



Uso de ferramentas na gestão de qualidade em PMEs: o caso de uma panificadora do meio oeste catarinense

Raíssa Kuracz Fernandes | raissa.k2009@aluno.ifsc.edu.br

Thaélis Gomes | thaelis.g@aluno.ifsc.edu.br

Cislaine dos Santos | cislaine.s07@aluno.ifsc.edu.br

Kaliandra Vitória Souza Dick | kaliandra.d15@aluno.ifsc.edu.br

Eliane Regina da Silva | eliane.silva@ifsc.edu.br

Eduardo Guedes Villar | eduardo.villar@ifsc.edu.br

RESUMO

Esse estudo busca compreender a importância das ferramentas da gestão de qualidade em pequenas e micro empresas (PMEs) a partir do estudo de caso de uma panificadora. A pesquisa é de natureza básica e utilizará uma abordagem qualitativa. A coleta de dados envolverá o método de entrevistas, as quais serão feitas com proprietários e gestores da panificadora Santelmo em Caçador - SC. A entrevista será semiestruturada, com perguntas abertas. Os dados serão analisados através de análise de conteúdo temática. Os resultados esperados com esta pesquisa são a compreensão de como as ferramentas da qualidade auxiliam na melhoria da empresa e como afetam as PMEs. Além disso, ao revelar o emprego das ferramentas de gestão da qualidade na gestão da produção de uma pequena empresa, espera-se dar subsídios para o fortalecimento e profissionalização dos negócios locais.

Palavras-chave: ferramentas da qualidade; gestão de produção; pequenas e micro empresas; processo produtivo.

1 INTRODUÇÃO

Ferramentas da gestão da qualidade, proporcionam apoio em diversas áreas da organização e garantem controle sobre a otimização dos sistemas produtivos. As ferramentas orientam os usuários e possibilitam identificar e analisar anomalias nos processos da organização, bem como implantar melhorias por meio das análises realizadas (Oliveira *et al.*, 2011). O uso dessas ferramentas traz eficiência e permite compreender e antecipar erros de forma muito mais simples e menos custosa (Marshall Jr. *et al.*, 2021).

Neste sentido, mostra-se importante realizar a análise dos processos produtivos e dos sistemas de gestão da qualidade em PMEs (pequenas e micro empresas). Em um estudo desenvolvido por Macoski, Machado e Kuhn (2021) foram detalhadas as condições higiênico-sanitárias e as boas práticas de manipulação direcionadas a uma padaria localizada na cidade de Caçador/SC, as quais abrangeram a higienização dos equipamentos, o armazenamento e comercialização dos produtos, serviços e afins.

Ressalta-se ainda que a garantia de sobrevivência das empresas decorre da competitividade, a competitividade decorre da produtividade e esta, em última instância, da qualidade de produto, serviços e processos (Pacheco, 2014). Neste sentido, este estudo se propõe a responder à seguinte pergunta: Como uma pequena empresa do setor de produção de alimentos do meio oeste catarinense utiliza as ferramentas da qualidade para gerenciar sua produção?

O objetivo geral deste estudo consiste em entender o emprego das ferramentas de gestão da qualidade em uma empresa do segmento de panificação do meio oeste catarinense. Além disso, definiu-se os seguintes objetivos específicos: (i) analisar o sistema de gestão da qualidade da organização em estudo, (ii) verificar o emprego de ferramentas da qualidade no setor produtivo; (iii) identificar a contribuição das ferramentas utilizadas na eficiência produtiva e na qualidade dos produtos da empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A gestão de produção busca o gerenciamento de recursos escassos e processos que produzem e entregam serviços, com o intuito de atender as necessidades ou desejos de qualidade, tempo e custo de clientes (Pasqualini; Lopes; Siedenberg, 2010). Pode-se dizer que a gestão da produção trata de problemas reais, pois é possível que tudo que é investido, ingerido e utilizado passa de alguma maneira por um processo produtivo (Slack; Chambers; Johnston, 2008), e organizar este processo eficaz e eficientemente é o objetivo da Gestão da Produção de Bens e Serviços.

Assim, a gestão da produção auxilia a garantir que uma empresa opere de forma eficiente, produtiva e competitiva. Ela envolve o planejamento, controle e organização de todos os processos relacionados à fabricação de produtos, buscando a otimização de recursos como mão de obra, materiais e tempo (Pacheco, 2014). Além disso, por meio de indicadores de desempenho, monitoramento de processos e planejamento detalhado, é possível identificar falhas, corrigir desvios e promover melhorias constantes. Assim, a gestão da produção fortalece o setor industrial, e torna as organizações mais preparadas para

enfrentar os desafios do mercado (Almeida, 2022). Assim, estudar os fatores que influenciam esse desempenho pode auxiliar no desenvolvimento de processos produtivos mais eficientes (Castro *et al.*, 2008).

De acordo com Magalhães (2022), as ferramentas da qualidade são técnicas usadas para definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que afetam o desempenho dos processos de trabalho. As sete principais ferramentas da gestão da qualidade incluem: (i) Fluxograma, (ii) Diagrama de Ishikawa, (iii) Folha de Verificação, (iv) Histograma, (v) Diagrama de Pareto, (vi) Diagrama de Dispersão, e (vii) Carta de Controle, conforme explicado no Quadro 1.

Quadro 1: Ferramentas da gestão da qualidade

Fluxograma	O Fluxograma tem como finalidade identificar o caminho real e ideal para um produto ou serviço com o objetivo de identificar os desvios.
Diagrama Ishikawa (Espinha-de-Peixe)	O Diagrama Espinha-de-Peixe tem como finalidade explorar e indicar todas as causas possíveis de uma condição ou um problema específico.
Folhas de Verificação	As folhas de verificação são tabelas ou planilhas simples usadas para facilitar a coleta e análise de dados.
Histograma	O histograma tem como finalidade mostrar a distribuição dos dados através de um gráfico de barras indicando o número de unidades em cada categoria.
Diagrama de Pareto	Tem a finalidade de mostrar a importância de todas as condições, a fim de: escolher o ponto de partida para solução do problema; identificar a causa básica do problema e monitorar o sucesso
Diagrama de Dispersão	O diagrama de dispersão tem como função de considerar uma variável com a outra, define uma análise de causa e efeito entre duas funções.
Cartas de Controle	São usadas para mostrar as tendências dos pontos de observação em um período de tempo.

Fonte: Oliveira *et al.* (2011).

As sete ferramentas da gestão de qualidade foram desenvolvidas para implementar, monitorar, melhorar o desenvolvimento e reutilizar as práticas da qualidade que são replicadas em organizações. Todos os programas e ferramentas da qualidade foram importantes para que os instrumentos necessários obtivessem máxima eficiência nos SGQs (sistema de gestão de qualidade) (Oliveira *et al.*, 2011).

No cenário atual, as organizações têm buscado constantemente a excelência na gestão da qualidade, impulsionadas pela intensa competição e pelas crescentes expectativas do mercado. A qualidade dos produtos ou serviços oferecidos desempenha um papel chave na satisfação dos clientes e na construção de uma imagem positiva da empresa (Dos-Reis-Inácio *et al.*, 2023). O uso das ferramentas da qualidade auxiliam as organizações

a assegurar que os produtos atendam aos padrões de qualidade, garantir a satisfação dos clientes e oferecer vantagens competitivas, o que aprimora a organização como um todo (Braga; Almeida, 2021).

3 METODOLOGIA

A natureza da pesquisa se alinha como uma pesquisa básica, pois objetiva analisar os dados apresentados dentro da empresa do segmento de panificação com fins de aprofundar o conhecimento existente (Gerhardt; Silveira, 2009). Quanto aos procedimentos, trata-se de um estudo de caso único (Passos *et al.*, 2008), no qual será avaliado o uso de ferramentas de qualidade em uma panificadora.

A coleta de dados envolverá o método de entrevistas (Leitão, 2021), que serão feitas com os proprietários e gestores da panificadora Santelmo em Caçador - SC. Para isso, serão realizadas entrevistas semiestruturadas. Esse tipo de entrevista possibilita a comparabilidade dos participantes ao mesmo tempo, fomenta a interação espontânea do entrevistador com os sujeitos entrevistados (Duarte, 2004; Leitão, 2021). O roteiro contém perguntas abertas com foco no tema do projeto, feitas pelos próprios pesquisadores, o que permite o aprofundamento em respostas dos entrevistados. As perguntas serão focadas na qualidade e produção para dar início a discussão e entrevista. As questões secundárias serão focadas nas ferramentas e organização, para prosseguir com a entrevista e dar um desfecho para a discussão.

Em complemento, no processo, para a análise dos dados, esta pesquisa usará o método de análise de conteúdo temática, a qual é definida como um conjunto de técnicas para a coleta de dados na pesquisa qualitativa (Minayo; Deslandes; Gomes, 2009).

4 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados com a pesquisa são: a compreensão de como as ferramentas da qualidade auxiliam e servem de garantia para melhorar a gestão de produção em contexto das PMEs (Pequenas e Micro Empresas), ajudando também na simplificação e na eficiência de como a empresa em si se porta ao ajustar e utilizar essas ferramentas. Busca-se descobrir e entender quais são os efeitos positivos que a empresa possui ao usar as ferramentas em questão de produtividade e, também destacando duas ferramentas específicas para auxiliar no processo: fluxograma e o histograma. A identificação dos elementos não tangíveis dentro da empresa, como a melhoria de satisfação do empregado, melhor atendimento aos clientes e também implementar a gestão em todo esse contexto. Como citado antes, os resultados esperados são a melhoria da qualidade da empresa e melhor comunicação entre os materiais específicos, como melhor gestão nos empregados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. L. de. A importância da gestão de produção. **Trabalho de conclusão de curso** (Engenharia de Produção) - Faculdade Anhanguera de Taubaté, Taubaté, 2022.

BRAGA, B. H. C.; ALMEIDA, M. M. Y. de. Ferramentas de Gestão da Qualidade e sua importância para o desenvolvimento das organizações. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 18, n. 2, p. 600-612, 2021. DOI: 10.31510/infa.v18i2.1218.

DOS-REIS-INÁCIO, L. C. dos R.; AVELINO, S. F.; SANJULIÃO, L. K. A.; REIS, M. J.; BORGES, V. de O.; PIANTINO, L. F. M.; PINTO, R. A. N.; SILVA, H. M. Ferramentas básicas da qualidade: folha de verificação, estratificação, fluxograma, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz GUT e 5W2H. **Revista de gestão e secretariado**, v. 14, n. 10, p. 17413–17427, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i10.2890.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Revista Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004.

GERHARDT, T. E. I.; SILVEIRA, D. T **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009.

LEITÃO, C.A. A entrevista como instrumento de pesquisa científica em Informática na Educação: planejamento, execução e análise. In: PIMENTEL, M.; SANTOS, E. (Org). **Metodologia de pesquisa científica em Informática na Educação: abordagem qualitativa**. Porto Alegre: SBC, 2021. v. 3.

MACOSKI, C.; MACHADO, E.; KUHN, G.de O. Análise Das Boas Práticas Em Uma Padaria Do Município de Caçador - SC. **Trabalho de conclusão de curso** (Pós Graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos com Ênfase em Alimentos Funcionais), Xanxerê: IFSC, 2021.

MAGALHÃES, D. F. R. Ferramentas da Qualidade em micro e pequenas empresas. 2022. 84 f. **Dissertação** (Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação) - Centro Universitário Vale do Cricaré – São Mateus – ES, 2022.

MARSHALL JUNIOR, I.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; QUINTELLA, O. M. **Gestão da qualidade e processos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2021.

MINAYO, M. C. de S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

OLIVEIRA, J. A. de; NADAE, J. de; OLIVEIRA, O. J. de; SALGADO, M. H. Um estudo sobre a utilização de sistemas, programas e ferramentas da qualidade em empresas do



interior de São Paulo. **Produção**, Bauru, v. 21, n. 4, p. 708-723, out./dez. 2011.

PACHECO, D. A. de J. Teoria das Restrições, Lean Manufacturing e Seis Sigma: limites e possibilidades de integração. **Production**, v. 24, p. 940-956, 2014.

PASQUALINI, F.; LOPES, A. de O.; SIEDENBERG, D. **Gestão da produção**. Ijuí - RS: Unijuí, 2010.

SLACK, N.I, CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002. 748 p. ISBN: 8522432503.