

2 METODOLOGIA

2.1 DESENHO DE ESTUDO

A elaboração do presente trabalho baseou-se no levantamento da literatura científica disponível sobre a gestão da qualidade, permitindo a convergência de dados originários de estudos que abordam a importância da gestão da qualidade e também os estudos que definiram a gestão da qualidade, produtividade e competitividade.

2.2 FONTES DE DADOS

As buscas foram realizadas nas bases de dados bibliográficas Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Microsoft Academic Search. Os descritores utilizados foram, Gestão da Qualidade, Ferramentas da Qualidade, Gerenciamento de Projetos, Mapeamento de Processos. Com essa estratégia, houve acesso a um número maior de referências, garantindo a detecção da maioria dos trabalhos publicados dentro dos critérios pré-estabelecidos.

2.3 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Foram selecionados artigos e monografias publicados entre (ano) e (ano), escritos em inglês, português ou espanhol. Ao finalizar as pesquisas em cada base, as referências duplicadas foram excluídas, assim como, os trabalhos publicados em anais de congresso e artigos publicados em revistas não indexadas em banco de dados selecionados.

2.4 MÉTODO

O trabalho foi desenvolvido através de visitas semanais no local para se entender o processo como um todo da empresa, os pontos fracos e possíveis pontos de melhorias no processo. Houveram conversas com os donos e com os funcionários do estabelecimento para enriquecer o conhecimento sobre a mesma.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Mapear processos ajudam a entender as atividades de uma empresa, mostrar o passo a passo e cada movimentação na empresa. Campos (2009, p .15), define que o

mapeamento de processos é a “modelagem do processo, com representação gráfica mostrando todas as fases e o fluxo do processo, em níveis de detalhes diferenciados, caracterizando atividades de trabalho, tarefas, operações, responsabilidades, etc.”

Campos e Lima (2012) complementam que o mapeamento de processos destaca os pontos fortes e fracos do processo, assim como os pontos a serem melhorados, como: gargalos, retrabalhos, atividades de baixo valor agregado, “além de ser uma excelente forma de melhorar o entendimento sobre os processos e aumentar o desempenho das atividades” (p.15).

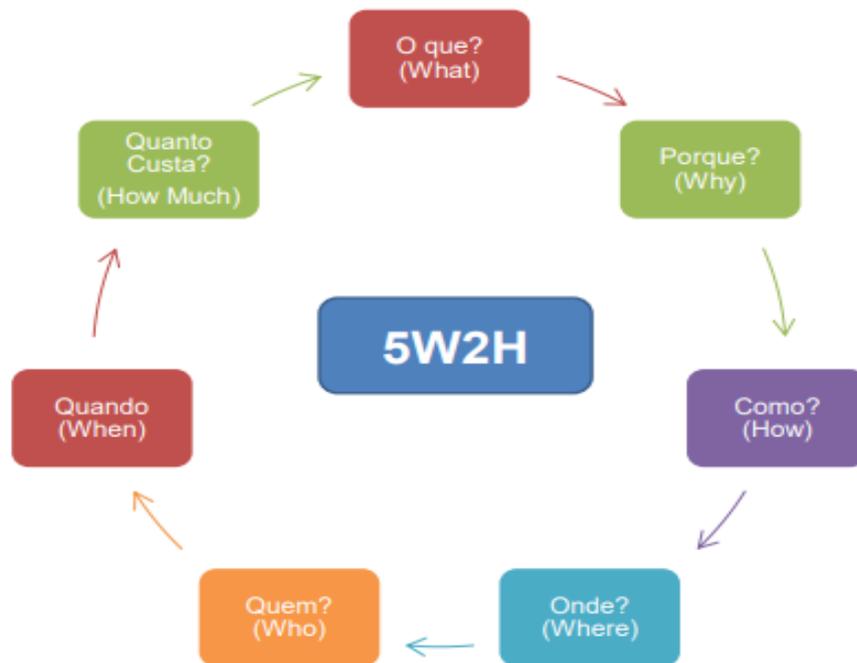
4.2 ESCOPO

O planejamento de projeto é de suma importância para o sucesso do mesmo, sendo assim, a confecção adequada do escopo é essencial, como explica De Medeiros (2011) definir o escopo do projeto é essencial para a tomada de decisões futuras e necessárias dentro do projeto. Sendo um componente importante dentro da gama de ferramentas de gestão de projetos é importante entender sua função dentro de qualquer projeto, como explica De Medeiros (2011) envolve a definição de escopo: o que deve ser feito, quem deve executar o projeto, ou seja, definir as equipes, suas funções e responsabilidades.

4.3 5W2H

A ferramenta 5W2H é descrita por Behr et al. (2008) como uma maneira de se organizar as ideias de como serão aplicadas as resoluções dos problemas, Franklin (2006) reforça essa ideia dizendo que o 5W2H é um plano de ação estruturado através de práticas que serão realizadas. Com essa ferramenta pode-se determinar o objetivo principal desse plano de ação, as várias etapas a serem seguidas, com seus respectivos responsáveis, como Peinado (2007) comenta que a ferramenta é composta por perguntas que irão mostrar o que será feito, o porquê, onde, quando, por quem e o seu custo.

Figura 1: A figura abaixo mostra um exemplo das perguntas citadas.



Fonte: Cassiano (2018)

4.4 POP

A expressão “padronização” tem se popularizado desde a segunda guerra mundial, dentre vários fatores, obter-se resultados mais constantes. Neste contexto, surgiram diversas ferramentas com o intuito de auxiliar a padronização nas organizações, como é o caso do Procedimento Operacional Padrão (POP).

De acordo com Martins (2013), o Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento com objetivo de apresentar o planejamento de um trabalho que deve ser realizado, com a descrição dos processos necessários para essas atividades; Lousana (2005) reafirma esse pensamento, de que o procedimento operacional padrão, auxilia na uniformidade dos processos a serem realizados, mas para garantir a funcionalidade da ferramenta, os processos descritos devem ser detalhados de maneira direta. Para Kloppel (2014), o POP deve ser elaborado pela e para as pessoas ligadas de forma direta ao processo, com o intuito de garantir a qualidade do documento.

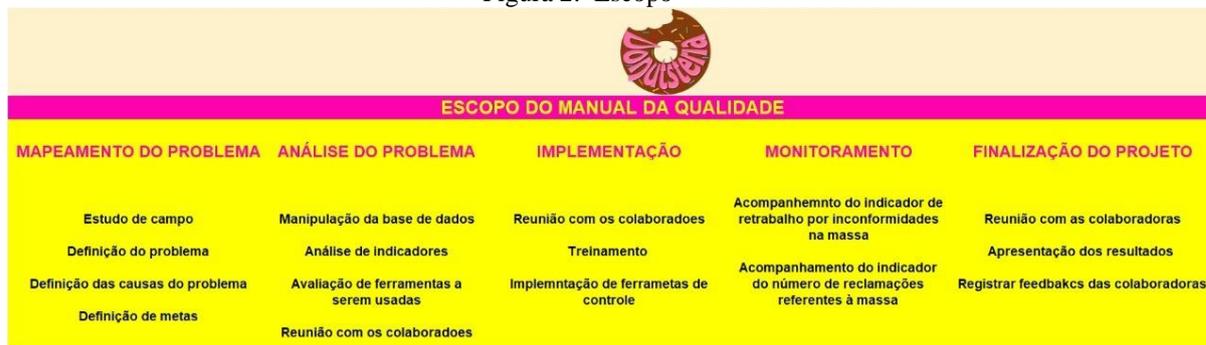
5 DESCRIÇÃO DO ESCOPO NO MANUAL DA QUALIDADE

Neste caso, o manual desenvolvido é voltado para os processos na cozinha, especificamente na tentativa de padronização da massa do donut, que varia muito em relação ao tamanho, espessura e densidade, a fim de minimizar o índice de reclamação referente à massa do donut. O primeiro indicador que vai auxiliar no acompanhamento

dos resultados do manual da qualidade é o número de reclamações em relação à massa do donut, feedback direto do cliente final. Paralelamente, será feito um acompanhamento do número de pedidos que retornam à cozinha após passar pelo controle de qualidade, que por sua vez identifica visualmente diferenças significativas no tamanho do donut.

Na primeira fase do escopo, é realizado o mapeamento do problema, onde é verificado a procedência, veracidade e as causas do problema, tal como a definição de metas. Na segunda fase o projeto é realizado uma análise no banco de dados e verificar quais dados podem auxiliar o projeto ao longo do seu desenvolvimento, nessa etapa também é feito um levantamento e debate de quais ferramentas fazem sentido serem utilizadas no projeto. Em seguida, na terceira fase, dá-se início da implementação do projeto, onde é realizado tentativas sobre as etapas definidas na criação do projeto. E por último, na quarta fase é feito o acompanhamento dos resultados obtidos na implementação, tendo como parâmetros os indicadores de retrabalho por inconformidades na massa e do número de reclamações referentes à massa

Figura 2: Escopo




Bruna Haber

Aprovação


Daniel Haber

Fonte: Autor (2020)

6 DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA DA QUALIDADE NA ORGANIZAÇÃO

A estrutura se inicia pelo Manual da Qualidade, onde há a descrição da empresa, objetivos e metas. Seguindo, o mapeamento dos processos e a identificação de tarefas críticas balizam o desenvolvimento da estrutura documental de procedimentos para gestão da qualidade. As Instruções de Trabalho junto ao Controle da Qualidade dão assistência aos processos e documentos para tratamento de dados.

Figura 3: Estrutura da Gestão de Qualidade



Fonte: Autor (2020)

O Manual da Qualidade e os Procedimentos ficam sobre responsabilidade dos gestores com auxílio dos alunos, o Controle de Qualidade é dever de todos na organização, os funcionários da cozinha devem dispor dados de forma correta e cabe a gestão coleta e análise, além de oferecer aos funcionários ficha técnica e instrução de trabalho.

Figura 4: Estrutura organizacional

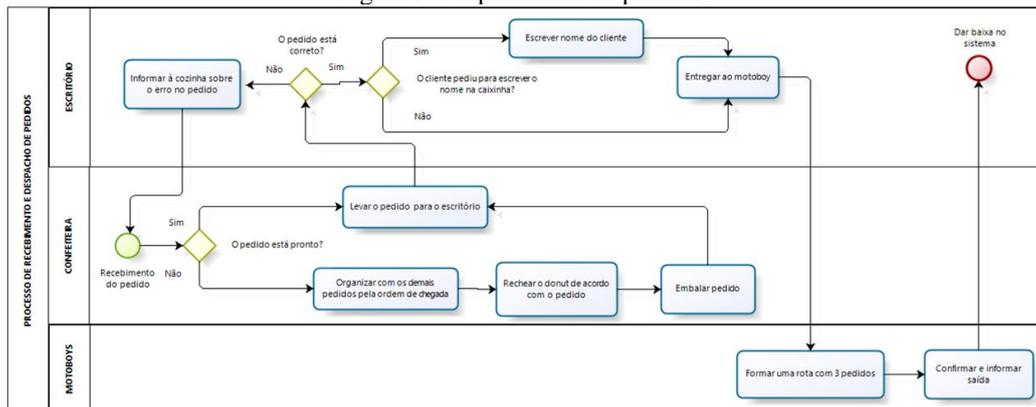


Fonte: Autor (2020)

7 ESTUDO DE CASO

Nessa etapa, foi realizado o mapeamento do processo (Figura 4), com o objetivo de inicialmente analisar os principais processos da empresa e identificar quais são os seus principais gargalos.

Figura 5: Mapeamento do processo



Fonte: Autor (2020)

É possível identificar pelo menos dois fatores críticos para o processo e que o impedem de funcionar como o desejado, o primeiro problema identificado é quando ocorre erro na execução do pedido, devido a falta de atenção e dificuldade de leitura do funcionário. Outro problema a ser destacado é a demora na entrega, que é proveniente não somente dos erros na execução do pedido, mas também no tempo de espera para a formação da rota do motoboy, onde ele guarda por quatro pedidos no qual seus destinos são próximos.

7.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

Ao estudar o caso a fundo, a equipe identificou que os erros na preparação e execução do pedido travavam o processo, uma vez que isso gerava desordem na cozinha, além de estresse, devido a grande quantidade de pedidos em horários de pico. Os erros na preparação e na execução do pedido interferem no tempo de preparação e no tempo de entrega, ou seja, a diminuição do índice médio de retrabalho interfere diretamente para a diminuição do tempo médio de entrega e do tempo médio de preparação. Por isso, se faz necessário reduzir os erros na preparação do pedido, que ocorrem devido a não conformidade da massa do Donut, uma vez que mal preparada, por excesso ou falta de algum ingrediente ou acerto no ponto de fritura da massa, causa retrabalho.

7.2 LEVANTAMENTO ESTATÍSTICO

Ao ter conhecimento da necessidade de verificar e quantificar o número de reclamações e o índice de retrabalho, foi necessário organizar e filtrar a base de dados disponível para uma análise mais específica em relação às reclamações.

Devido à facilidade no acesso de informações, ao elevado volume de venda, e sendo o local onde há maior fluxo de interação entre o cliente e o atendimento da loja, foi estudado o histórico de reclamações referentes a massa do Donut em uma das plataformas de delivery, como ilustra o gráfico a seguir:

Gráfico 1: Reclamações diárias no iFood referentes a massa do Donut em Agosto e Setembro de 2020



Fonte: Autor (2020)

Acima, o gráfico apresenta o histórico de reclamações em relação a massa do donut, sejam elas referentes principalmente a composição da massa ou em relação a falta de padronização no tamanho dos Donuts tradicionais, no período de 09 de agosto até o dia 30 de setembro do ano de 2020. A média de reclamações referentes a massa foi de aproximadamente 10 registros diários.

Além do número de reclamações sobre a massa, a empresa contava com o índice de retrabalho médio diário de aproximadamente 5 pedidos, ou seja, ao longo do processo de produção, ao passar pelo controle de qualidade da empresa, em média cinco pedidos retornam à cozinha com a necessidade de fazer serem refeitos.

7.3 DEFINIÇÃO DE METAS

Com essas ferramentas, pretende-se alcançar uma redução de 50% no índice de retrabalho e no número de reclamações referentes a massa do Donut até o final de 2020, além de transformar a forma manual de como é feito o registro de pedidos que retornam a cozinha para serem corrigidos, o que auxiliar na comparação e acompanhamento dos resultados, uma vez que com a construção de gráficos, a análise desse indicador ficará mais clara.

7.4 PLANO DE AÇÃO

Para cumprir as metas estabelecidas, se fez necessário elaborar um plano de ação, para planejar e acompanhar as atividades.

Após definir seus objetivos, itens básicos, fases, planejamento, execução e encerramento. Este processo pode ser facilitado pela ferramenta 5W2H, que encaixa perfeitamente em tal modelo, já que esta permite a execução de um mapeamento detalhado das variáveis contidas na execução de um processo.

Tabela 1: Plano de Ação

 PLANO DE AÇÃO								
Assunto:	Índice de Reclamações no iFood		Responsável:			Início:		
Objetivo:	Redução do índice		Daniel			28/10/2020	Encerrado: 31/12/2020	
Item	O que fazer? "What"	Por que fazer? "Why?"	Onde fazer? "Where?"	Como será feito? "How"	Quando? "When?"	Quanto vai custar? "How Much?"	Situação "Status"	
1	Leitura do POP	Entendimento	Casa/Empresa	Através do documento entregue pelo Emanuel	03/11/2020	R\$ 0,50	Concluído	
2	Implementação	Execução do POP	Cozinha	Entregar o POP para os colaboradores e instruí-los quanto aos procedimentos	04/11/2020	R\$ 2,00	Concluído	
3	Treinamento	Execução dos Processos	Cozinha	Chamar profissional especializado para treinar os colaboradores quanto à execução	24/11/2020	R\$ 240,00	Concluído	
4	Acompanhamento	Verificação e Adequação dos processos	Cozinha	Verificar conformidade com o Padrão de Qualidade e aproveitar o conhecimento tácito dos colaboradores para uma possível melhoria do padrão.	26/11/2020	R\$ 0,00	Em andamento	
5	Relatório Final	Padronização e Documentação	Empresa	Documentar o Plano e as melhorias obtidas com o mesmo	22/12/2020	R\$ 0,00	Não Iniciado	

Fonte: Autor (2020)

Na parte superior há o objetivo do plano, responsável e data de início e término. Seguindo, há a aplicação do método 5W2H, indicando o que fazer, porquê, onde, como, quando e quanto no caso do responsável, o mesmo está sinalizado em outra aba por ser o único que irá direcionar e acompanhar as ações.

A coluna "What", ficou dividida entre o conhecimento do POP, implementação, ações de treinamento, acompanhamento e relatório, com a finalidade de distribuir e adquirir conhecimento, padronizar os processos e documentar os conhecimentos a fim de torná-lo explícito para a organização.

A coluna "Why?" e "Where?", de forma objetiva, procuram demonstrar o porquê de estar executando a ação e em qual local, respectivamente, além das datas limites na aba "When". A coluna "How?", explicita os métodos para alcançar a ação, insumos e oportunidades para alcançar o objetivo. Nos custos, houve acréscimo apenas com a impressão do POP e com treinamento, onde através da pesquisa bibliográfica, foi possível

constatar uma média do valor de treinamento por funcionário da cozinha, que ficou em R\$60,00, logo, para os quatro funcionários, este valor alcançou R\$240,00. A última aba atua de forma gerencial, para acompanhamento das ações, sinalizando as que já foram concluídas, finalizadas ou as que estão em andamento.

7.5 IMPLEMENTAÇÃO DO POP (PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)

Ao seguir com o plano de ação na tabela 1, foi elaborado um Procedimento Operacional Padrão (POP), para as preparações da massa do donut, seja ele tradicional ou mini, além disso para fritar a massa, visando estabelecer etapas dentro da tarefa de recebimento e execução do pedido, na tentativa de reduzir o índice de retrabalho nos donuts na etapa do confeito, como é possível visualizar na imagem abaixo:

7.6 POP 1: PREPARAÇÃO DA MASSA

O procedimento operacional padrão para fazer a massa do donut, neste caso refere-se ao donut tradicional, carro-chefe da casa, informa quais são os materiais necessários para a preparação da massa, que por sua vez auxiliam na padronização do produto. A massa do donut tradicional é mais densa, pesada e possui 10 centímetros de diâmetro, e para que essas especificações sejam cumpridas, é necessário seguir o POP abaixo, ilustrado na figura

5.Figura 6: POP - Fazer a massa do Donut

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA FAZER A MASSA DO DONUTS			
ESTABELECIDO EM: 04/11/2020	PRIMEIRA REVISÃO:		
Nº DE REVISÕES: 0	ÚLTIMA REVISÃO EM:		
NOME DA TAREFA: PREPARO DA MASSA DO DONUTS	RESPONSÁVEL: FABRÍCIA CASTRO SOUZA		
MATERIAL NECESSÁRIO			
TRIGO	AÇÚCAR	COLHER DE SERVIR	CORTADOR DE ACAB.
LEITE	ESSÊNCIA BAU.	COLHERZINHA	PENEIRA
OVO	VASILHA	COPO DE 500ml	COLHER
MANTEIGA	CORTADORES (P-G)	COPO DE 150ml	PAPEL TOALHA
OBSERVAÇÕES			
1- Deve-se higienizar o balcão e os materiais antes de iniciar o procedimento.			
2- Após a higienização, deve-se colocar trigo no balcão (para a massa não grudar*).			
3- A massa não pode descansar!			
4- Antes do despejo todo trigo e açúcar deve ser peneirado.			
PROCEDIMENTO			
1- Quebrar e colocar 2 ovos na vasilha.			
2- Colocar duas colheres de sopa (generosas) na vasilha.			
3- Colocar um pitada de sal na vasilha.			
4- Colocar uma xícara de açúcar na vasilha.			
5- Encher uma tampa de garrafa pet com a essência de baunilha e colocar na vasilha.			
6- Misturar tudo que há na vasilha (deve-se usar a colher).			
7- Colocar 10-11 copos de 150ml (generosos) de trigo.			
8- Misturar a massa com o trigo no balcão.			
9- Cortar a massa com o cortador grande para gerar o donuts.			
10- Cortar a massa no centro com o cortador de acabamento.			
11- Enfileirar e organizar no balcão os donuts para serem fritos.			
APROVAÇÃO			
_____ FUNCIONÁRIO		_____ CEO	
_____ SUPERVISOR		_____ CMO	

Fonte: autores (2020)

Porém, como a produção da massa é dividida em produção da massa do donut tradicional e da massa do mini donut, se faz necessário um POP alternativo, já que em alguns momentos é necessário que se produza apenas o suficiente para preparar os minis donuts, para isso foi feito o POP a seguir (figura 6), com modificações de medidas e materiais.

Figura 7: POP - Fazer a massa do mini Donut

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA FAZER MASSA DO MINI DONUTS			
ESTABELECIDO EM: 04/11/2020		PRIMEIRA REVISÃO:	
N° DE REVISÕES: 0		ÚLTIMA REVISÃO EM:	
NOME DA TAREFA: PREPARO DA MASSA DO MINI DONUTS		RESPOSÁVEL: FABRÍCIA CASTRO SOUZA	
MATERIAL NECESSÁRIO			
TRIGO	AÇUCAR	COLHER DE SERVIR	CORTADOR DE ACAB.
LEITE	ESSÊNCIA BAU.	COLHERZINHA	PENEIRA
OVO	VASILHA	COPO DE 500ml	COLHER
MANTEIGA	CORTADOR PEQUE.	COPO DE 150ml	PAPEL TOALHA
OBSERVAÇÕES			
<ol style="list-style-type: none"> 1- Deve-se higienizar o balcão e os materiais antes de iniciar o procedimento. 2- Após a higienização, deve-se colocar trigo no balcão (para a massa não grudar*). 3- A massa não pode descansar! 4- Antes do despejo todo trigo e açúcar deve ser peneirado. 			
PROCEDIMENTO			
<ol style="list-style-type: none"> 1- Quebrar e colocar um ovo na vasilha. 2- Colocar uma colher de sopa (generosa) na vasilha. 3- Colocar um pitada de sal na vasilha. 4- Colocar uma xícara de açúcar na vasilha. 5- Encher uma tampa de garrafa pet com a essência de baunilha e colocar na vasilha. 6- Misturar tudo que há na vasilha (deve-se usar a colher). 7- Colocar 5-6 copos de 150ml (generosos) de trigo. 8- Misturar a massa com o trigo no balcão. 9- Cortar a massa com o cortador pequeno para gerar o donuts. 10- Cortar a massa no centro com o cortador de acabamento. 11- Enfileirar e organizar no balcão os donuts para serem fritos. 			
APROVAÇÃO			
_____ FUNCIONÁRIO		_____ CEO	
_____ SUPERVISOR		_____ CMO	

Fonte: autores (2020)

7.7 POP 2: FRITAR A MASSA DO DONUT

O seguinte procedimento deve ter atenção redobrada, pois é necessário que o donut seja feito até alcançar a temperatura adequada e deixar sua textura crocante, quente o suficiente para chegar ao cliente com uma temperatura próxima ao que saiu.

Figura 8: POP - Fritar a massa da massa do Donut

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA FRITAR A MASSA DO DONUTS				
ESTABELECIDO EM: 04/11/2020		PRIMEIRA REVISÃO:		
N° DE REVISÕES: 0		ÚLTIMA REVISÃO EM:		
NOME DA TAREFA: FRITAR A MASSA DO DONUTS		RESPOSÁVEL: LEILA DO SOCORRO BRITO SILVA		
MATERIAL NECESSÁRIO				
GORDURA VEGETAL	FRITADEIRA	PAPEL ALUMÍNIO	TELA P/ ESCORRER	FORNO
2 ESPÁTULAS	4 ASSADEIRAS	PAPEL TOALHA	PANELA	
OBSERVAÇÕES				
<ol style="list-style-type: none"> 1- Deve-se higienizar o balcão e os materiais antes de iniciar o procedimento. 2- Trocar o papel toalha sempre que estiver encharcado. 3- Aquecer rapidamente a gordura vegetal no forno antes de esquentar por completo na fritadeira. 4- Ao fritar as massas, deve-se constantemente virá-las na fritadeira. 				
PROCEDIMENTO				
<ol style="list-style-type: none"> 1- Colocar a gordura vegetal na fritadeira até o nível máximo. 2- Esquentar a gordura vegetal na fritadeira à 150° por aprox. 15 minutos. 3- Colocar as massas para fritar. 4- Colocar uma xícara de açúcar na vasilha. 5- Fritar a massa até ficar "douradinha". 6- Deixar as massas fritas escorrendo na tela. 7- Colocar e organizar as massas nas assadeiras para serem confeitadas. 				
APROVAÇÃO				
_____ FUNCIONÁRIO		_____ CEO		
_____ SUPERVISOR		_____ CMO		

Fonte: autores (2020)

8 RESULTADOS

Diante de um novo cenário após a implementação do Procedimento Operacional Padrão, os dados atuais de reclamações referentes a massa do Donut em uma das plataformas de delivery, sejam essas reclamações referentes principalmente a composição da massa ou em relação a falta de padronização no tamanho dos Donuts tradicionais, como dito anteriormente.

Gráfico 2: Reclamações diárias no iFood referentes a massa do Donut em Novembro de 2020



Fonte: Autor (2020)

O período de acompanhamento dos resultados ilustrados no gráfico acima foi o mês de novembro do mesmo ano, no qual os pontos em azul destacam os dias de funcionamento da empresa. No qual neste período a média de reclamações referentes a massa foi de aproximadamente 1 por dia (0,55 donut), sofrendo uma redução de 90% no número de reclamações referentes a massa do Donut.

O índice de retrabalho, que por sua vez tinha seus dados registrados manualmente, passou a ser registrado em planilhas digitais, acusando apenas duas vezes a necessidade de um pedido ter de retornar à produção em todo mês de novembro.

Além do número de reclamações sobre a massa, a empresa contava com o índice de retrabalho médio diário de aproximadamente 5 pedidos, ou seja, ao longo do processo de produção, ao passar pelo controle de qualidade da empresa, em média cinco pedidos retornam à cozinha com a necessidade de fazer serem refeitos.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho, foi sem sombra de dúvidas contribui para conscientização da empresa enquanto a necessidade de fazer a gestão da qualidade, independente da metodologia a ser usada. Através das ferramentas da qualidade, foi possível conhecer processos internos por um ponto de vista diferente, conhecer mais os produtos, conhecer os pontos fracos da empresa e, principalmente, definir a real necessidade de empresa que será suprida com a elaboração de um plano de ação. Deve ser ressaltado que, a aplicação das ferramentas só foi possível devido ao uso de indicadores de desempenho confiáveis pela empresa, visto que a tomada de decisão depende crucialmente da qualidade e confiabilidade da coleta de dados. Por isso é importante que as empresas estejam sempre atentas e trabalhando constantemente para aumentar a confiabilidade na coleta de dados.

REFERÊNCIAS

DE MEDEIROS, Aline Alves. **O processo de definição do escopo do projeto segundo o PMBOK**. Revista de Ciências Gerenciais, v. 15, n. 21, 2011.

LEMES, P, C, **Desenvolvimento de um plano de ação para a implementação do programa 5s em uma oficina mecânica**. Bacharelado em Engenharia de Produção, FAHOR, Faculdade Horizontina. Horizontina. 49p. 2018

MAYER, C. A. P, et. al. Mapeamento de processos: Um estudo de caso na central de aquisições de uma instituição federal de ensino superior. Semana do Servidor Público 2017 e II Simpósio em Gestão Pública, n.1, 2017, Santa Maria.

Rodrigues, N, L, P. **Utilização das metodologias e ferramentas de gerenciamento de processos em uma pequena empresa de doces**. Bacharelado em Engenharia de Produção, Cesupa, Centro Universitário do Pará. Belém. 57p. 2021.