

Análise dos processos de produção da própolis e do mel: um estudo de caso em uma empresa alimentícia do centro-oeste de Minas Gerais

Tatiane Goulart OLIVEIRA¹; Estefânia Paula da SILVA²; Rodrigo Herman da SILVA³

¹ Estudante de Engenharia de Produção. Instituto Federal Minas Gerais (IFMG) *campus* Bambuí. Rod. Bambuí/Medeiros km 5. CEP: 38900-000. Bambuí-MG, Bolsista de Extensão (PIBEX). ² Estudante de Engenharia de Produção, Voluntária de Extensão (PIBEX), ³ Professor Orientador – IFMG

RESUMO

O presente trabalho visa analisar a implantação e certificação ISO 9001 em uma empresa alimentícia do centro-oeste de Minas Gerais, bem como os potenciais benefícios para a mesma. Tais benefícios podem ser tanto financeiros quanto mercadológicos e podem impactar de forma significativa a produção como também a lucratividade de uma empresa. As organizações buscam continuamente a qualidade, visto que essa é um fator importante para as mesmas sobreviverem num ambiente de negócios globalizado. Com a certificação, a empresa poderá obter a padronização dos processos, vantagens competitivas, redução de custos, satisfação dos clientes, e melhorar sua imagem perante os clientes e a sociedade em geral. A certificação envolve de forma resumida as fases de adequação dos processos de trabalho aos requisitos da norma ISO 9001, preparação para a auditoria e auditoria de certificação. Diante deste fato, o presente trabalho propôs-se a conhecer e mapear os processos de produção de uma empresa alimentícia do centro-oeste mineiro, no intuito de ajustar os seus processos para a implantação da ISO 9001. Para o mapeamento desses processos realizou-se observação pessoal das atividades do processo produtivo. Dessa forma, foram elaborados fluxogramas com o objetivo de compreender as etapas dos processos, e posteriormente elaborar as correções necessárias com o intuito de contratar um organismo certificador.

Palavras-chave: qualidade, ISO 9001, processo, certificação.

INTRODUÇÃO

No cenário atual, percebe-se que diversas transformações estão acontecendo, e a maioria delas, de forma rápida e que impactam as organizações principalmente em relação à sua sobrevivência no mercado. Dessa forma, as empresas estão buscando cada vez mais a qualidade, pois estão preocupadas em desenvolver os melhores produtos e serviços baseados em padrões de qualidade estabelecidos internacionalmente.

Conforme Campos (1999) as empresas que realizam o controle de qualidade de seus produtos visam garantir que os mesmos tenham qualidade, e para isso, planejam, mantêm e

VII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - *campus* Bambuí
VI Jornada Científica e I Mostra de Extensão
21 a 23 de outubro de 2014

melhoram a qualidade desejada por seus clientes já que a meta do controle é satisfazer as necessidades das pessoas. Nesse contexto, a empresa deve ter um bom sistema de gestão, bem como conhecer seus processos e analisá-los minuciosamente. Para tanto, a norma ISO 9001 tem como objetivo especificar os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade quando uma organização almeja comprovar, sua capacidade em fornecer de forma condizente, produtos ou serviços que cumpram com as exigências do cliente, em que o primeiro passo para a implementação da ISO 9001 consiste no prévio conhecimento da mesma e a definição de um escopo de certificação. Em contrapartida, se a mesma desejar obter a certificação de qualidade deve estar em conformidade com os requisitos abordados, o que torna necessário o ajuste de seus processos.

Diante dessa realidade, torna-se relevante a implantação da certificação ISO 9001 no intuito de buscar vantagem competitiva. Portanto, configura-se como objetivo desse trabalho analisar os processos produtivos em uma empresa alimentícia localizada no centro-oeste de Minas Gerais, sendo que essa é especializada na produção de derivados do mel e própolis tanto para o mercado nacional como para o internacional.

ELEMENTOS DE LEITURA DE REALIDADE/DIAGNÓSTICO (FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA):

Segundo Campos (1999) pode-se definir um produto ou serviço de qualidade como aquele que atende perfeitamente de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Logo, entende-se que para se ter qualidade é necessário ter o projeto perfeito do produto, desenvolvê-lo com baixo custo e sem defeitos pensando na segurança do cliente, realizar a entrega no prazo e local certo, como também a quantidade correta do mesmo.

Para Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2007) a certificação ISO 9001 pode ser entendida como um conjunto de padrões que determina a documentação de um programa de qualidade que contribui para que as organizações obtenham sucesso através de uma melhora na satisfação dos seus clientes, da motivação de seus funcionários e da melhoria contínua, pois dessa forma a empresa pode compreender e buscar o melhor.

A certificação ISO 9001 traz benefícios para a empresa, tais como vantagem competitiva, melhoria do desempenho e gerenciamento do risco do negócio, investimentos, aumento da reputação da marca e remoção de barreiras comerciais, redução de custos, otimização das operações, redução do desperdício, incentivo da comunicação interna, bem como o aumento da moral e da satisfação dos clientes. A organização que deseje obter a certificação de qualidade ISO 9001 deve cumprir requisitos estabelecidos pela norma, e depois passar por uma auditoria externa geralmente realizada por um órgão certificador. Ao adquirir uma certificação de qualidade a

VII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - *campus* Bambuí
VI Jornada Científica e I Mostra de Extensão
21 a 23 de outubro de 2014

empresa entra para uma lista de empresas com padrões de qualidade, ganhando assim um diferencial em relação às outras (CARPINETTI, MIGUEL e GEROLAMO, 2007).

ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO (METODOLOGIA)

A técnica de pesquisa utilizada foi a observação, que tem como objetivo contribuir para o levantamento de dados e análise dos processos. Segundo Markoni e Lakatos (2005) a observação é uma técnica de coleta de dados usada para obter informações e que emprega os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. A observação foi necessária para verificar as etapas dos processos de produção da própolis e do mel. Através da observação pode-se fazer as correções necessárias para que os mesmos estejam em conformidade com os requisitos da ISO 9001.

Como o objetivo do trabalho foi analisar em profundidade os processos produtivos o mesmo configurou-se como estudo de caso. O estudo de caso de acordo com Gil (2002) “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Os processos de produção do mel e própolis foram escolhidos por serem a base para os demais produtos da empresa. O método de observação aconteceu durante 20 dias alternados no período de abril a julho de 2014 e com base na observação pode-se coletar dados para a elaboração dos fluxogramas referentes aos processos produtivos. A empresa objeto desse estudo é da área alimentícia que se dedica a produção, comercialização e exportação de própolis bruta, extratos de própolis e mel, sendo localizada na região centro-oeste de Minas Gerais.

Já foram realizadas as etapas de estudo do manual de implantação das normas ISO 9001, familiarização com a empresa, análise e levantamento de dados, e desenvolvimento de fluxogramas dos processos de produção do mel e da própolis conforme o cronograma do projeto. Como a pesquisa está andamento serão apresentados e discutidos apenas os resultados parciais.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O início do processo de produção da própolis *in natura* se dá com a chegada da própolis bruta na empresa, onde a mesma é pré-classificada visualmente e armazenada na câmara fria. A própolis fica na câmara fria até que ocorra a necessidade de seu uso na produção. Quando este ocorre, ela é limpa e selecionada de forma rigorosa, pois a própolis contém vários resíduos (pólen, madeira, abelhas, etc), que permanecem nela após sua retirada da colmeia. Por sua vez, é novamente classificada com base em sua cor e textura, e posteriormente é reclassificada, para então

VII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - *campus* Bambuí
VI Jornada Científica e I Mostra de Extensão
21 a 23 de outubro de 2014

realizar a formação de lotes. O fluxograma abaixo ilustra de forma sucinta o processo de produção da própolis descrito acima.

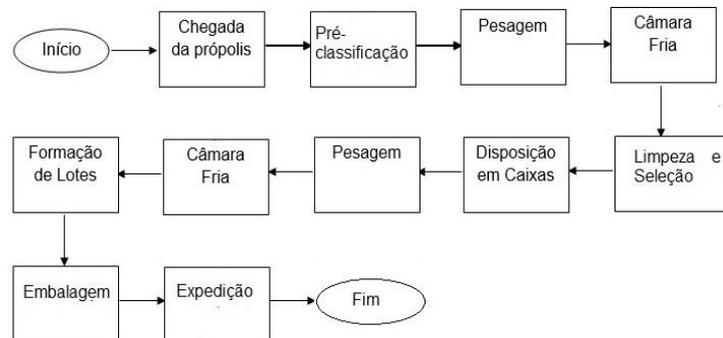


Figura 1: Fluxograma da produção de própolis.

Fez-se também a observação do processo de envase do mel em embalagens de 280, 470 e 700 gramas conforme figura 2. Para a realização do envase do mel, torna-se necessário a emissão de uma ordem de produção por parte do gerente de produção.

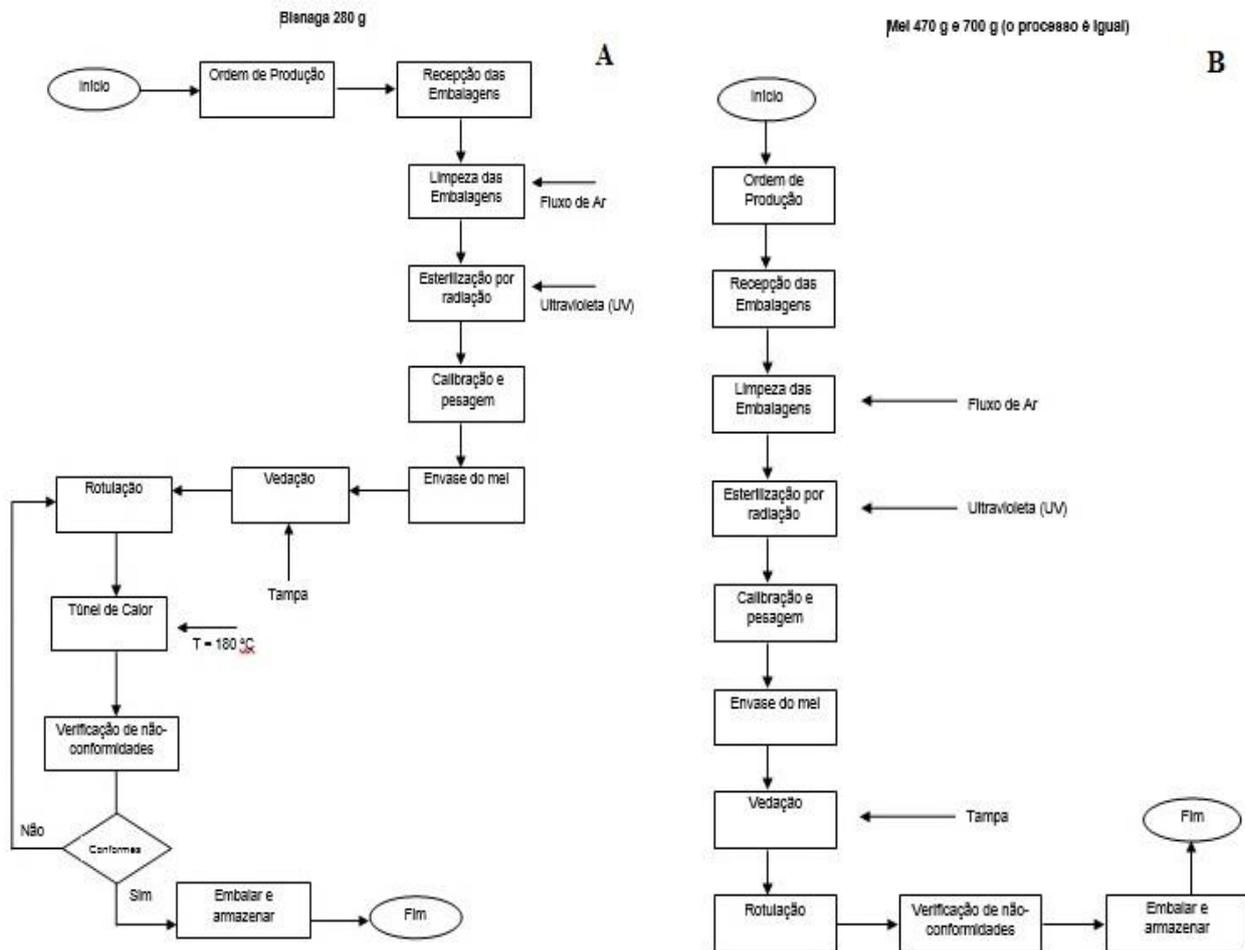


Figura 2: Fluxogramas de produção de bisnaga de mel 280g (A) e 470 e 700g (B)

VII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - *campus* Bambuí
VI Jornada Científica e I Mostra de Extensão
21 a 23 de outubro de 2014

A separação das embalagens é feita pelo setor de almoxarifado e a recepção das mesmas pelo setor de envase, onde é realizada a conferência da quantidade total de bisnagas e a limpeza que é feita aplicando-se jato de ar, bem como a passagem das mesmas por um túnel de radiação ultravioleta (UV). Concluída a limpeza, é iniciado o envase do mel nas embalagens, e a fase seguinte do processo é a vedação e rotulação das embalagens, que é onde ocorre a diversificação no modo de produção das bisnagas. A rotulação das bisnagas de 280 g é feita através de um túnel de calor, sendo que esse processo pode gerar não conformidades visuais nos rótulos que não afetam a qualidade do produto. Já no processo de rotulação dos recipientes de 470 e 700 gramas a rotulação é feita manualmente e o rótulo é colado na embalagem.

Conforme o cronograma do projeto, após realizar a análise dos processos produtivos e da documentação necessária, será feita a verificação dos requisitos para a implantação do sistema de gestão da qualidade. Os processos serão corrigidos e caso haja não conformidades com a norma, serão propostas soluções para mudanças, visando a obtenção da certificação da ISO 9001 pela empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 8. ed. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CARPINETTI, Luiz C. R.; MIGUEL, Paulo A. C.; GEROLAMO, Mateus, C. **Gestão da qualidade ISO 9001:2000 princípios e requisitos**. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ISO 9001 - Qualidade. Disponível em:
http://www.bsibrasil.com.br/certificacao/sistemas_gestao/normas/iso9001/. Acesso em 03 set. de 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2005.