

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS – CAMPUS OURO PRETO

CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

JÉSSICA MAGALHÃES NOVAIS

MARIANA DOS SANTOS MAGALHÃES

**CICLO PDCA E PLANILHA: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA FAMILIAR
CALDO DE CANA E LANCHES PASTELZINHO**

OURO PRETO

2024

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS – CAMPUS OURO PRETO
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

JÉSSICA MAGALHÃES NOVAIS
MARIANA DOS SANTOS MAGALHÃES

CICLO PDCA E PLANILHA: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA FAMILIAR
CALDO DE CANA E LANCHES PASTELZINHO


Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado ao curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade do Instituto Federal de Minas Gerais- Campus Ouro Preto, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Qualidade.

Ouro Preto, 03 de outubro de 2024.

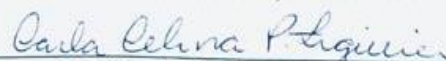
BANCA EXAMINADORA




Professora Dra. Simone Cássia Corrêa de Sousa
(Orientadora)



Professor Mestre Adriano Rodolfo Martins Moreira



Tecnóloga em Gestão da Qualidade Carla Celina Pimenta Figueira



Tecnólogo em Gestão da Qualidade Edson Junio Ferreira da Silva

OURO PRETO

2024

N935c Novais, Jéssica Magalhães.
Ciclo PDCA e planilha [manuscrito] : um estudo de caso na empresa familiar Caldo de Cana e Lanches Pastelzinho / Jéssica Magalhães Novais, Mariana dos Santos Magalhães. – 2024.
54 f. : il.

Orientadora: Simone Cássia Córrea de Sousa.
Trabalho de Conclusão de Curso (tecnologia) – Instituto Federal de Minas Gerais. *Campus* Ouro Preto, 2024.

1. Ferramentas da Qualidade. 2. Ciclo PDCA. 3. Planilhas. I. Magalhães, Mariana dos Santos. II. Sousa, Simone Cássia Corrêa de. III. Instituto Federal de Minas Gerais. *Campus* Ouro Preto. IV. Título.

CDU: 658.56

Catálogo: Kelly Cristiane Santos Morais - CRB-6/3217

AGRADECIMENTOS

O caminho para chegar até o final deste curso, não foi algo simples e fácil. Queremos agradecer a todas as pessoas que nos apoiaram durante todo o processo, nossos pais, família e amigos de curso. Sem todas essas pessoas não teríamos chegado aqui. Todas as palavras bonitas e motivadoras; todo auxílio e incentivo foram fundamentais para que este trabalho fosse realizado com dedicação e muito carinho.

Dedicamos esse trabalho aos nossos pais que foram e são nossos maiores apoiadores durante toda essa jornada. Ressaltamos que sem eles não teríamos chegado aonde chegamos.

RESUMO

A Gestão da Qualidade é uma área fundamental tanto para estabelecimentos comerciais quanto para prestadores de serviços. Sua implementação não apenas melhora a administração, mas também contribui significativamente para a obtenção de resultados positivos nos serviços oferecidos. Para garantir a eficácia dessa gestão, é crucial utilizar ferramentas apropriadas que ajudem a alcançar os resultados desejados.

Neste trabalho, realizamos uma análise e orientação para o estabelecimento CALDO DE CANA E LANCHES PASTELZINHO, localizado em Ouro Preto. Foram aplicadas ferramentas práticas e acessíveis, como o ciclo PDCA e uma planilha de controle, que são ideais para quem ainda não tem experiência nesse tipo de abordagem.

Os resultados já são visíveis em um curto período. Mudanças e crescimento foram notados, e acreditamos que, com o tempo, os benefícios da melhoria contínua se tornarão ainda mais evidentes.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	8
2. OBJETIVOS.....	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
3. METODOLOGIA	13
3.1 INFORMAÇÕES SOBRE O ESTABELECIMENTO	14
4. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA	24
4.1 MISSÃO	24
4.2 VISÃO	24
4.3 VALORES	24
5. REFERENCIAL TEORICO	25
5.1 PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA QUALIDADE.....	26
5.2 INDICADORES DA QUALIDADE	27
6. FERRAMENTA DA QUALIDADE PDCA	31
6.1 COMO IMPLEMENTAR O CICLO PDCA NA LANCHONETE:	34
7. PLANILHA	35
8. CARDÁPIO	39
9. DELIVERY.....	46
10. QUESTIONÁRIO E RESULTADOS	47
11. CONCLUSÃO	50
12. REFERÊNCIAS.....	52

Lista de Figuras:

Figura 1 Foto de Satélite mostrando a localização do estabelecimento	15
Figura 2 Foto da fachada do estabelecimento.	15
Figura 3 Foto da placa do estabelecimento	16
Figura 4 Foto das lojas ao lado do estabelecimento.	16
Figura 5 Foto da rua onde está localizado o estabelecimento.	17
Figura 6 Foto da lotérica perto do estabelecimento.	17
Figura 7 Foto de como era o salão antes da pintura.	18
Figura 8 Foto de como era o salão antes da pintura	19
Figura 9 Foto de como era próximo ao banheiro antes da pintura.	19
Figura 10 Foto do salão após a pintura.	20
Figura 11 Foto do salão após a pintura	20
Figura 12 Foto do salão após a pintura	21
Figura 13 Foto do salão após a pintura	21
Figura 14 Foto da parte de fora do banheiro após a pintura.	22
Figura 15 Foto do balcão após a pintura	22
Figura 16 Foto da entrada do estabelecimento após a pintura.	23
Figura 17 Ciclo PDCA.....	33
Figura 18 Cardápio	41
Figura 19 Cardápio	42
Figura 20 Cardápio	43

Lista de Gráficos:

Gráfico 1 Informações de vendas de pasteis e outros salgados.....	44
Gráfico 2 Informações de quantidade de venda de pasteis diárias.....	45
Gráfico 3 Informações de vendas de salgados mensal.....	45

Lista de Tabelas:

Tabela 1 Controle de Compras de salgados.....	36
Tabela 2 Caixa Diário	37

1. INTRODUÇÃO

Um bom gerenciamento é fundamental para qualquer estabelecimento que aspire ao sucesso e a um retorno financeiro lucrativo. Para atingir esses objetivos, os proprietários precisam adotar uma abordagem profissional na gestão de seus negócios. Isso implica não apenas em planejamento estratégico, mas também na implementação de práticas que garantam a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

Para alcançar uma gestão eficaz, é essencial que os proprietários disponham de ferramentas adequadas que facilitem a melhoria contínua dos serviços e produtos oferecidos.

Além disso, a capacitação e o treinamento da equipe são componentes cruciais para um bom gerenciamento. Investir no desenvolvimento profissional dos colaboradores não apenas melhora o atendimento ao cliente, mas também promove um ambiente de trabalho mais engajado e produtivo.

Portanto, um gerenciamento eficaz não é apenas uma vantagem competitiva; é uma necessidade para qualquer negócio que deseja prosperar em um mercado cada vez mais dinâmico e exigente. O sucesso a longo prazo está intimamente ligado à capacidade dos proprietários de gerenciar suas operações com competência, utilizando as ferramentas certas e investindo no desenvolvimento de sua equipe.

“É unânime que, independente do porte da empresa, ela necessita de um gerenciamento de suas informações, a fim de que as decisões tomadas possam gerar benefícios para as mesmas.” (ZULIAN, SOUZA; MIRANDA, 2013, p. 8)

Uma lanchonete, por exemplo, que busca reconhecimento junto à população, seja em nível regional ou nacional, e almeja um retorno financeiro rentável, deve oferecer diversos elementos que garantam uma experiência positiva aos clientes. Isso inclui um atendimento excepcional, produtos de alta qualidade, um ambiente aconchegante e limpo, além de

um cardápio bem elaborado que atenda às preferências e necessidades do público.

Para além do bom gerenciamento, o proprietário do estabelecimento pode (e deve) contar com profissionais especializados em Gestão da Qualidade. Esses especialistas são fundamentais para identificar áreas que precisam de melhoria e para implementar práticas que assegurem a consistência e a excelência dos serviços. Eles podem ajudar a desenvolver procedimentos operacionais padrão, realizar auditorias internas e criar sistemas de feedback que possibilitem ouvir a opinião dos clientes.

Além disso, a utilização de ferramentas como a análise de dados pode ser decisiva para entender o comportamento dos clientes e identificar tendências de consumo.

Por fim, a cultura organizacional deve promover a qualidade em todos os níveis. Incentivar a equipe a se engajar na busca pela melhoria contínua e criar um ambiente onde todos se sintam valorizados e ouvidos contribui para um serviço de alta qualidade e um ambiente agradável. Assim, a lanchonete não só se destaca pela sua oferta, mas também se torna um local apreciado pela comunidade.

Um profissional formado em Gestão da Qualidade, conforme destacado no site Guia da Carreira (2019), possui competências essenciais para avaliar e otimizar processos, práticas e rotinas de uma instalação. Ele detém um domínio aprofundado sobre as normas e padrões de qualidade exigidos por sistemas de certificação, como Inmetro, ABNT e ISO. Esse conhecimento permite que ele não apenas identifique áreas de melhoria, mas também implemente soluções que garantam a conformidade e a eficiência operacional.

Esse profissional é capacitado para realizar auditorias internas, monitorar indicadores de desempenho e conduzir análises críticas que ajudem a entender o funcionamento do negócio. Ele pode desenvolver planos de ação para corrigir desvios e promover a melhoria contínua,

assegurando que todos os processos estejam alinhados às melhores práticas do mercado.

Antes mesmo de concluir sua formação, um estudante de Gestão da Qualidade pode contribuir significativamente para o desenvolvimento de estabelecimentos, auxiliando na implementação de melhorias que os preparem melhor para o mercado de trabalho. Essa experiência prática não apenas enriquece o aprendizado, mas também oferece um valioso insight sobre a aplicação de teorias em situações reais.

As alunas Jéssica Magalhães Novais e Mariana dos Santos Magalhães, por exemplo, optaram por realizar um estudo de caso como parte de seu trabalho de conclusão de curso. O objetivo era aplicar ferramentas de qualidade em uma lanchonete familiar, localizada na cidade de Ouro Preto, a especialidade dela é vender pasteis e salgados, mas não tinha muito controle sobre seus gastos, lucros e planejamento sobre suas compras então era necessário observar quais melhorias poderiam ser implementadas.

Nesse contexto, elas utilizaram metodologias reconhecidas, como o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) e as Ferramentas da Qualidade, como planilha e gráficos de controle.

Essas ferramentas permitiram identificar problemas existentes, mapear processos e propor soluções específicas para aumentar a eficiência e a satisfação do cliente.

Além disso, o estudo de caso possibilitou que as alunas realizassem entrevistas com colaboradores, coletando feedback valioso que ajudou a embasar suas recomendações. Essa interação direta com o ambiente de trabalho não só aprimorou suas habilidades de comunicação e análise crítica, mas também fortaleceu sua compreensão sobre as dinâmicas do setor.

Essa experiência prática não só se traduziu em aprendizado acadêmico, mas também em um portfólio que as alunas poderão utilizar em suas futuras carreiras. Além disso, destaca a importância da integração entre a teoria e a prática no campo da Gestão da Qualidade, mostrando como os estudantes podem ser agentes de mudança positiva em seus ambientes de trabalho.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Investigar através de um estudo de caso a viabilidade da aplicação das ferramentas da qualidade PDCA e planilha para otimizar a gestão e os resultados da lanchonete CALDO DE CANA E LANCHES PASTELZINHO.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar os pontos forte e/ou positivos e eventuais problemas, pontos fracos e/ou negativos na gestão e nos resultados do empreendimento.
- Propor intervenções e um plano de ação para monitorar e avaliar os resultados.
- Apresentar indicadores de qualidade no desempenho.
- Apresentar alguns indicadores de qualidade para restaurantes e lanchonetes.

3. METODOLOGIA

O trabalho foi desenvolvido com o objetivo de apresentar e aplicar ferramentas de qualidade que auxiliassem os proprietários no gerenciamento mais eficiente do estabelecimento. As ferramentas selecionadas foram o Ciclo PDCA e o uso de planilhas, ambas escolhidas por serem de fácil acesso e compreensão, considerando que os proprietários não tinham experiência prévia com elas nem muita prática em tecnologia.

A primeira etapa consistiu em conhecer profundamente o estabelecimento, os funcionários, as rotinas diárias, os processos internos, a divisão de tarefas, bem como a logística, compras e horários de operação, essa etapa durou cerca de um mês e meio.

Na segunda etapa, buscamos entender o público-alvo, as estratégias de venda, o produto estrela do negócio e as perspectivas de crescimento. Discutimos se os proprietários desejavam ampliar o cardápio ou apenas aprimorar o que já era oferecido.

Com essas informações, foi possível identificar a melhor forma de aplicar as ferramentas e orientar os proprietários, garantindo que o processo não se tornasse complicado, mas sim contribuísse para melhorar ainda mais o funcionamento e as vendas do CALDO DE CANA E LANCHES PASTELZINHO, essa etapa durou cerca de 3 meses.

3.1 INFORMAÇÕES SOBRE O ESTABELECIMENTO

O estabelecimento escolhido foi o “Caldo de Cana Lanches Pastelzinho”, ele foi escolhido por já ser conhecido por nós e por um dos proprietários ser pai da Jéssica, tornando mais fácil o acesso e a comunicação. O local iniciou suas atividades no ano de 2003 e foi gerenciado por um homem chamado Nilson até o ano de 2015. Ainda neste ano, o local sofreu uma mudança de direção e passou a ser gerenciado por Wille de Souza Novais e por seu irmão Júlio de Souza Novais Filho. Desde então, ambos são os proprietários do comércio.

O quadro efetivo é composto por 7 funcionários, entre os quais 3 ficam por conta da cozinha e limpeza do estabelecimento e trabalham em horários alternados, montando sua escala a cada semana, mas sempre atendendo a carga horária máxima permitida e o número de folgas 2 motoboys, não sendo funcionários fixos e que possuem uma carga horária definida pela demanda de pedidos do dia; e os 2 donos que trabalham, geralmente, em horários alternados para sempre ter uma liderança no estabelecimento.

Localizado na cidade de Ouro Preto, na Rua Maciel, número 87, bairro Alto da Cruz, o Pastelzinho é de fácil acesso para os consumidores pois, em suas mediações, encontram-se lotéricas, supermercados, farmácias, pontos de ônibus, igrejas e escolas.

Abaixo é possível ver a localização por meio de fotos de GPS e fotos particulares tiradas para mostrar o local.



Figura 1 Foto de Satélite mostrando a localização do estabelecimento



Figura 2 Foto da fachada do estabelecimento.



Figura 3 Foto da placa do estabelecimento.



Figura 4 Foto das lojas ao lado do estabelecimento.



Figura 5 Foto da rua onde está localizado o estabelecimento.



Figura 6 Foto da lotérica perto do estabelecimento.

Ao conhecer o estabelecimento, observamos que, por se tratar de um imóvel compartilhado com outros, ele não possui janelas laterais, o que reduz a iluminação interna. A única fonte de luz natural vem das portas frontais.

Com base nessa análise, sugerimos aos proprietários uma mudança na cor interna do espaço. Anteriormente, as paredes eram pintadas de azul turquesa, e agora passaram a ser brancas, em um tom off-White. Essa alteração proporciona uma impressão visual de maior clareza e amplitude ao ambiente.

Segue as fotos mostrando o resultado da mudança.



Figura 7 Foto de como era o salão antes da pintura.



Figura 8 Foto de como era o salão antes da pintura

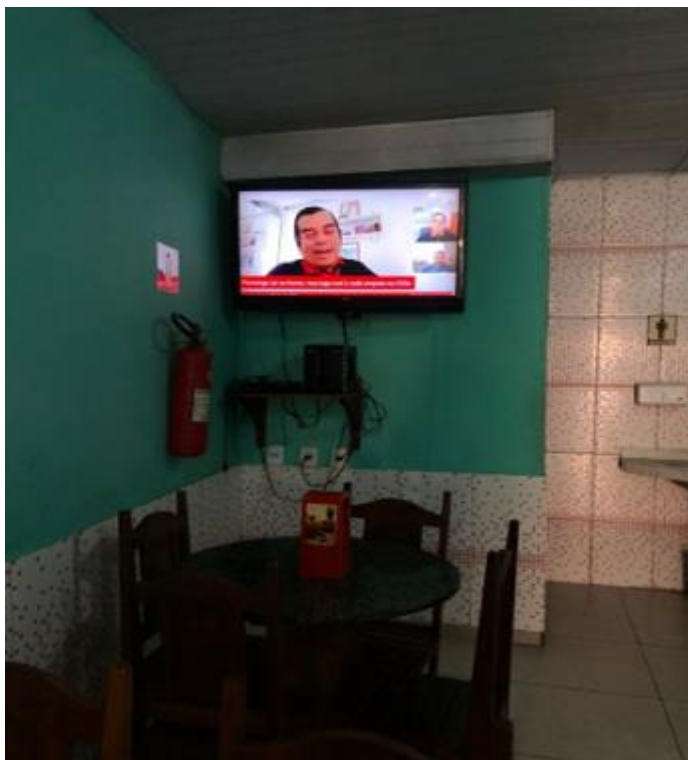


Figura 9 Foto de como era próximo ao banheiro antes da pintura.



Figura 10 Foto do salão após a pintura.



Figura 11 Foto do salão após a pintura



Figura 12 Foto do salão após a pintura.



Figura 13 Foto do salão após a pintura



Figura 14 Foto da parte de fora do banheiro após a pintura.



Figura 15 Foto do balcão após a pintura



Figura 16 Foto da entrada do estabelecimento após a pintura.

4. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA

É importante ressaltar sobre a missão, a visão e os valores do Pastelzinho Caldo de Cana e Lanches, pois esses fatores influenciaram positivamente nos resultados obtidos.

4.1 MISSÃO

A missão Pastelzinho Caldo de Cana Lanches é servir aos seus clientes, lanches e refeições com a melhor qualidade possível, buscando sempre um atendimento qualificado, um ambiente limpo, organizado e agradável.

4.2 VISÃO

A visão é ser referência em excelência, com um cardápio diversificado que atende o público diurno e noturno, sempre buscando aprimorar a qualidade de nossos serviços.

4.3 VALORES

Como empresa familiar, valorizamos a tradição e a qualidade, oferecendo produtos com dedicação e excelência. Priorizamos relacionamentos humanos, criamos um ambiente acolhedor para clientes e colaboradores.

5. REFERENCIAL TEORICO

As Ferramentas do Controle de Qualidade são técnicas práticas e eficazes que desempenham um papel fundamental na análise e solução de problemas em diversos contextos organizacionais. Essas ferramentas permitem que as equipes identifiquem, analisem e abordem questões relacionadas à qualidade de produtos e serviços de maneira sistemática e estruturada.

Ao aplicar essas ferramentas, as organizações conseguem obter uma compreensão mais profunda de seus processos, facilitando a identificação de causas raízes de problemas e a eliminação de desperdícios. Além disso, elas promovem a melhoria contínua ao permitir a monitorização e o ajuste constante dos processos, assegurando que a qualidade atenda ou supere as expectativas dos clientes.

As empresas buscam cada vez mais ampliar a competitividade adaptando-se às condições de mercado atuando com qualidade e de forma mais eficiente, evitando retrabalhos, desperdícios e reduzindo custos. Pode proporcionar a criação de vantagem competitiva influenciando no crescimento do negócio ou mesmo na qualidade no atendimento tendo significância até mesmo na captação e fidelização de clientes (FONSECA et al., 2017; ALMEIDA, 2017).

Essas ferramentas são versáteis e podem ser utilizadas em uma ampla variedade de setores, desde manufatura até serviços, tornando-se indispensáveis para qualquer estratégia de gestão da qualidade. Ao integrá-las em suas operações diárias, as empresas não apenas aprimoram a eficiência e a eficácia de seus processos, mas também fortalecem a satisfação do cliente e a competitividade no mercado.

Em resumo, as Ferramentas do Controle de Qualidade são essenciais para promover uma cultura de melhoria contínua, capacitando as equipes a tomarem decisões informadas, baseadas em dados e evidências, e a buscarem incessantemente a excelência em suas operações.

5.1 PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

- **Diagrama de Ishikawa (Espinha de Peixe ou Diagrama de Causa e Efeito):** utilizada para identificar as causas raízes de um problema. Muito eficaz para analisar processos e produtos e descobrir quais fatores podem estar afetando a qualidade. Podendo ser usada quando há um problema a ser resolvido.

- **Gráfico de Pareto:** utilizada para identificar os problemas mais frequentes ou críticos em um processo ou produto. Através do gráfico, é possível classificar os problemas em ordem decrescente de frequência ou impacto. Ele ainda auxilia a priorizar as ações de melhoria. Pode ser utilizado para identificar os problemas mais relevantes em um processo ou produto.

- **Fluxograma:** essa ferramenta ajuda a visualizar e entender um processo. É útil para identificar onde ocorrem os problemas, as etapas críticas e os pontos de melhoria. Excelente para auxiliar no entendimento e análise dos processos.

- **Gráfico de Controle:** utilizada para monitorar um processo ao longo do tempo e verificar se ele atende os limites esperados. É útil para detectar problemas de qualidade e garantir que um processo esteja sob controle.

- **Diagrama de dispersão:** utilizada para analisar a relação entre duas variáveis. É ideal para ajudar a identificar se existe uma correlação entre as variáveis bem como entender como uma pode afetar a outra.

5.2 INDICADORES DA QUALIDADE

Um indicador de desempenho (KPIs) é uma métrica usada para avaliar o sucesso de uma organização, equipe ou projeto em relação a seus objetivos estratégicos. Eles ajudam a monitorar o progresso e a identificar áreas que precisam de melhorias. Na gestão de um negócio, a atenção que se dá aos números pode ser um fator determinante para o sucesso.

Para os donos de restaurantes, os KPIs podem ajudar a melhorar a qualidade do serviço, aumentar a satisfação dos clientes, a produtividade do time, entre outros aspectos. Abaixo explicaremos um pouco sobre cada um dos indicadores:

PERCENTUAL DE CRESCIMENTO POR PERÍODO: é uma métrica que indica o aumento ou diminuição de um valor em relação a um período anterior.

TICKET MÉDIO: é um indicador que mede o valor médio das vendas por cliente em um determinado período.

CUSTO DE MERCADORIAS VENDIDAS: é uma métrica financeira que representa o custo total das mercadorias que foram vendidas durante um determinado período.

LUCRO BRUTO: é a receita total da empresa menos o Custo de Mercadorias Vendidas (CMV). Ele indica quanto a empresa ganha após deduzir os custos diretos associados à produção ou aquisição de bens vendidos.

LUCRO LÍQUIDO: é o valor que sobra após a dedução de todas as despesas, incluindo custos operacionais, despesas administrativas, impostos, juros e outros custos não diretamente relacionados à produção. Ele representa o ganho real da empresa.

TEMPO DE CICLO DO PEDIDO: é uma métrica que mede o tempo total desde que um pedido é recebido até que ele é entregue ao cliente. Essa métrica é crucial para avaliar a eficiência do processo de atendimento e a satisfação do cliente.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE: é uma medida que reflete o quanto os produtos ou serviços de uma empresa atendem ou superam as expectativas dos clientes. É um indicador crucial de desempenho que pode influenciar a lealdade, a retenção e o boca a boca positivo.

Existem várias maneiras de medir a satisfação do cliente, incluindo:

- Pergunta direta
- Pergunta de probabilidade
- Feedback Qualitativo
- Análise de Reclamações
- Taxa de Retenção de Clientes
- Importância da Satisfação do Cliente

INDICADORES RELACIONADOS À SEGURANÇA ALIMENTAR

Indicadores relacionados à segurança alimentar são fundamentais para garantir que os alimentos sejam seguros para o consumo, estejam livres de contaminantes e atendam aos padrões de qualidade. Aqui estão alguns dos principais indicadores que podem ser utilizados:

Taxa de Incidência de Doenças Transmitidas por Alimentos.

Definição: Número de casos de doenças relacionadas ao consumo de alimentos por população em um determinado período. Importância: Ajuda a avaliar a eficácia das práticas de segurança alimentar.

Percentual de Produtos Não Conformes.

Definição: Percentual de produtos que não atendem aos padrões de qualidade ou segurança em relação ao total inspecionado. Importância: Indica a necessidade de melhorias nos processos de controle de qualidade.

Número de Reclamações de Clientes.

Definição: Total de reclamações recebidas sobre a segurança ou qualidade dos alimentos. Importância: Reflete a percepção do consumidor e a eficácia das práticas de controle.

Conformidade com Padrões de Higiene.

Definição: Percentual de estabelecimentos alimentares que atendem aos requisitos de higiene e segurança alimentar. Importância: Ajuda a monitorar o cumprimento das normas sanitárias.

Resultados de Inspeções Sanitárias.

Definição: Percentual de inspeções que resultam em conformidade versus não conformidade. Importância: Avalia a eficácia das práticas de fiscalização e controle.

Tempo de Resposta a Contaminações.

Definição: Tempo médio para identificar e responder a um surto de contaminação alimentar. Importância: A rapidez da resposta pode reduzir a gravidade de surtos e proteger a saúde pública.

Capacitação em Segurança Alimentar.

Definição: Percentual de funcionários treinados em práticas de segurança alimentar. Importância: Garantir que a equipe esteja bem informada é crucial para manter padrões de segurança.

Monitoramento da Temperatura.

Definição: Percentual de produtos armazenados e transportados em temperaturas adequadas. Importância: A temperatura inadequada pode levar à deterioração e contaminação dos alimentos.

Taxa de Recalls de Produtos.

Definição: Percentual de produtos retirados do mercado devido a questões de segurança alimentar. Importância: Indica a capacidade da empresa de identificar e lidar com problemas de segurança.

Análises Laboratoriais.

Definição: Percentual de amostras de alimentos testadas para contaminantes (como patógenos, resíduos químicos, etc.) que atendem aos padrões. Importância: As análises laboratoriais ajudam a garantir que os alimentos estejam seguros para o consumo.

Esses indicadores ajudam a monitorar e melhorar a segurança alimentar em diversas etapas, desde a produção até a distribuição e o consumo.

6. FERRAMENTA DA QUALIDADE PDCA

Utilizado na resolução de problemas e na implementação de mudanças, o PDCA é um método que auxilia a melhoria contínua de processos, produtos e serviços. Seu funcionamento se baseia em um ciclo rigoroso e metódico de 4 etapas principais: Planejar (Plan), Executar (Do), Verificar (Check) e Agir (Act).

“O Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo de Shewhart, Ciclo da Qualidade ou Ciclo de Deming, é uma metodologia que tem como função básica o auxílio no diagnóstico, análise e prognóstico de problemas organizacionais, sendo extremamente útil para a solução de problemas. Poucos instrumentos se mostram tão efetivos para a busca do aperfeiçoamento quanto este método de melhoria contínua, tendo em vista que ele conduz a ações sistemáticas que agilizam a obtenção de melhores resultados com a finalidade de garantir a sobrevivência e o crescimento das organizações (QUINQUIOLO, 2002).”

O ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar e Agir) oferece uma série de benefícios significativos para os estabelecimentos que adotam essa ferramenta de gestão da qualidade em seu ambiente de trabalho.

Primeiramente, o PDCA facilita a tomada de decisões ao fornecer uma estrutura clara e sistemática para identificar problemas e oportunidades de melhoria. Com isso, os gestores podem avaliar alternativas de maneira mais eficaz, assegurando que as escolhas feitas sejam baseadas em dados concretos e análises detalhadas.

Além disso, a aplicação do ciclo PDCA ajuda a reduzir falhas e desperdícios. Ao implementar as etapas de "Fazer" e "Verificar", as equipes podem monitorar processos em tempo real, identificar ineficiências

e ajustar ações conforme necessário. Isso não apenas otimiza recursos, mas também melhora a qualidade dos serviços prestados.

Outro aspecto crucial do PDCA é que ele promove um aprendizado contínuo. Ao revisar regularmente os resultados das ações implementadas, as equipes se tornam mais adeptas em identificar lições aprendidas e adaptar estratégias para o futuro. Esse ciclo de feedback constante fomenta uma cultura de inovação e melhoria, capacitando todos os colaboradores a contribuírem para o sucesso do estabelecimento.

Em resumo, a adoção do ciclo PDCA não apenas aprimora a gestão da qualidade, mas também transforma o ambiente de trabalho em um espaço mais eficiente, colaborativo e preparado para enfrentar os desafios do mercado.

“Como a utilização do Ciclo PDCA está intimamente ligada ao entendimento do conceito de processo, é importante que todos os envolvidos em sua aplicação entendam a visão processual como a identificação clara dos insumos, dos clientes e das saídas que estes adquirem, além dos relacionamentos internos que existem na organização (TACHIZAWA, SACAICO, 1997).”

O controle de qualidade despontou nos Estados Unidos em uma aplicação industrial do gráfico de controle elaborado por Walter Andrew Shewhart, funcionário da empresa Bell Telephone Laboratories, o qual propôs o uso do gráfico de controle dando ênfase ao estudo e prevenção dos problemas relacionados à qualidade, e a um custo infinitamente mais baixo para as organizações.

Deming, considerado o pai da qualidade total, define qualidade como “o sentir orgulho pelo trabalho bem-feito”, fazendo elevar a produtividade organizacional, (DEMING, 1950) com o respectivo reflexo sobre a satisfação do consumidor. (BARÇANTE; SHIOZAWA, 1998 apud OLIVEIRA; BUENO, 2002)



Figura 17 Ciclo PDCA.

6.1 COMO IMPLEMENTAR O CICLO PDCA NA LANCHONETE:

O ciclo PDCA foi implementado com o objetivo de analisar os processos de compras e vendas de produtos e os resultados de maneira eficaz. Cada decisão deve ser cuidadosamente planejada para evitar prejuízos.

Foi realizada uma análise para determinar se seria necessário ampliar o cardápio ou focar apenas em melhorias nos processos e nas refeições e lanches já oferecidos. A decisão final foi priorizar um processo de melhoria contínua e automatização, identificando pontos específicos que necessitavam de aprimoramento e o caminho a seguir para facilitar a contabilidade, o controle de compras e o gerenciamento de orçamentos.

Observamos que, embora o estabelecimento já tivesse um bom número de vendas e uma sólida reputação, faltava um controle preciso dos gastos e das compras de insumos, o que dificultava a contabilidade e a análise dos lucros. Nesse contexto, decidimos adicionar mais uma ferramenta de qualidade: a planilha. Essa ferramenta auxiliará no controle, na mecanização e na análise de todos os processos, promovendo uma gestão mais eficiente e transparente.

7. PLANILHA

Outra ferramenta de qualidade amplamente utilizada por profissionais da área são as planilhas. Elas são práticas e oferecem um controle rápido e de fácil visualização, permitindo que os proprietários de estabelecimentos monitorem as atividades realizadas, os itens vendidos e os lucros obtidos.

"Informações e dados colhidos a partir da rotina. Devem ser organizados de tal forma que permitam a visualização fácil e segura dos resultados da empresa, tais como vendas, lucros, produção, produtividade, desperdícios e outras perdas, pontualidade e absenteísmo, grau de satisfação dos colaboradores e clientes, nível de acidentes de trabalho, etc.". (Garcez, Fachin e Júnior (2000).

No caso do "Pastelzinho", a planilha foi implementada com o objetivo de simplificar a gestão financeira do local. Durante as reuniões entre os proprietários, Wille e Júlio, e as futuras gestoras de qualidade, ficou claro que eles não tinham um controle preciso dos itens comprados, das vendas realizadas e do fluxo de caixa diário. Considerando a praticidade e a agilidade que as planilhas proporcionam, essa ferramenta foi adotada.

Abaixo, apresentamos exemplos dos modelos utilizados pelo estabelecimento. É importante ressaltar que os itens listados estão no cardápio, mas os proprietários solicitaram que os preços não fossem divulgados. Em seguida, incluímos um exemplo da planilha utilizada para o fechamento do caixa, tanto diário quanto mensal.

Compra de salgados							
Data da compra		01/jun	08/jun	15/jun	23/jun	28/jun	Valor da compra
Salgados	Coxinha de frango com cat.	90	75	100	95	110	R\$ 470,00
	Torta de Frango	60	45	50	50	60	R\$ 265,00
	Empada de Frango	85	65	90	65	75	R\$ 380,00
	Kibe	40	25	30	20	35	R\$ 150,00
Total de compras de salgados							R\$ 1.265,00

Tabela 1 Controle de compra de salgados

Os valores da planilha não são os reais, foram colocados apenas para demonstrar como seria o controle de compra de salgados, na planilha tem o controle de quais salgados estão sendo comprados, qual a data da compra e qual valor está sendo pago em cada data, tendo também o valor total que foi pago durante o mês com a compra dos salgados.

Fora a planilha de compra de salgados foi criada também uma planilha para ter controle do caixa da lanchonete.

Caixa Diário					
	Abertura do caixa	Fechamento do caixa	Diferença	Cartão de credito	Cartão de Debito
01/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
02/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
03/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
04/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
05/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
06/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
07/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
08/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
09/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
10/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
11/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
12/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
13/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
14/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
15/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
16/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
17/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
18/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
19/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
20/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
21/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
22/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
23/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
24/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
25/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
26/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
27/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
28/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
29/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
30/jun			R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Total do mês		R\$ -	R\$ -	R\$ -

Tabela 2 Caixa diário

Com esta planilha, é possível monitorar as vendas diárias e mensais de forma eficaz. As transações registradas incluem pagamentos em cartão, dinheiro, Pix, além das vendas realizadas por plataformas como o iFood.

As planilhas foram desenvolvidas com o objetivo de proporcionar um controle mais rigoroso de todos os produtos do estabelecimento. Com o

tempo, elas são ajustadas e aprimoradas para se adequar cada vez mais à dinâmica do negócio, sempre com foco na praticidade. É fundamental que essas adaptações sejam feitas de maneira gradual, uma vez que os proprietários não tinham experiência anterior com esse tipo de ferramenta. Essa abordagem evita mudanças drásticas que poderiam causar confusão, garantindo que os gestores se sintam confortáveis e capacitados para realizar as modificações necessárias por conta própria, resultando em uma gestão mais eficiente e autônoma.

8. CARDÁPIO

O “Pastelzinho” é muito famoso na região e sempre foi conhecido por seus famosos pastéis fritos na hora e sua diversidade de recheios. Após a mudança de gestão em 2015, o cardápio fez a inclusão de novos sabores. Além dessas alterações, eles incluíram hambúrgueres e pizzas durante o período da noite.

Anteriormente os sabores de pasteis eram apenas, o de carne, queijo, pizza e frango. Com a mudança foram incluídos outros sabores como: frango com queijo, frango com banana, com palmito, com presunto e muçarela, com catupiry e milho, com catupiry bacon e milho, os de carne com queijo, com milho verde, com banana, o misto, o misto com catupiry e bacon, o de bacalhau, e os pasteis doces, queijo com banana, banana com canela, chocolate com banana, o feitiço da sereia e o romeu e julieta.

Os proprietários entendem que as inovações já implementadas, mesmo que benéficas, ainda não demonstram um diferencial para que o local se destaque. Pensando nisso, foram sugeridos que eles incluíssem no cardápio opções de lanches vegetarianos, tapiocas e panquecas. São opções que atraem uma variedade maior de clientes e não acrescentam um custo alto demais, já que as opções de recheios dos pastéis podem ser mantidas e aproveitadas.

Outra sugestão foi a de adquirir uma máquina de sorvete expresso no local. Levando em conta a localização do estabelecimento (em frente a um ponto de ônibus, supermercados, e próximo a uma escola), seria uma aquisição de baixo custo e viável para dias quentes; além de ser um equipamento que não exige um esforço maior dos funcionários ou um acúmulo nas tarefas diárias.

Abaixo tem o cardápio anexado, e de acordo com ele e com informações passadas foram montados gráficos mostrando a venda de salgados e pasteis.

O foco na análise do cardápio foram nos pasteis e salgados que são os carros fechados do empreendimento e com o qual eles precisavam de mais controle. Os demais itens do cardápio, como as porções, caldos, hambúrgueres e pizzas os ingredientes são comprados e são produzidos diretamente no estabelecimento. E levando em conta que uma coisa puxa a outra, ao começarem a ter o controle dos salgados e pasteis com o passar do tempo começariam a estabelecer padrões e ter controle dos outros itens também.

PASTELZINHO LANCHES

(31)3350-6702

PASTÉIS COMUNS



Carne.....	RS 4,00
Frango.....	RS 4,00
Queijo.....	RS 4,00
Presunto com queijo.....	RS 4,00

PASTÉIS ESPECIAIS



Frango.....	RS 7,00
Frango com queijo.....	RS 7,50
Frango com banana.....	RS 7,50
Frango com palmito.....	RS 7,50
Frango com presunto e queijo.....	RS 7,50
Frango com catupiry e milho verde.....	RS 7,50
Frango com catupiry, bacon e milho.....	RS 8,00
Carne.....	RS 7,00
Carne com queijo.....	RS 7,50
Carne com milho verde.....	7,50
Carne com banana.....	RS 7,50

PASTÉIS ESPECIAIS



Queijo.....	RS 7,00
Queijo com banana.....	RS 7,60
Banana com canela.....	RS 7,00
Chocolate com banana.....	RS 8,00
Pizza.....	RS 7,50
<small>(presunto, mussarela, orégano, tomate, pimentão, cebola e milho)</small>	
Vegetariano.....	RS 7,50
<small>(queijo, palmito e milho verde)</small>	
Napolitano.....	RS 7,50
<small>(presunto, mussarela e orégano)</small>	
Feitiço da Sereia.....	RS 7,50
<small>(presunto, queijo, tomate, atum e palmito)</small>	
Romeu e Julieta.....	RS 8,00
<small>(queijo e goiabada)</small>	
Bacalhau.....	RS
<small>(batata, bacalhau ao molho)</small>	
Misto.....	RS 10,00
<small>(carne, frango, presunto, mussarela e palmito)</small>	
Misto com catupiry e bacon.....	RS 11,00

Figura 18 Cardápio

PIZZA		MINI PIZZA	
Frango.....	R\$	Frango e mussarela	R\$
(frango desfiado, mussarela, azeitona, milho e cebola)		Calabresa e mussarela	R\$
Presunto e Mussarela.....	R\$	Presunto e mussarela	R\$
(presunto, mussarela, cebola, tomate e milho)			
Calabresa.....	R\$		
(mussarela, calabresa, tomate, cebola e milho)			
Portuguesa.....	R\$		
(presunto, mussarela, calabresa, tomate, cebola e milho)			
À Moda da Casa.....	R\$		
(frango, catupiry, azeite, milho, cebola, tomate e bacon)			
Meio a meio.....	R\$		
BURGUER		SALGADOS	
Hambúrguer.....	R\$ 13,00	Coxinha de frango com catupiry.....	R\$ 5,00
(pão, bife, batata palha, salada e milho)		Torta de frango.....	R\$ 7,50
X-Burguer.....	R\$ 14,00	Empada de frango.....	R\$ 6,00
(pão, bife, queijo, batata palha, salada e milho)		Kibe.....	R\$
X-Egg Buguer.....	R\$ 14,50		
(pão, bife, ovo, queijo, batata palha, salada e milho)			
X-Bacon Burguer.....	R\$ 16,00		
(pão, bife, bacon, queijo, batata palha, salada e milho)			
X-Egg Bacon Burguer.....	R\$ 16,50		
(pão, bife, ovo, bacon, queijo, batata palha, salada e milho)			
X-Filé de Frango.....	R\$ 17,00		
(pão, filé de frango, presunto, queijo, batata palha, salada e milho)			
X-Della Quá.....	R\$ 17,00		
(pão, bife, queijo, presunto, bacon, ovo, batata palha, salada e milho)			
Carga Pesada.....	R\$ 18,00		
(pão, 2 bifés, queijo, presunto, ovo, bacon, batata palha, salada e milho)			
		CALDOS	
		Feijão.....	R\$ 16,20
		Mandioca.....	R\$ 16,00
		Mocotó.....	R\$ 15,00
		ESPAGUETE	
		Espaguete à bolonhesa	R\$ 17,00
		Espaguete à bolonhesa com bacon e ovo	R\$ 18,00

Figura 19 Cardápio

PORÇÕES		BEBIDAS	
Maçã de peito com mandioca.....	R\$ 45,00	Cerveja.....	RS
Fritas.....	R\$ 28,00	Puro Malte.....	RS
Fritas com linguiça e queijo.....	R\$ 40,00	Eisenbahn 600ml.....	RS
Frango à passarinho.....	R\$ 40,00	Eisenbahn LONG NECK.....	RS
Filé suíno com fritas.....	R\$ 40,00	Devassa 600ml.....	RS
Fritas com bacon.....	R\$ 40,00	Devassa LATÃO.....	RS
Meio da asa.....	R\$ 40,00	Shin ZERO ÁLCOOL.....	RS
Filé de tilápia 500g.....	R\$ 45,00	Skol 600ml.....	RS
Tradição de Minas.....	R\$ 40,00	Kaiser 600ml.....	RS
<small>(torresmo, mandioca e calabresa)</small>		Brahma 600ml.....	RS
		Antartica 600ml.....	RS
		Caracu.....	RS
SUCOS		VINHOS	
Abacaxi.....	R\$ 5,00	Canção 750ml.....	RS
Acerola.....	R\$ 5,00	Cantina da Serra 660ml.....	RS
Goiaba.....	R\$ 5,00		
Laranja.....	R\$ 5,00		
Manga.....	R\$ 5,00		
Maracujá.....	R\$ 5,00		
Morango.....	R\$ 5,00		
Pêssego.....	R\$ 5,00		
Suco Skinka.....	R\$ 5,00		
WHISKY			
Natu Nobilis.....	R\$ 15,00		
White Hourse.....	R\$ 15,00		
Red Label.....	R\$ 15,00		

Figura 20 Cardápio

De acordo com as informações passadas e podendo analisar o cardápio temos uma variação bem grande de pasteis que são divididos em pastéis comuns que são menores, mais baratos e tem menos variações de recheios, pastéis especiais que já são maiores e tem mais variações e na segunda denominação de pastéis especiais podemos notar que são pasteis com recheios doces ou mais específicos como o de bacalhau. O carro chefe do estabelecimento sempre foram os pasteis, por serem fritos na hora serem conhecidos por ser bem recheados e saborosos.

Só os pasteis tem uma média de venda de 60 por dia, variando os recheios chegando a uma média de 420 por semana, chegando a ter uma média maior que a dos salgados que tem uma média de 400 salgados vendidos por semana.

Os pasteis que são mais vendidos são os de sabores Misto com Catupiry e bacon, Frango com Catupiry, Queijo e Carne. E os salgados mais vendidos são Coxinha de Frango com Catupiry e Empada de Frango.

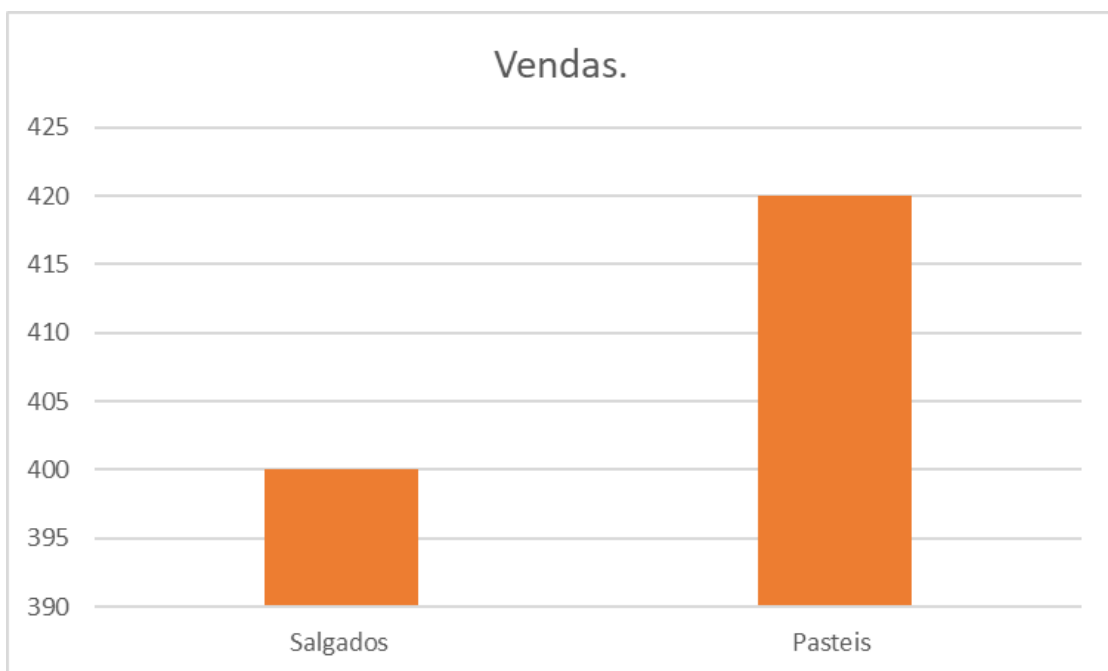


Gráfico 1 Informações de vendas mensais de pasteis e outros salgados.

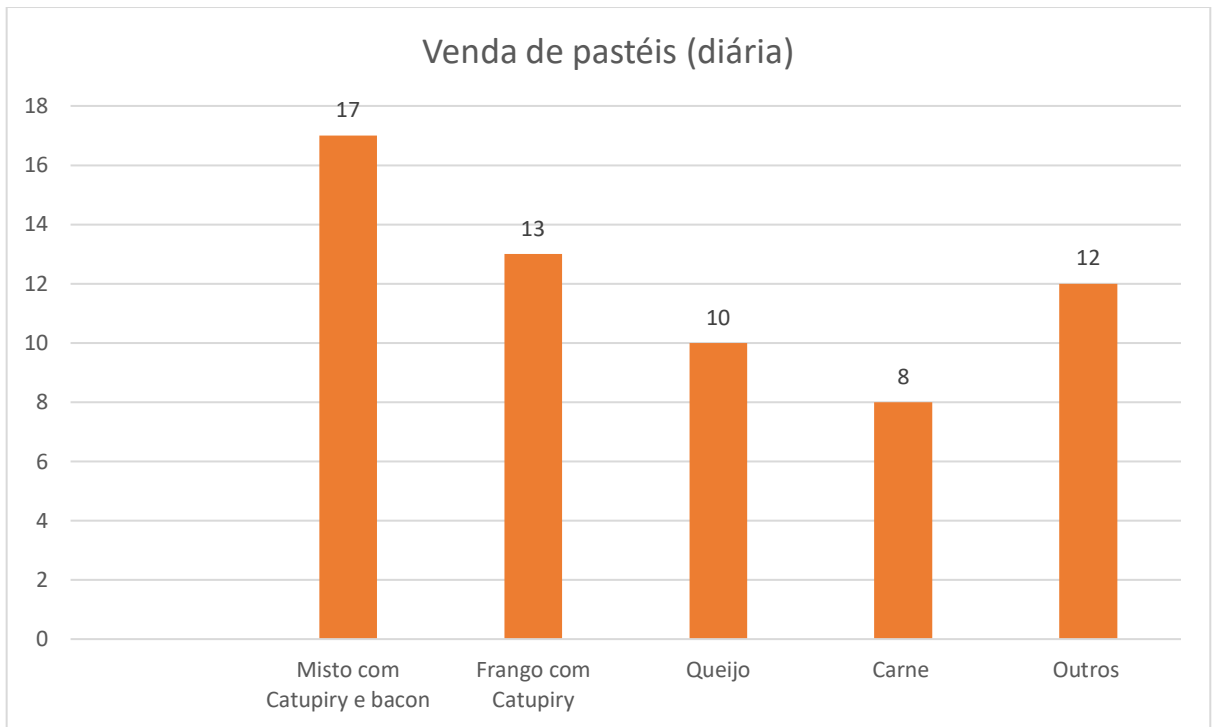


Gráfico 2 Informações de quantidade de venda de pasteis diárias

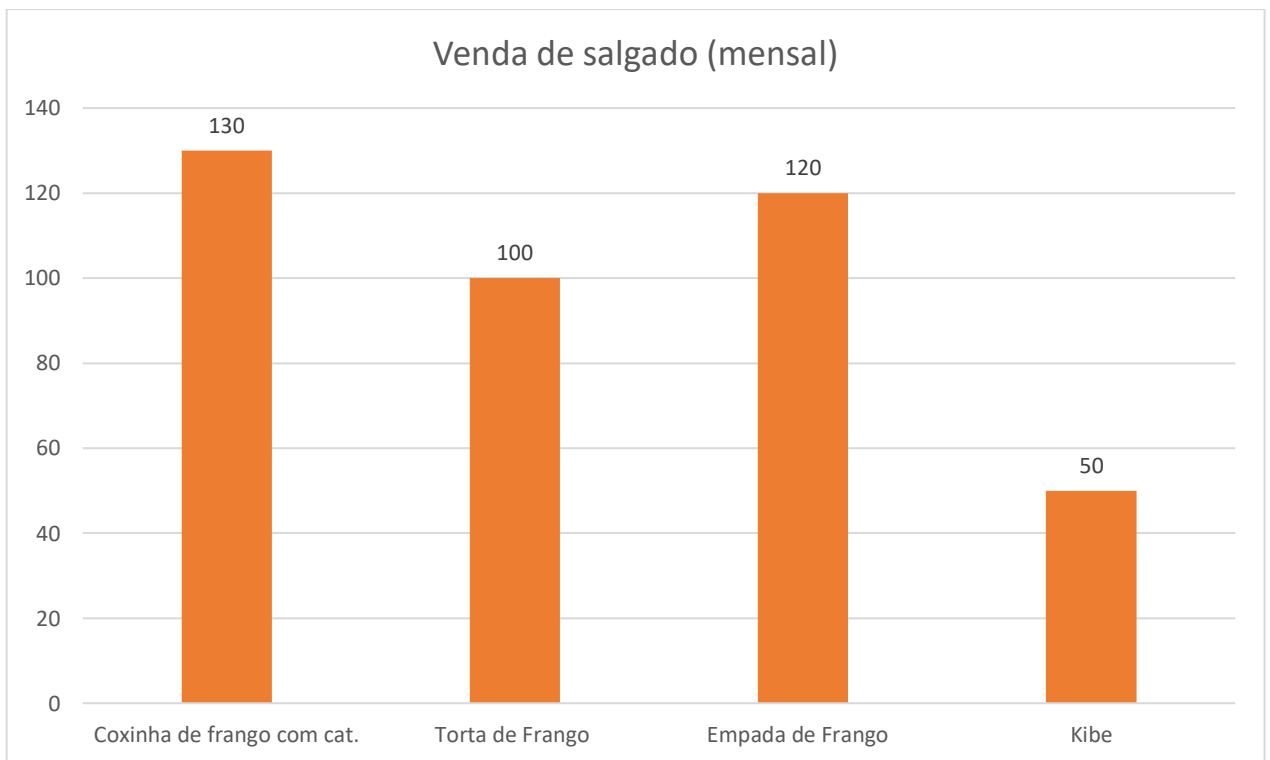


Gráfico 3 Informações de vendas de salgados mensal.

9. DELIVERY

O delivery foi um item trabalhado pois como muitas empresas, o Pastelzinho teve que se reinventar e buscar alternativas para se manter no mercado com o início da pandemia em 2020. Diante da nova realidade, a necessidade de implementar um sistema de delivery se tornou evidente, já que as pessoas passaram a sair de casa apenas em situações essenciais. Assim, decidiram oferecer todas as opções do seu cardápio para entrega e retirada, além de criar um cadastro no aplicativo iFood.

No entanto, perceberam que, apesar do serviço de entregas ser uma boa alternativa, ele ainda não atendia ao objetivo da gerência de se destacar na região. Então decidiram implementar melhorias, incluindo opções de refeição para entrega, conhecidas como marmitex.

Inicialmente, essa opção não estará disponível no iFood. Os clientes poderão solicitar a entrega, realizada pelos motoboys locais, ou optar pela retirada no balcão. Para garantir um bom resultado, a entrega de marmitex durante a noite ainda não será oferecida até que resultados positivos sejam observados.

Durante a semana, são fornecidos cerca de 20 marmitex por dia, e aos finais de semana, esse número pode chegar a 35. Essa estratégia visa não apenas aumentar as vendas, mas também fortalecer a presença do Pastelzinho na comunidade.

O delivery foi um assunto bastante trabalhado e incentivado, era algo que já havia sendo vendido mas sem muito controle também, então foi proposto que os proprietários aplicassem o PDCA para ver onde deveriam melhorar e quais planos de ações deveriam implementar, além de ter sido mostrado o Gráfico de Controle onde eles conseguem monitor todo o processo ao longo do tempo e vê se atende as expectativas criadas.

10. QUESTIONÁRIO E RESULTADOS

Após a implementação das ferramentas de qualidade, era essencial aprofundar a compreensão sobre os resultados obtidos e a satisfação tanto dos gestores quanto dos funcionários. Apesar de sabermos que a ferramenta "planilha" ainda precisaria de ajustes ao longo do tempo, decidimos aplicar um questionário para avaliar a percepção dos proprietários.

O questionário foi cuidadosamente elaborado e contém 10 questões abertas, respondidas por Júlio e Wille. Quase todas as respostas foram unânimes, e ambos concordaram que a implementação do delivery foi uma mudança positiva, resultando em um aumento significativo na clientela do estabelecimento. Essa avaliação oferece insights valiosos sobre a eficácia das ferramentas adotadas e o impacto das mudanças na operação do negócio.

Abaixo foram colocadas as perguntas e respostas que os proprietários falaram, elas foram lidas e transformadas em uma só que contenham tudo que falaram.

1. Como você classifica a implantação do Delivery no estabelecimento?

Foi muito boa a implantação do delivery, pois além de ter vendas para pessoas que moram e frequentam o bairro, mais pessoas de outros lugares começaram a consumir nossos produtos, então ampliou nossas vendas.

2. Houve aumento do público atendido após a implantação do Delivery?

Sim, houve grande aumento, notamos uma diferença grande principalmente na venda de salgados, e mesmo que muitas pessoas gostem de pegar o pastel frito na hora ali mesmo no estabelecimento, há

muita saída do pastel por delivery também, de pessoas que gostam mas não conseguem ir até o local.

3. Com a finalização do período de pandemia (SARS COVID 19) a clientela aumentou?

Sim, com o final da pandemia notamos que as pessoas voltaram a vir consumir nossos produtos diretamente no estabelecimento, até mesmo é um local de lazer, então a clientela aumentou.

4. Você acredita que a mudança de cor do estabelecimento chamou mais atenção dos clientes?

Sim, a mudança é visível, não tínhamos noção que a cor poderia influenciar tanto, já do lado de fora percebemos um ambiente mais claro, e dá a impressão de ser mais amplo, se tornando mais aconchegante e tranquilo para os nossos clientes.

5. Como você classifica a visibilidade dos clientes após entrar na plataforma de Delivery (IFOOD)?

A plataforma ampliou muito nossa rede, ao entrar nela mais pessoas conseguiram ter acesso ao nosso estabelecimento, ao nosso cardápio, sem contar que muitas pessoas optaram por fazer compras por esses meios então temos que estar sempre prontos para se adaptar e entregar o melhor para o cliente.

6. Como foi o recomeço durante a pandemia?

Foi bem difícil, pode se dizer que até desesperador, chegou em um ponto que se entrava 2,3 clientes no estacionamento no dia todo era muito, então tivemos que inovar e procurar meios para conseguir vender e não fechar as portas.

7. Existe algo que nunca mudou desde quando o bar foi assumido por vocês? Se sim, o que?

Existe sim, a vontade de sempre fazer melhor para o cliente, o compromisso de procurar os melhores produtos e o dever de entrar tudo

com qualidade. Isso nunca mudou e nem pode mudar o principal objetivo é sempre entregar tudo com a melhor qualidade, para suprir as expectativas e para que ele continue frequentando o estabelecimento.

8. Qual o principal desafio apresentado na direção do estabelecimento?

O principal desafio é conseguir sempre manter o padrão e a qualidade para os clientes, e tentar sempre fazer promoções ou descontos para poder agradá-los e chamar a atenção.

9. O que você acredita que mantém a clientela fiel ao estabelecimento, mesmo depois de tanto tempo de existência no local?

Tem mantido e continua mantendo o pastel frito na hora que é algo que conquistou a clientela e continua conquistando.

10. Qual o item do cardápio que você acredita ser sucesso de vendas no estabelecimento?

Sem dúvidas nenhuma são os nossos pastéis, são eles que chamam atenção e ganham nas vendas.

11. CONCLUSÃO

O processo de implementação de ferramentas de qualidade em estabelecimentos comerciais deve ser encarado como uma estratégia a longo prazo, permitindo que as mudanças sejam gradativas e sustentáveis. Para realizar esse trabalho, foi feito um recorte na rotina do "Caldo de Cana Lanches Pastelzinho", onde foram observadas as práticas de gerenciamento anteriores e as consequências das melhorias implementadas.

A lanchonete apresentava desafios relacionados à eficiência operacional e à satisfação do cliente a meta para essa etapa era mostrar o Ciclo PDCA onde eles poderiam avaliar em qual etapa estava a tendo problema em relação ao operacional e mostrar critérios de como avaliar a satisfação do cliente, e essa etapa foi concluída com sucesso.

O gerenciamento carecia de uma estrutura clara e de processos bem definidos, o que impactava negativamente nos controles do estabelecimento, para isso foi apresentado as planilhas, onde eles poderiam ter o controle e observar os lucros e prejuízos, então esta etapa também foi concluída com sucesso.

As mudanças sugeridas para o estabelecimento em relação a iluminação foram positivas, tiveram um retorno imediato.

Foi sugerido implementação de um sistema de feedback (apenas perguntando os clientes sobre o que achavam e o que poderia melhorar) permitindo que a gerência entendesse melhor as necessidades e expectativas dos clientes, resultando em ajustes no cardápio e na abordagem de atendimento.

Foi sugerido e incentivado também que investissem mais no sistema de Delivery, foi sugerido que começassem a fornecer pizzas e hambúrgueres no horário noturno, e que utilizassem a ferramenta PDCA, permitindo a análise de todos os processos, podendo minimizar ou mitigar qualquer erro ou prejuízo.

Além de incentivar a continuidade das planilhas, para cada vez ter o controle de tudo que é comprado, gasto e fornecido no estabelecimento.

Essas transformações tornaram a lanchonete um espaço que prioriza não apenas a qualidade dos produtos oferecidos, mas também o bom atendimento. A partir da introdução de padrões de qualidade, a lanchonete "Caldo de Cana Lanches Pastelzinho" passou a ser reconhecida na comunidade como um lugar onde os clientes podem contar com um serviço eficiente e produtos frescos e saborosos.

Além disso, a experiência demonstrou que a gestão da qualidade não se limita apenas à satisfação do cliente, mas também influencia diretamente a cultura organizacional.

A gerência agora pode realiza avaliações regulares dos processos, garantindo que as práticas implementadas sejam mantidas e aprimoradas ao longo do tempo. Essa abordagem não só solidificou a reputação do "Caldo de Cana Lanches Pastelzinho" como um local de excelência em atendimento e produtos, mas também estabeleceu uma base sólida para seu crescimento futuro.

Em suma, o trabalho realizado demonstrou que a aplicação de ferramentas de qualidade pode transformar um estabelecimento, tornando-o um ambiente onde a busca pela excelência é constante, beneficiando gerência, funcionários e clientes de maneira integrada.

12. REFERÊNCIAS

Gestão da Qualidade: curso, mercado de trabalho e onde estudar. **Guia da Carreira**, 2 de janeiro de 2019. Disponível em: < <https://www.guiadacarreira.com.br/blog/gestao-da-qualidade-2>>. Acesso em 24 de janeiro de 2024.

Mauricio ZULIAN; Bruno José de SOUZA; Raquel Gianolla MIRANDA. EXCEL/VBA PARA GERENCIAMENTO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Revista Científica da FHO/ UNIARARAS, São Paulo, v. 1, nº 2, 2013. Disponível em: < <https://ojs.fho.edu.br:8481/revfho/article/view/118/114>>. Acesso em 24 de janeiro de 2024.

PACHECO, Ana; SALLES, Bertholdo; GARCIA, Marcos; POSSAMAI, Osmar. O CICLO PDCA NA GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA. **O CICLO PDCA NA GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA.**, [s. l.], 2005. Disponível em: <https://issbrasil.usp.br/artigos/ana.pdf>. Acesso em: 8 set. 2024.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. Criação de Conhecimento na Empresa. **Como as Empresas Japonesas Geram a Dinâmica da Inovação**, Elsevier, ed. 20 Edição, 1997.

SILVA, Antonio; ANDRESSA, Andressa; RIBEIRO, Dauria; MARIER, Julia; BELLINE, Yasmin. QUALIDADE TOTAL: OS PRINCÍPIOS DE DEMING EM UMA MULTINACIONAL. **OS PRINCÍPIOS DE DEMING EM UMA MULTINACIONAL**, Energiep, 6 out. 2016. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_227_328_29587.pdf. Acesso em: 8 set. 2024.

PALADINI, E. P. Gestão de Qualidade: teoria e prática. 3. edição. São Paulo: Atlas, 2012.

MACEDO, André Luiz Leandro de; GIACAGLIA, Giorgio Eugenio Oscare. FATORES QUE FIDELIZAM OS CLIENTES DE UMA LANCHONETE: ESTUDO DE CASO. **Fidelizar o cliente**, [s. l.], 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Giorgio-Giacaglia-3/publication/319700087_FATORES_QUE_FIDELIZAM_OS_CLIENTES_DE_UMA_LANCHONETE_ESTUDO_DE_CASO/links/59b9e254a6fdcc6872316e44/FATORES-QUE-FIDELIZAM-OS-CLIENTES-DE-UMA-LANCHONETE-ESTUDO-DE-CASO.pdf. Acesso em: 8 set. 2024.

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fpt.linkedin.com%2Fpulse%2Ffo-ciclo-pdca-e-melhoria-cont%25C3%25ADnua-amarildo-lemos&psig=AOvVaw3WM52tggwrN4o5yHWUyS8H&ust=1727369222159000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBQQjRxqFwoTCMCNovnF3ogDFQAAAAAdAAAAABAJ>

MARIA, Gabriela. Ferramentas da Qualidade: Conheça as principais Ferramentas da Qualidade e saiba quando usá-las! *In*: MARIA, Gabriela. **Ferramentas da Qualidade**: Conheça as principais Ferramentas da Qualidade e saiba quando usá-las!. 8Quali, 14 maio 2024. Disponível em: <https://8quali.com.br/principais-ferramentas-da-qualidade/>. Acesso em: 30 set. 2024.

GARCEZ, Eliane M. S; FACHIN, Gleisy R. B.; JÚNIOR, Pedro Paulo Andrade. INDICADORES DA QUALIDADE EM RESTAURANTES: UM ESTUDO DE CASO. INDICADORES DA QUALIDADE EM RESTAURANTES: UM ESTUDO

DE CASO, Revista de Ciências da Administração, 2000. Disponível em: [file:///C:/Users/Mariana/Downloads/aguiar,+Garcez.PDF%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mariana/Downloads/aguiar,+Garcez.PDF%20(1).pdf). Acesso em: 30 set. 2024.

CORDEIRO, Liandra. Indicadores de Desempenho para restaurantes: conheça as principais métricas: Saiba o que é KPI para restaurantes e aplique no seu negócio. Saipos, 2024. Disponível em: <https://saipos.com/sistema/restaurante/indicadores-de-desempenho-para-restaurantes>. Acesso em: 30 set. 2024.

FONSECA, Cinthia Samara Alves; SILVA, Paula Andrade Paz Da; SILVA, Thayanne Hellen De Moraes; PADILHA, Thayze. GESTÃO DA QUALIDADE EM RESTAURANTES. GESTÃO DA QUALIDADE EM RESTAURANTES: O atendimento como diferencial competitivo e ferramenta para fidelização de clientes. Um estudo de caso no segmento em Garanhuns – PE, Interação, Revista de ensino, pesquisa e extensão, v. 19, ed. 2, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/331799053_GESTAO_DA_QUALIDADE_EM_RESTAURANTES. Acesso em: 30 set. 2024.

SILVA, Junior; FERREIRA, Antonio Carlos. Análise da qualidade de serviço prestado na Lanchonete Big Lanche em Parnamirim-RN através do modelo SERVQUAL. **Qualidade Serviço prestado**, [s. l.], 28 nov. 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/35634>. Acesso em: 30 set. 2024.