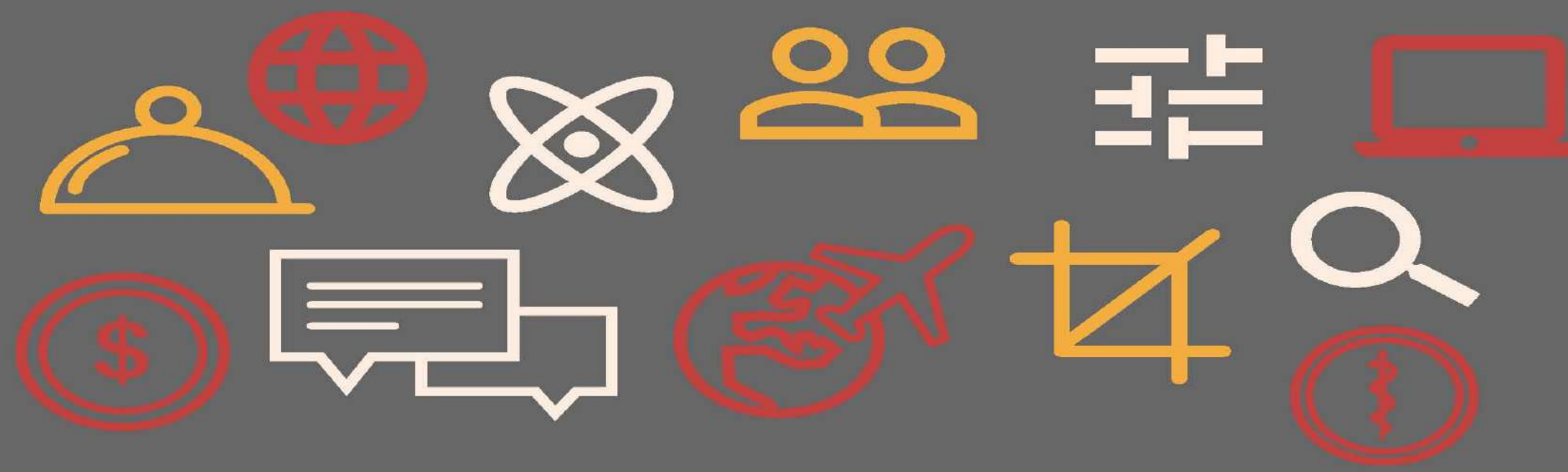
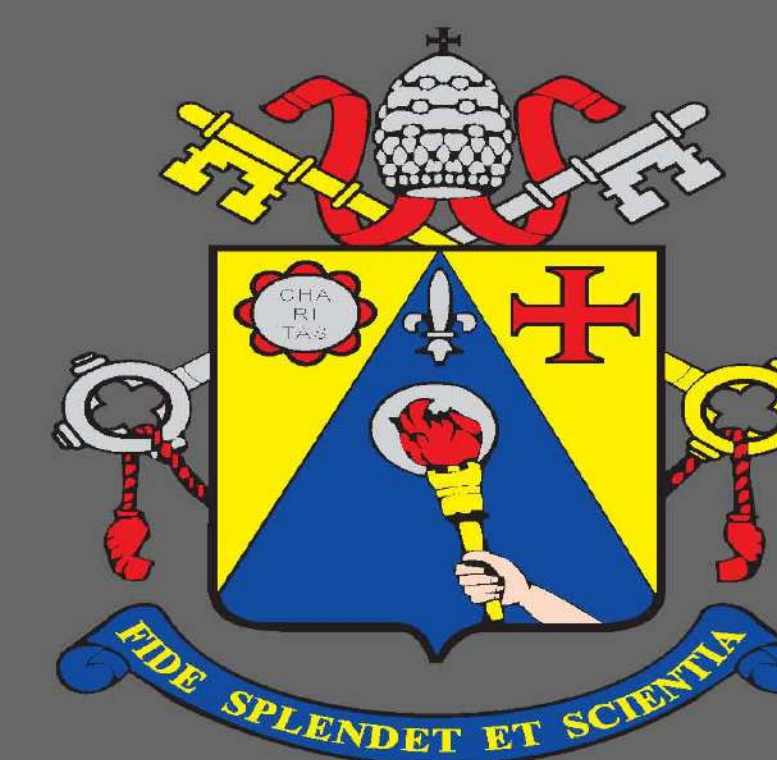


1ª MOSTRA DE TALENTOS DA GRADUAÇÃO

Inovação, criatividade e excelência da produção de TCC da PUC-Campinas.



Centro de Ciências da Vida (CCV)
Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)



PUC
CAMPINAS
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA

FERRAMENTAS PARA GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN)

Felipe André Beraldo; Vitor Limongi

Orientadora: Profa. Dra. Mara Ligia Biazotto Bachelli (email: mbachelli@puc-campinas.edu.br) e Co-Orientadora: Profa. Dra. Kátia Regina Rodrigues Martini

Faculdade de Nutrição - Centro de Ciências da Vida - Pontifícia Universidade Católica – PUC-Campinas.

INTRODUÇÃO/OBJETIVO

A gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) requer capacidade de liderar pessoas, senso crítico operacional, noções financeiras e legislativas.

Estudar as formas de aplicação e consequências de ferramentas de gestão como 5W2H, Kaizen e PDCA.

MÉTODOS

Revisão 35 artigos

Science Direct, SCIELO, BVS e Biblioteca PUC II

3 estudos de caso de cada ferramenta

Palavras chaves: tomada de decisão; boas práticas de produção; lista de verificação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quadro 1. Estudos de Caso aplicando 5W2H em empresas do ramo alimentício. Campinas, 2016.

Estudo de casos	ANO	OBJETIVO	Auxílio de Ferramentas	Resultados
MORAIS E COSTA	2013	Determinar pontos de conformidade.	Aplicação de lista de verificação para os itens não conformes.	Cumprimento da RDC 216/04.
MAICZUK E JÚNIOR	2013	Identificar causadores de problemas através do Brainstorming em empresa de embutidos.	Plano de ação dos problemas potenciais.	Resultados superaram o esperado, os autores concluíram que o uso da ferramenta foi importante para a qualidade e produtividade.
LOURENÇO E CARVALHO	2016	Avaliar as condições higiênico-sanitária de um restaurante comercial.	Planos de ação em curto, médio e longo prazo.	Inadequação das condições higiênico-sanitária. Uso da ferramenta foi de baixo custo para reverter a situação.

Fonte: Elaborado pelos autores

Quadro 2. Estudos de Caso aplicando PDCA em empresas do ramo alimentício. Campinas, 2016.

Estudo de casos	ANO	OBJETIVO	Auxílio de Ferramentas	Resultados
RODRIGUES et al.	2008	Identificação de problemas em empresa de refeições coletivas.	Uso de diagrama de causa e efeito, além de brainstorming com funcionários.	Adoção da ferramenta permitiu a empresa controles de qualidade e a necessidade de organização dos processos.
ROBERTI E SANTANA	2011	Aumentar a agilidade dos serviços, reduzir desperdício e padronizar processos em uma rede de restaurante de massas.	Elaboração de Fluxogramas e determinação de falhas no sistema.	Identificaram falhas no setor de compras, no recebimento e estoque, além do pré-preparo e distribuição. As falhas foram corrigidas e foi proposto um novo fluxograma.
WATANABE	2009	Implantação de um modelo de gestão de qualidade na UAN de um hospital.	MBP, POP, APPCC	Benefícios após a implantação foi substituição da máquina de lavar louças, padronização de dietas enterais, fórmulas infantis e introdução da compra de alimento já higienizado. Redução de custos e credenciamento grau 3 pela ONA.

Fonte: Elaborado pelos autores

Quadro 3. Estudos de Caso aplicando Kaizen em empresas do ramo alimentício. Campinas, 2016.

Estudo de casos	ANO	OBJETIVO	Auxílio de Ferramentas	Resultados
GONÇALVES	2014	Redução de custo e maior lucratividade sem afetar qualidade e atendimento em um restaurante de um hospital.	Controle de desperdício dos clientes.	Redução do excedente de alimentos desperdiçados e alívio financeiro.
ANTÔNIO E DA ROSA	2011	Redução de custo e desperdício em uma empresa de agronegócios e alimentos.	Formação de equipe de melhoria contínua com tema "redução do consumo de energia elétrica".	O objetivo foi alcançado sem alterar padrão de qualidade, produtividade, meio ambiente e segurança.
YAMADA	2012	Planejar e organizar a semana Kaizen em uma empresa do ramo de chocolates.	Manifestação de idéias através do brainstorming para resolução de problemas encontrados.	Alteração do layout, diminuição da distância percorrida pelos funcionários, melhora do fluxo, contratação de mais um funcionário e o resultado foi aumento da produtividade de 78,31% para 89%.

Fonte: Elaborado pelos autores

Considerando a qualidade como potencial condição de sucesso em empresas que oferecem serviços e ou produtos, torna-se indispensável o uso de ferramentas de gestão de qualidade como forma de auxílio para melhorar a produtividade e consequentemente garantir o crescimento empresarial. Existem muitas ferramentas utilizadas para a gestão de um sistema de qualidade, entre elas: 5W2H ("who, what, when, where, why, how much e how"), Kaizen ("kai" mudar, "zen" bem) e PDCA ("Plan, Do, Check, Action").

CONCLUSÃO

Ao final do presente trabalho verificou-se que a aplicação das três ferramentas, contribuiu para benefícios diretos aos seus negócios, necessitando de baixos recursos tecnológicos e financeiros para implantação, refletindo em melhor produtividade, lucro e satisfação dos clientes. Resultado que vem de encontro às necessidades das UAN's.

REFERÊNCIAS

- ANTONIO, L., DA ROSA, W. B. **Eficiência na produção utilizando a metodologia Kaizen na empresa Bunge Brasil de Rondonópolis- MT. Revista científica eletrônica de ciências sociais aplicadas da EDUVALE.** Jaciara- MT. Número 06, 2011.
- GONÇALVES, Joelma. **Proposta de redução de custo no setor de alimentação.** 2014. Monografia- Universidade São Francisco, Campinas-SP, 2014.
- LOURENÇO, M. S.; CARVALHO, L. R. **Segurança alimentar:** utilização de ferramenta da qualidade para melhoria em restaurante comercial. XII SIMPEP - Bauru, SP, 2006.
- MAICZUK, J.; JÚNIOR, A. P. P. **Aplicação de ferramentas de melhoria de qualidade e produtividade nos processos produtivos:** um estudo de caso. *Qualit@s Revista Eletrônica*, v. 14, n. 1, pag. 1-14. 2013.
- MORAIS, I. C. L.; COSTA, S.R.R. **Proposta de ferramentas de qualidade para um sistema de gestão de segurança de alimentos em unidades de alimentação e nutrição.** Araraquara/SP, v. 24, n. 1, p. 45-49, 2013.
- ROBERTI, F.; SANTANA, S. **Melhoramentos e padronização de processos em restaurante.** e-RAC, v. 1, n. 1, 2013.
- RODRIGUES, C. M. R.; ESTIVALETE, V. F. B.; LEMOS, A. C. F. V. **A etapa planejamento do ciclo PDCA: Um relato de experiências multicaseos.** Rio de Janeiro, 2008.
- WATANABE, E. U. **Unidade de Modelo de Implantação de Gestão da Qualidade em Unidade de (UAN) - Estudo de Caso: Hospital Nipo-Brasileiro.** Revista Nutrição Profissional, São Paulo, número 23, 2009.
- YAMADA, Fábio Heiji. **Implantação da metodologia Kaizen em uma linha de produção de uma fábrica de chocolates.** 2012. Trabalho de Formatura-Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.