

Setor de óleos aposta no conceito de Qualidade Total

Estudo desenvolvido pela Universidade de São Paulo, através da Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz", mostra que as indústrias alimentícias também estão rumo à Gestão de Excelência. Com a implantação de sistemas de gestão da qualidade, gestão ambiental, saúde e segurança no trabalho, essas empresas estão evoluindo para um mercado global cada vez mais competitivo e exigente

Alexandre Rodrigues da Silva
José Vicente Caixeta Filho

Em função de diversos fatores, tais como a crescente competitividade pelo mercado, a busca constante pela satisfação dos clientes e dos colaboradores, a maior preocupação pelas relações meio ambiente - empresa, a busca intensa pela melhoria dos produtos e serviços oferecidos e a redução de custos, as indústrias vêm buscando, de forma progressiva, meios de gestão que lhes permitam trabalhar esses fatores de modo harmônico e consistente. Nesse aspecto um meio de gestão bastante empregado e que tem trazido ótimos resultados é a Gestão da Qualidade Total, a qual engloba a qualidade do produto ou serviço, qualidade

ambiental (gestão ambiental) e a gestão da saúde e segurança no trabalho.

Nesse sentido, as indústrias alimentícias também vêm se aperfeiçoando com o objetivo de incrementar seus processos através da Gestão da Qualidade Total, fato demonstrado pelo trabalho de pesquisa "Análise da Gestão da Qualidade Total em Indústrias Alimentícias do Segmento de Óleos e Gorduras"³, desenvolvido na Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz" da USP.

O referido trabalho consistiu no desenvolvimento de três etapas:

- Levantamento das agroindústrias mais representativas do segmento de óleos e gorduras;
- Desenvolvimento e aplicação de um método confiável para análise da Gestão da Qualidade Total;
- Análise dos dados obtidos da aplicação do método desenvolvido.

MATRIZ DA METODOLOGIA PARA ANÁLISE DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

Etapa	Detalhamento da Etapa
1. Formulário para Avaliação Inicial	Questões sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos sobre Qualidade; • Programas da Qualidade na Empresa; • Sistemas de Gestão da Qualidade; • Satisfação da Empresa quanto à Gestão da Qualidade Total; • Resultados obtidos a partir da Gestão da Qualidade Total.
2. Lista de Verificação da Gestão da Qualidade Total com Base no Modelo Europeu	<ul style="list-style-type: none"> • Fatores de Capacitação: liderança; políticas e estratégias; gestão das pessoas; recursos; processos; • Resultados Obtidos: satisfação dos clientes externos e internos; impacto na sociedade; resultados empresariais.
3. Lista de Verificação da Gestão da Qualidade Total com Base no Modelo Europeu	Requisitos estabelecidos pela norma internacional ISO 9001 (selecionou-se 14 requisitos dos 20 existentes na norma).

Quadro 1

QUADRO I DOS RESULTADOS OBTIDOS

Forma de Análise dos Resultados	Resultados Obtidos
Quadros Heurísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação das empresas e seus clientes quanto à Gestão da Qualidade Total; • Grande Importância da Gestão Ambiental; • Dificuldades quanto ao compromisso com o Sistema da Qualidade; • Aumento da Produtividade através da Implantação do Sistema da Qualidade.

Quadro 2

QUADRO II DOS RESULTADOS OBTIDOS

Forma de Análise dos Resultados	Resultados Obtidos
Avaliação a partir do Modelo Europeu	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cliente externo (93%); • Satisfação do cliente interno (70%); • Melhoria no desempenho dos processos industriais (86,5%); • Impacto na sociedade (80%); • Índice de Qualificação = 80,5%
Avaliação com base na ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • Dentre os requisitos na norma, 95% já estão sendo trabalhados; • Pontos Fortes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Qualidade; • Controle de Processos. • Pontos para melhoria: <ul style="list-style-type: none"> • Inspeção e Ensaios; • Situação de Inspeção e Ensaios. • Índice de Qualificação = 78%

Quadro 3

Após ter sido realizado o levantamento das indústrias alimentícias mais representativas do ramo de óleos e gorduras, iniciou-se o desenvolvimento do método de análise, baseando-se nas normas internacionais das séries ISO 9000 e ISO 14000 e também em literatura correlata. O método desenvolvido está descrito na Matriz da Metodologia para Análise da Gestão da Qualidade Total (Quadro 1).

Desta forma, conforme a metodologia descrita, enviou-se o formulário às empresas selecionadas (etapa 1) e, a seguir, realizou-se visita às empresas para a aplicação das listas de verificação (etapas 2 e 3).

Os dados obtidos a partir da análise dos formulários respondidos por três empresas selecionadas permitiram a construção dos quadros heurísticos, cujos resultados são mostrados no "Quadro I dos Resultados Obtidos" (Quadro 2).

O Quadro II dos Resultados Obtidos (Quadro 3) ilustra a aplicação das duas Listas de Verificação em uma das empresas estudadas. Nesse quadro são apontados os principais aspectos levantados quanto à Gestão da Qualidade Total trabalhada pela empresa. Aponta, também, o índice de qualificação (percentual já trabalhado pela empresa na busca pela Qualidade Total) alcançado pela empresa analisada.

Analisando-se estes dois últimos quadros, observa-se que a empresa estudada obteve um alto índice de qualidade em ambas Listas de Verificação aplicadas. Isto demonstra tanto o expressivo compromisso da empresa com a Gestão pela Qualidade Total, como também a confiabilidade do método desenvolvido e aplicado (evidenciada pela proximidade numérica dos índices de qualificação obtidos).

Alguns dos resultados obtidos são apresentados, também, através dos gráficos 1 e 2.

Pelo Gráfico 1, observa-se que a empresa avaliada está atuando em mais de 80% em suas Políticas e Estratégias, o que indica um expressivo compromisso da Alta Administração no processo de Melhoria Contínua (fator essencial na manutenção da Gestão pela Qualidade).

Já o Gráfico 2, que diz respeito à avaliação com base na norma ISO 9001, mostra que, dentre os requisitos avaliados, a empresa já trabalha com mais de 85% deles na prática e mais de 60% já estão documentados.

Desta forma, analisando-se os exemplos citados e também todos os

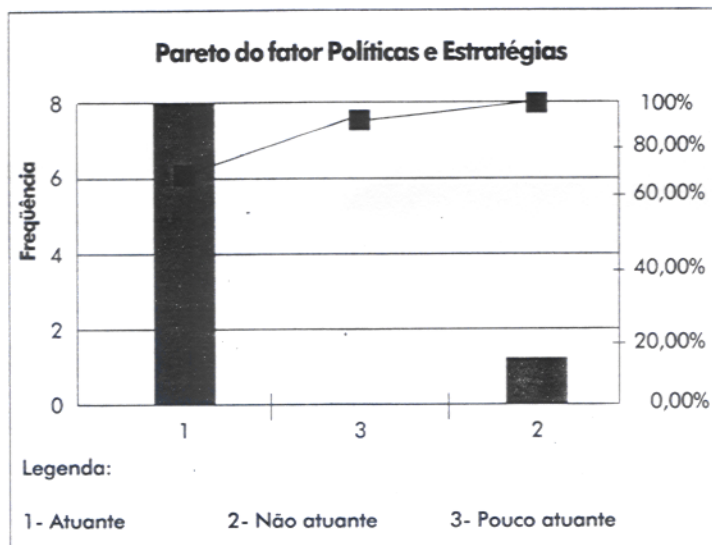


Gráfico 1

resultados obtidos deste trabalho de pesquisa, pôde-se concluir que as indústrias alimentícias estão, efetivamente, despertando para conceitos de gestão mais modernos e eficazes, como a Gestão da Qualidade Total, através da qual conseguem melhorar desde seus processos internos até a satisfação de seus clientes.

Cabe lembrar, por fim, que a Gestão pela Qualidade Total é um processo contínuo de melhoria e aperfeiçoamento. Assim, apesar de todo o trabalho já desenvolvido nesse sentido, as indústrias alimentícias têm muito a incrementar em sua Gestão, seja no aspecto interno (como a gestão ambiental e saúde / segurança no trabalho), seja no aspecto externo, (tal como o incentivo à implantação de Sistemas de Qualidade por seus fornecedores).

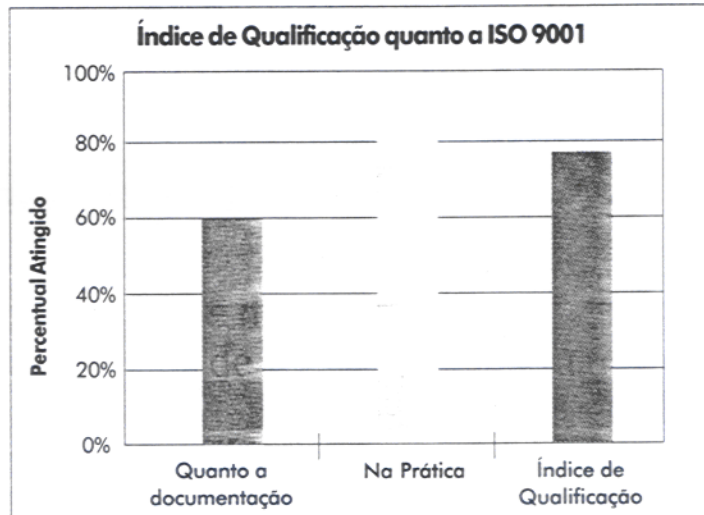


Gráfico 2

Alexandre Rodrigues da Silva¹

¹ Graduando em Engenharia Agrônoma pela ESALQ - USP. Membro do Grupo Deming de Qualidade e da Associação dos Especialistas em Qualidade Total do Interior de São Paulo. Contato: e-mail: arsilva@carpa.ciagri.usp.br

José Vicente Caixeta Filho²

² Prof. Associado do Dep. de Economia e Sociologia Rural - ESALQ - USP. E-mail: jvcaixet@carpa.ciagri.usp.br.

³ Projeto de pesquisa elaborado e desenvolvido pelos autores e financiado pelo CNPq/PIBIC/USP.

Garanta seu exemplar

Assine a revista **Óleos & grãos**[®]
Óleos, Gorduras, Margarinas, Maioneses, Grãos, Rações

Num mercado competitivo como o atual, a informação é imprescindível para o sucesso profissional.

Assinando a revista Óleos & Grãos você se mantém atualizado sobre tudo o que acontece no setor.

ASSINE JÁ!

Tel./Fax: (011) 455.5833
e-mail: aden@uol.com.br