

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO  
DA SERRA INDUSTRIA E COMERCIO DE BISCOITO LTDA

CAÇAPAVA

2022

## 1-Introdução

Alimentação não é apenas uma questão de sobrevivência, sua função vai muito além, e tem relação direta com questões de saúde pública, aspectos culturais e socioeconômicos. Neste contexto, tão relevante quanto a alimentação é o papel que a indústria de alimentos exerce na sociedade e na economia de uma região.

E podemos ver que um importante ponto a ser investido pelos empresários desse ramo é o setor de qualidade da indústria para assim se manter adequada segundo as normas que a regem e competitiva em relação aos seus concorrentes e atendendo de maneira satisfatória e adequada os seus clientes.

E sabendo disso esse estudo de caso tem como objetivo mostrar a importância da qualidade como um diferencial no meio de tantas outras empresas desse ramo. Este estudo vai ser aplicado na empresa Da Serra Biscoito que fica localizada na cidade de Caçapava, onde foi criada em 2014 com o intuito de se estabelecer como uma da principal marca da sua região.

FIGURA 1: logotipo da empresa.



FIGURA 2: Biscoito de polvilho.



FIGURA 3: Suspiro.



## 2-Ferramentas aplicadas

### Folhas de verificação

Apesar de muitas pessoas confundirem as folhas de verificação com o checklist, é preciso deixar claro que são ferramentas bem diferentes. As folhas de verificação normalmente são tabelas ou planilhas que visam coletar informações com dados sólidos. A folha de verificação tem fácil interpretação visual. Facilita a padronização da coleta de dados, evita retrabalhos e otimiza tempo da equipe que busca dados mais concretos. Essas ferramentas seriam utilizadas para cada fornada dos biscoitos feitas pelo responsável do setor da cozinha para que assim o se tiver algum erro ele não vá para

frente e acabe indo para o já embalado e pronto para enviar ao cliente final ou nossos vendedores. Será mostrado nas imagens abaixo alguns exemplos de como seria essas folhas de verificações que seriam aplicadas.

FIGURA 4: exemplo 1 folha de verificação.

| FOLHA DE VERIFICAÇÃO                   |                                   |       |
|--|-----------------------------------|-------|
| Local de coleta: <i>inspeção final</i> | Produto: <i>Peça Plástica X</i>   |       |
| Data: <i>17/05/2022</i>                | Lote inspecionado: <i>EPR2000</i> |       |
| Responsável: <i>Júlia</i>              |                                   |       |
| Defeitos                               | Recorrência                       | Total |
| Deformação da Base                     |                                   | 8     |
| Trinca na tampa                        |                                   | 13    |
| Risco na superfície                    |                                   | 5     |
| Peça Quebrada                          |                                   | 3     |
| Peça Torta                             |                                   | 4     |
| Outros Defeitos                        |                                   | 6     |

FIGURA 5: exemplo 2 folha de verificação.

**Folha de Verificação**

mereo

| Ocorrência | Frequência/Dia |      |      |      |      | Total |
|------------|----------------|------|------|------|------|-------|
|            | Seg.           | Ter. | Qua. | Qui. | Sex. |       |
|            |                |      |      |      |      |       |
|            |                |      |      |      |      |       |
|            |                |      |      |      |      |       |
|            |                |      |      |      |      |       |
|            |                |      |      |      |      |       |

### Cartas ou gráficos de Controle

As cartas de controle são utilizadas para apontar as vertentes dos pontos de observação em um determinado período de tempo. Esse método evidencia alterações no processo normal de produção, detectando falhas e variáveis.

Os principais benefícios da carta de controle são aumento na porcentagem de produtos capazes de satisfazer exigências do cliente; diminuição do retrabalho e de resíduos; diminuição de custos de fabricação; informações relevantes para melhoria do processo. Essa ferramenta ficaria sob o controle do encarregado da produção para que assim ele seja passado para a seus supervisores para que eles tomem as melhores atitudes. Será mostrado nas imagens abaixo alguns exemplos de como seria essas cartas ou gráficos de controle que seriam aplicadas.

FIGURA 6: exemplo 1 gráfico de controle.

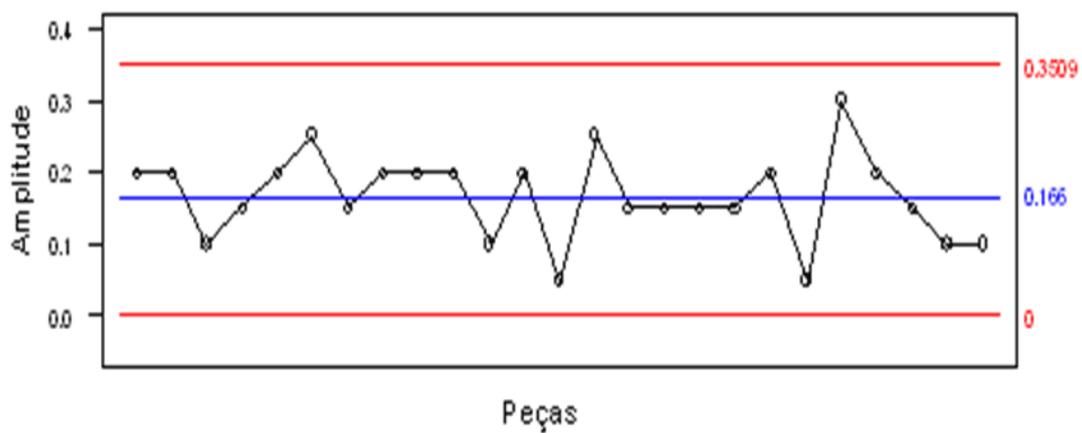
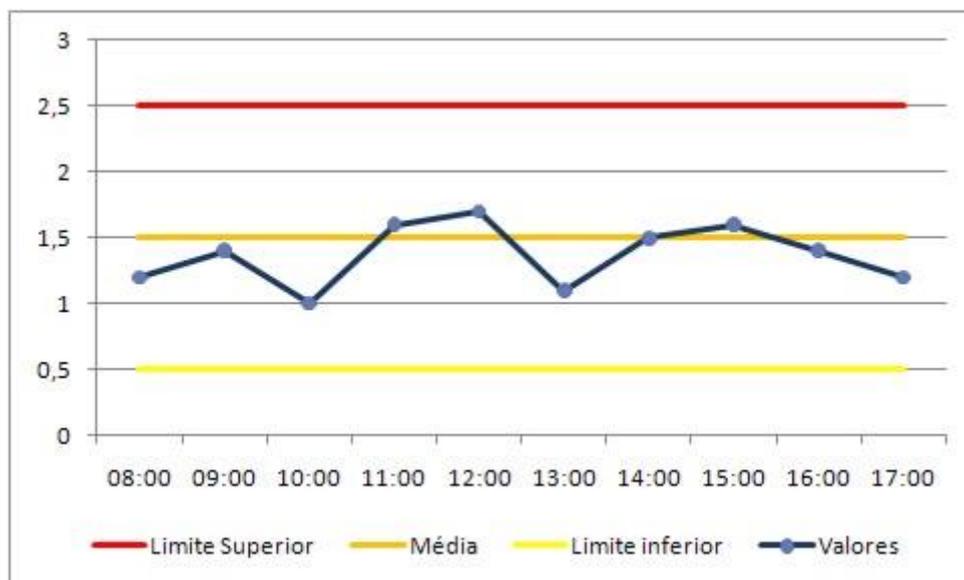


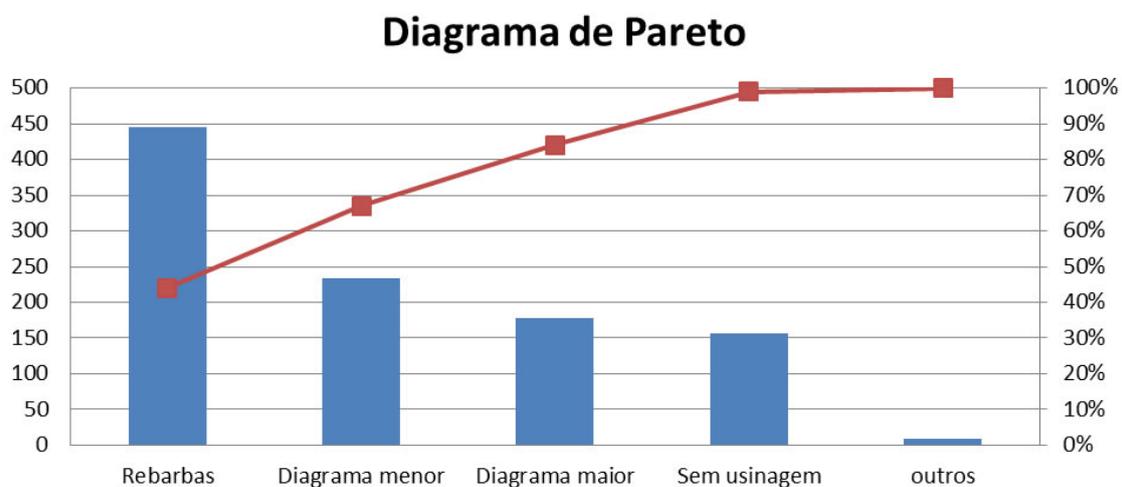
FIGURA 7: exemplo 2 gráfico de controle.



## Diagrama de Pareto

o diagrama de Pareto, é uma ferramenta estatística que auxilia na tomada de decisão, permitindo que a empresa priorize os problemas, quando esses se apresentam em grande número. O princípio de Pareto é a classificação dos problemas com relação a qualidade em duas categorias: os poucos vitais e os muitos triviais. Onde os poucos vitais são problemas que existem em menor quantidade, mas apresentam grande impacto na qualidade da empresa, e os muitos triviais constituem uma maior quantidade de problemas, no entanto, eles apresentam um menor impacto na qualidade. Essa categorização se baseia no princípio mais conhecido como regra 20-80, a qual propõe que 20% dos fatores causadores de problema são responsáveis por 80% dos problemas que realmente impactam a organização.

FIGURA 8: Exemplo diagrama de Pareto.



## 3-Resultados

Os resultados com as aplicações dessas simples porém muito funcionais ferramentas foram de grande valor pois através deles a empresa conseguiu ter mais em suas mãos problemas que eram recorrentes de clientes que apareciam com algum tipo e nem que seja das menores reclamações além disso ficou muito mais mensurável a questão de perdas dos produtos, tanto seja eles por quebra ou má produção dos mesmos assim encontrando possíveis ações culpadas por esses erros e podendo assim corrigi-las e

assim podendo também trazer a suas clientes uma maior segurança e confiança na hora da compra.

#### 4-Conclusão

Podemos perceber com esse estudo de caso que nos dias atuais é imprescindível a utilização de um controle de qualidade adequado nas empresas, sobretudo nas alimentícias, a fim de que estas tenham um aumento em sua vantagem competitiva, satisfazendo e fidelizando seus clientes. Todas as ações sugeridas são relevantes para a integração de normas da qualidade, apesar da existência de modelos mais genéricos. Práticas relacionadas à promoção de produção com qualidade podem requerer tão somente treinamentos adequados, não necessitando de grandes investimentos financeiros por parte da empresa. Os funcionários são fundamentais no processo de melhoria da qualidade. Percebe-se o empenho dos responsáveis pelo setor de qualidade da empresa em estudo, devendo buscar a constante atenção, empenho, comprometimento e envolvimento dos demais setores e de todos os envolvidos nas operações.

#### 5. Agradecimentos

Gostaria de agradecer a todos os professores da Faculdade Santo Antônio, principalmente ao professor Ricardo Gioseffi por todo o apoio neste e nos demais semestres e também a empresa Da Serra Biscoito por todo o suporte a me fornecer para obter os dados e os melhores resultados para o estudo de caso.