

[KIT]

**O Mais Completo Guia
Gestão da Qualidade**



PariPassu
SOLUÇÕES COLABORATIVAS, RESULTADOS COLETIVOS

DICAS QUE FACILITAM A LEITURA DESSE EBOOK.

Olá! Esse eBook é um PDF interativo. Isso quer dizer que aqui, além do texto, você também vai encontrar links, botões e um índice clicável.

No canto superior direito temos ícones para acessar as redes sociais e o blog da PariPassu, onde será possível acompanhar muito mais conteúdos sobre gestão da qualidade e diversos outros temas. Se você gostou do conteúdo, acha relevante ou quer saber muito mais, fique à vontade para acessar nossos materiais.

Ainda no canto superior direito, temos um botão que leva você, automaticamente, de volta ao índice. Assim como no índice você pode clicar em cada capítulo e ir diretamente para a parte que deseja ler. Caso seu leitor de PDFs tenha uma área de *"Table of Contents"*, lá é mais um lugar onde você pode navegar pelo conteúdo desse eBook.

Esperamos que essas funções te ajudem na leitura do texto.

Boa Leitura!





SUMÁRIO

Introdução.....	5
Sistema de Gestão da Qualidade.....	7
Excelentes hábitos para uma cultura de qualidade.....	11
Inspeções de Qualidade.....	15
Rastreabilidade.....	20
Avaliação de Ponto de Venda.....	26
Não Conformidades.....	29
Planos de Ação.....	32
Indicadores de Qualidade.....	34
Gestão de Fornecedores.....	37
Auditorias.....	41
Referências.....	44

Introdução

Introdução

A gestão da qualidade é um tipo de gerenciamento onde a empresa tem o foco voltado para a qualidade dos processos de produção e serviços. E se somada a métodos e soluções que organizam e automatizam o processo da cadeia produtiva, a qualidade passa a estar inserida no produto ao longo de todo o processo e não mais apenas na inspeção do produto final, pelo fato de que ela envolve não só o produto, mas todos os outros pontos - como o design e funcionalidade de embalagens, desempenho de fornecedores, logística do transporte do produto e desempenho de funcionários.

Neste guia completo terá tudo o que você precisa saber sobre qualidade, para alcançar o sucesso do seu negócio. Desde a implementação de sistema de gestão da qualidade a auditoria.

Vamos lá!



Sistema de Gestão da Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade

A implementação da gestão da qualidade é uma das etapas mais críticas de qualquer novo projeto. Esta etapa exige muita preparação, planejamento, resiliência e uma inevitável mudança no cotidiano do seu negócio, quando não é bem comunicada pode gerar resistência por parte dos colaboradores da empresa.

Para um SGQ que traga resultados efetivos, é necessário rotina, padronização e envolvimento de todos. E para facilitar a caminhada na implantação de um SGQ, destacamos as etapas que não podem faltar para uma implantação de sucesso.

Envolva todas as pessoas da sua empresa no processo

Engajamento é a chave de sucesso. Todos os colaboradores de sua empresa, tem conexão direta ou indireta com a qualidade, seja impactando na qualidade dos produtos ou dos processos



de apoio para a produção/distribuição. Portanto, ao iniciar a implantação de um sistema de gestão da qualidade, comunicação clara e treinamento constante são essenciais.

É importante para o sucesso do projeto evidenciar a participação de todos e instigar a colaboração de seus funcionários para alcançar a melhoria contínua e a qualidade total na sua empresa. Para isso, uma etapa de sensibilização ao início da implantação costuma ser eficiente, além disso, algumas empresas costumam bonificar funcionários que trazem novas

ideias e melhorias aos processos que são incorporadas e contribuem para o sucesso da empresa.



Defina os produtos e processos que têm mais impacto no seu negócio

Para empresas que possuem um mix de produtos muito extenso, implantar um SGQ em todos simultaneamente é uma tarefa extremamente complexa, portanto, na maioria dos casos, é necessário selecionar os produtos ou família de produtos que vão ter maior impacto no sucesso da empresa, normalmente são os que representam o maior volume comercializado ou aqueles que geram mais faturamento para sua empresa, uma ferramenta muito utilizada para esse fim é a Curva ABC.

Indicadores, a tradução da qualidade dos seus produtos e processos

Agora chegou o momento de definir quais os indicadores mais importantes à serem medidos nos seus produtos e processos, por exemplo: Produtos: Grau brix, defeitos, calibre, maturação, podridão, etc. Processos: Temperatura da câmara fria, peso médio das caixas, preços de compra e venda, entre outros.

Uma das prioridades aqui é não pecar pelo exagero, não adianta ter indicadores demais e não conseguir controlá-los

posteriormente, portanto, tenha cuidado para não exagerar no número de indicadores e em sua complexidade e, principalmente, os indicadores devem atender às exigências do seu cliente!

Defina o método de coleta da informação

De quanto em quanto tempo serão coletados os indicadores? Coletas mais frequentes, traduzem resultados mais confiáveis, porém, conseqüentemente, custam mais caro. A coleta será feita de forma manual ou automatizada? Para a coleta manual, serão necessários mais funcionários, mais horas de

trabalho e as informações estarão armazenadas de maneira menos segura. Já a coleta automatizada facilita o fluxo de informação, dando maior agilidade ao processo e garante maior segurança para as informações de sua empresa. E para essa decisão os principais argumentos estão no seu próprio negócio: Qual o tamanho da sua produção? Qual o nível de detalhe da informação desejado? Quantos funcionários estão treinados para realizar o controle de qualidade? Essa análise possibilitará tomar a decisão mais adequada a realidade de sua empresa.

Controle o desempenho dos seus indicadores

Agora que temos a informação disponível, é necessário definir quem será o responsável pelo

acompanhamento dos indicadores, qual periodicidade devem ser acompanhados e quais ações são tomadas quando os indicadores estiverem fora do controle. Para um acompanhamento mais eficiente, um sistema que atualize e notifique as ocorrências, facilita a dinâmica de acompanhamento e permite ao gestor da qualidade acompanhar apenas os casos que necessitem de sua atenção.

Manutenção e melhoria contínua

Depois de implementado o Sistema de Gestão da Qualidade, é necessário concentrar a atenção na sua manutenção e na melhoria dos produtos e processos, implementando as sugestões de melhorias dadas pelos funcionários, clientes e pelo gestor da qualidade, afim de

obter processos e produtos cada vez mais eficientes e de melhor qualidade.

E por fim, o próximo passo é expandir o SGQ para os demais produtos e processos, até que todas as etapas estejam sendo controladas e alcancem os requisitos desejados.

A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma tarefa desafiadora, entretanto, possibilita diversos benefícios, como o aumento da qualidade dos produtos, processos mais eficientes, redução dos custos operacionais, clientes ainda mais satisfeitos com a sua marca, fidelizados e, conseqüentemente, maior faturamento para a sua empresa.

**Excelentes hábitos para
uma Cultura de Qualidade**

Excelentes hábitos para uma Cultura de Qualidade

A Cultura da Qualidade disseminada numa empresa nada mais é que o engajamento da equipe envolvida em todas as atividades relativas a controle, inspeções, garantia e gestão da qualidade.

O que se vê em grande parte das empresas que possuem um Sistema de Gestão da Qualidade estruturado é que a maior dificuldade está em fazer com que os colaboradores percebam como seu trabalho afeta o alcance aos objetivos da empresa. Para isto, deve estar claro para todos os membros quais são estas metas e qual a participação de cada um no atingimento delas.

Alguns hacks como treinamentos contínuos (curtos e com alta frequência), a apresentação de indicadores e metas, a discussão e entendimento sobre os parâmetros definidos e a comunicação horizontal entre toda a equipe comprovadamente criam o sentimento de colaboração com a garantia de qualidade dentro da equipe.



Observando a Gestão da Qualidade dentro de uma empresa, muitas vezes os gestores acreditam que tudo esteja ocorrendo bem, que se tem uma visão clara de quais são os pontos críticos de melhoria e que se obtém retorno de capital.

A cultura da qualidade está presente quando há o comprometimento de toda a equipe – não só da direção e gestores – em relação aos processos e a importância de implementá-los corretamente, ou seja, está relacionado com a compreensão do significado da gestão da qualidade por toda a empresa.

Quando a cultura da qualidade faz parte do DNA de uma empresa, existe a percepção da importância em atender às necessidades de clientes somado ao mérito do

envolvimento de cada colaborador para o alcance das metas estabelecidas.

Um novo olhar, mais atento, para os processos internos de qualidade traz como benefício o aumento do desempenho do negócio, pois todos os envolvidos desempenham seu trabalho e funções em acordo com um único propósito.

Bons hábitos que podem te ajudar no desenvolvimento da cultura da qualidade na sua empresa:

Líderes engajados: sem eles não é possível estabelecer uma cultura de qualidade, bons líderes refletem na postura e costumes de seus colaboradores. Um bom líder engajado precisa ir além das cobranças de não conformidades.

Conscientização: é a consequência

da comunicação horizontal, a equipe se sente fazendo parte da empresa, colaborando para algo maior e entendem que precisam criar novos hábitos. Os treinamentos e especializações são formas de criar essa consciência nas pessoas.

Horizontalidade: o ideal é que a comunicação da alta administração e dos líderes seja de igual para igual, assim é possível inspirar as pessoas e fazer com que elas entendam o propósito da qualidade. Faça reuniões periódicas apresentando dados e informações transparentes.

Acompanhamento de metas e indicadores: o entendimento de toda a equipe sobre como são definidas as metas e o acompanhamento dos

indicadores, além de sua participação nas ações para alcançá-los, formam colaboradores engajados em suas atividades e no cumprimento de procedimentos de qualidade.

Incentivo: elogie, dê recompensas para os grupos e colaboradores que demonstram comportamentos que estão alinhados com o propósito da qualidade.

Amadurecimento: muitas vezes a empresa pode estar realizando a gestão da qualidade, mas não entende o valor, ou seja, o propósito está equivocado, por exemplo, se preparar para as auditorias de certificações somente uma vez ao ano. É preciso amadurecimento do modo de encarar os procedimentos diariamente,

medindo o desempenho.

Cultura: sem esses hábitos torna-se muito difícil conquistar a cultura da qualidade na prática e complementar a estratégia da empresa.

Uma forma de tornar o processo de implementação da cultura a qualidade mais fácil é unir os hábitos citados acima com a utilização de tecnologias facilitadoras no controle e inspeção de qualidade, por exemplo, para a coleta e mensuração de dados.

Para ter o controle do que é dito (teoria) e do que é feito (prática) é necessário saber a efetividade das metas estabelecidas. Poder apresentar estes resultados através de indicadores de desempenho, que podem ser acompanhados

em tempo real pode aproximar o colaborador aos objetivos da empresa, além disso, é possível medir tanto o desempenho e compromisso dos colaboradores quanto às inspeções de qualidade realizadas.

Definitivamente não há compromisso real com a qualidade se não houver uma cultura da qualidade consistente e em constante aperfeiçoamento, mas isto não precisa ser um desafio impossível para você, tenha em mente os principais valores que vão alcançar seus objetivos e invista em soluções que tragam resultados.

Inspeções de Qualidade

Inspeções de Qualidade

Uma das principais etapas do Controle de Qualidade são as Inspeções de Qualidade, que ocorrem por meio da observação e julgamento do produto ou processo, baseadas em parâmetros anteriormente estabelecidos.

Como mecanismo de avaliação da conformidade, as Inspeções de Qualidade podem ocorrer em diferentes estágios do processo - como no recebimento envio de produtos ou nas análises laboratoriais - para determinar o atendimento a critérios definidos por regulamentos, normas, legislações ou aos parâmetros técnicos individuais de cada empresa.

Independente da etapa do

processo em que se realizam as Inspeções de Qualidade, elas têm como foco a comparação do produto ou processo com um parâmetro desejado e como objetivo relatar os resultados, que servem como inputs para o controle de qualidade.

Segundo o **INMETRO** (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) as inspeções podem incluir “o ensaio de produtos, materiais, instalações, plantas, processos, procedimentos de trabalho ou serviços, durante todos os estágios de vida desses itens e visam a determinação da conformidade em relação aos critérios estabelecidos por regulamentos, normas ou especificações, e o subsequente



relato de resultados”.

Na PariPassu, temos clientes de diversos segmentos – alimentos, bebidas, têxtil, consultorias, supermercados, nutrição animal – que utilizam nossas soluções para monitorar os seus processos e fazer a Gestão da Qualidade.

Acompanhando esses clientes nos desafios de estruturar os seus processos e após observar suas experiências, queremos compartilhar 5 aprendizados importantes sobre inspeções de qualidade que geram resultados significativos.

1. ENTENDA O MERCADO, A LEGISLAÇÃO E SUAS CERTIFICAÇÕES

O primeiro passo para fazer corretamente inspeções de

qualidade é conhecer o mercado e suas regras. Por exemplo, conhecer a legislação do setor em que o produto e processo estão inseridos, como as normas para recall ou insumos autorizados para utilização.

Busque também atender critérios estabelecidos pelas principais certificações de qualidade para o setor. O atendimento aos requisitos previstos em certificações endossa o compromisso da sua empresa com a qualidade e segurança dos produtos finais.

Além disso, estabeleça previamente e atenda às condições de qualidade esperadas por cada um dos seus clientes, reduzindo as chances de devolução dos seus produtos. Dominando estas especificações, legais e comerciais, incorpore os tipos de

inspeções – físicas, sensoriais, de avaliação temporal, por exemplo – exigidas por cada um.

2. SAIBA QUAIS ETAPAS INSPECIONAR

Fixar as etapas que são críticas, ou seja, aquelas que podem modificar os padrões de qualidade propostos, durante o processo e implementar procedimentos de inspeção específicos para cada uma delas vão ajudar a prevenir a entrega de um produto final inconforme ao final da produção. Acompanhando o dia a dia de nossos clientes, percebemos que inspeções no recebimento das matérias primas, no armazenamento e no envio/ entrega de produtos/processos acabados, são as inspeções mais decisivas para realizar um processo em conformidade com os

padrões de qualidade previamente estabelecidos.

3. ESTABELEÇA PARÂMETROS

É necessário definir quais são os parâmetros em que seus critérios serão avaliados na inspeção. Por exemplo:

• **PONTOS CRÍTICOS:** são aqueles que podem configurar condições perigosas para aqueles que adquirem o produto ou serviço.

• **PONTOS GRAVES:** são aqueles que podem gerar falhas ou reduzir a utilidade do produto à utilização em que se destina.

• **PONTOS LEVES/TOLERÁVEIS:** são aqueles que não reduzem a utilidade do produto ou não influem no seu uso efetivo.

A partir das definições dos parâmetros, determine um percentual tolerável de ocorrência para cada um deles, utilizando Fichas Técnicas como referência para as inspeções. Com isso, estabeleça procedimentos que devem ser executados quando os percentuais ultrapassarem os limites de tolerância.

4. MOTIVE E PREPARE A SUA EQUIPE

William Edwards Deming, estudioso da Gestão da Qualidade, acreditava que a motivação e a capacitação de uma equipe de qualidade faz com que os colaboradores entendam melhor a importância da execução de suas tarefas, vejam o valor destas atividades dentro da empresa e, conseqüentemente, tenham maior desempenho. Deming determinou princípios

para gestão da qualidade, sendo um deles o treinamento do local de trabalho. Este princípio se refere à capacitação técnica dos funcionários para realização das atividades, evitando desperdícios e esforços desnecessários. Outro ponto ressaltado por Deming é o estímulo à formação e aprendizado contínuos, que se dão através do estabelecimento de programas de treinamento dentro da empresa.

Acompanhando nossos clientes, independente do tamanho das suas equipes, confirmamos que semear a Cultura da Qualidade tem sido um grande desafio na rotina das empresas para o engajamento com a qualidade. Deming menciona este engajamento como “iniciativa para realizar transformação”, ou seja, o entendimento de que melhorias da qualidade são responsabilidade de todos dentro da organização.

5. INSPECIONE USANDO AMOSTRAGEM

Poupe seu tempo e faça inspeções utilizando técnicas de amostragem. Assegure a eficiência dos seus processos para garantir a segurança do que é entregue ao seu cliente e ganhe tempo para agir com medidas corretivas usando inspeções de qualidade baseadas em critérios técnicos e de amostragem, uma vez que quanto maior a amostra maiores são o custo e tempo empregados naquela inspeção.

A ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) define um plano amostral segundo a NBR 5426 – Planos de Amostragem e Procedimentos para Inspeção por Atributos.

É importante definir um tamanho

de amostra (plano de amostragem) que representa o lote inteiro para checar e garantir a qualidade de toda a produção, seja um lote, uma carga, uma operação ou um componente do produto terminado, por exemplo.

No aplicativo CLICQ – para automação da Gestão da Qualidade -, após preencher a quantidade de produtos recebidos por embalagens, calcula automaticamente a quantidade exata de produtos que devem ser amostrados segundo a ABNT.

As inspeções de qualidade são mecanismos para avaliação de conformidade e devem ocorrer em diferentes etapas ou processos para atender critérios de qualidade pré-definidos. Independente das etapas em que são realizadas (ex.: recebimento de matéria-prima)

as inspeções de qualidade são os primeiros passos para uma Gestão da Qualidade que vai trazer resultados mensuráveis.

Você pode até fechar os olhos para as inspeções de qualidade, mas os impactos de fazê-las de maneira desestruturada serão difíceis de ignorar.

Aprofunde o seu conhecimento!

[INFOGRÁFICO] INSPEÇÃO DE QUALIDADE & RESULTADO

Veja o que fazer para melhorar a
qualidade e gerar resultados positivos no
desempenho financeiro da sua empresa.

[Download Gratuito →](#)



Rastreabilidade

Rastreabilidade

A Rastreabilidade muitas vezes é uma exigência legal dos órgãos que regulamentam a comercialização de produtos - como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), por exemplo, mas também pode ser uma imposição das principais certificações de qualidade de produtos.

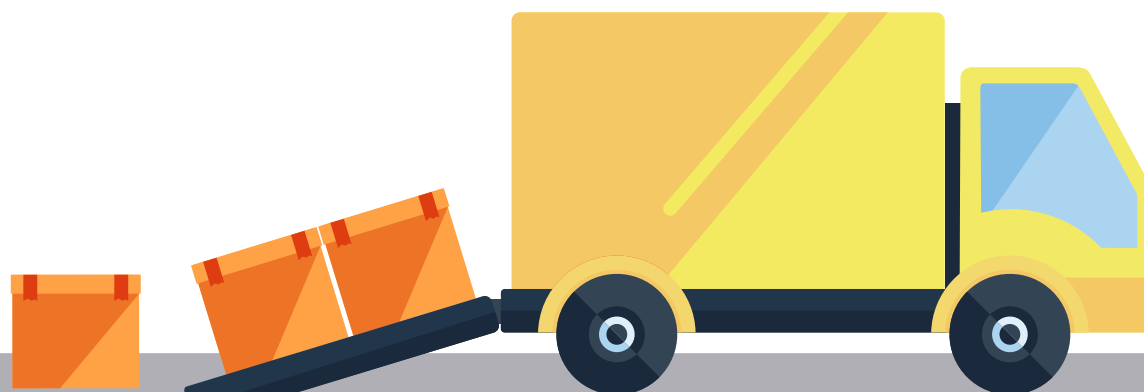
Mesmo quando não está previsto o Recall dos produtos de uma empresa, estabelecer um Sistema de Rastreabilidade completo, garante que os dados e informações em todas as etapas - recepção, produção, transformação e distribuição - dentro da empresa possam ser

controlados e recuperados em qualquer tempo.

Na ISO 9001:2015 o requisito 8.5.2 - Identificação e Rastreabilidade, exige que “onde a rastreabilidade é um requisito, a organização deve controlar a identificação única da saída de processo e manter alguma informação documentada

para preservar a rastreabilidade”.

Conforme o escopo de cada norma de qualidade, os requisitos de Rastreabilidade de Produtos devem ser adequados à finalidade dos mesmos, de acordo com as legislações ou demandas de qualidade e segurança requeridas pelos clientes.



Com o boom das soluções tecnológicas e uma sociedade mais consciente, a rastreabilidade de produtos é a única forma de identificar a origem do produto e o caminho percorrido até o consumidor final e é uma solução estratégica para o crescimento de empresas dos mais diversos segmentos.

Mas, o que é a rastreabilidade de produtos?

A rastreabilidade é uma solução que surgiu da necessidade de saber a origem e localização de um produto na cadeia logística. Tem uma robusta capacidade de restauração do histórico de dados e localização de um produto através da impressão de números de identificação.

Por que implementar a

rastreabilidade de produtos?

Porque a rastreabilidade, além de possibilitar a realização de recall de produtos com rapidez e eficácia – transparência e segurança da cadeia produtiva – colabora com a garantia da qualidade e agrega muito mais valor ao produto.

FATOS IMPORTANTES SOBRE RASTREABILIDADE DE PRODUTOS

INOVANDO COM A RASTREABILIDADE

A rastreabilidade é uma solução que permite conectar todos os elos da cadeia de suprimentos, possibilitando um fluxo de informação para o todo o mercado. E com a mudança de comportamento do consumidor, inovação é uma das palavras chaves do seu negócio.

As empresas que estão na

constante busca por oferecer soluções inovadoras estarão sempre na mente de seus clientes. A rastreabilidade pode ajudar a diferenciar seu produto da concorrência e contribuir para a gestão integrada do seu negócio.

OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

A inspeção de qualidade de um produto ou processo, por exemplo no recebimento da matéria-prima, pode ser realizada a partir da leitura do código de rastreabilidade, que identificará o produto que está sendo inspecionado e relacionará a sua respectiva Ficha Técnica, facilitando a aplicação de um questionário (check list) contendo critérios de qualidade previamente estabelecidos.

Além disso, o inspetor de

qualidade pode inserir fotos e comentários o que permite evidenciar o resultado da inspeção e manter histórico do controle de qualidade. Com todas essas informações é possível montar indicadores de desempenho e qualidade que podem ser monitorados em tempo real para tomada de decisão mais segura. Todo este processo é muito importante para o gerenciamento e automação de informações estratégicas das áreas produtivas e comerciais.

AGILIDADE E SEGURANÇA EM CASOS DE RECALL

Ter todas as informações na mão para responder rapidamente casos de recall, se torna menos complexo quando a empresa utiliza um sistema de rastreabilidade de produtos robusto.

Em casos de recall, mais conhecido como o recolhimento de produtos, a rastreabilidade dará informações seguras identificando a origem e destinos dos produtos, além de informações mais detalhadas como por exemplo, de onde foi recebido, para onde foi enviado e por quais processamentos o produto passou, detectando em qual etapa ocorreu a não conformidade.

Não Conformidade é uma falha no processo produtivo que gera um resultado insatisfatório, provocado pelo não atendimento à um critério externo (legislações e normas, por exemplo) ou interno (procedimentos internos ou parâmetros de clientes, por exemplo).

VALOR AGREGADO AO PRODUTO

A rastreabilidade de produtos

além de já ser uma realidade de mercado, reflete também um alto nível organizacional de uma empresa. Ter todos os processos otimizados, automatizados e detalhados evidencia o alto nível de gerenciamento, colocando a sua empresa como uma referência no mercado.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

A rastreabilidade passa por todas as etapas da cadeia produtiva, desde sua origem, distribuição para comercialização até o consumidor final, possibilitando a comunicação entre os elos. Se destaca por ser uma solução estratégica de negócio para uma gestão de fornecedores baseada em informações de origem, inclusive esta metodologia já é adotada pelas indústrias e



varejistas de diversos segmentos. Saber quem são seus fornecedores é indispensável para todo o processo de gestão de qualidade e qualificação de um produto como o acompanhamento de pedidos e avaliação de desempenho dos fornecedores, por exemplo.

CONEXÃO COM O CONSUMIDOR FINAL

Não basta ter um bom produto para se destacar no mercado em que atua, ter um ótimo processo de gestão de qualidade e seus consumidores não sabem nada disso.

É preciso desenvolver uma comunicação mais próxima com os seus consumidores. Criar conexão com o consumidor, principalmente no ponto de venda, é um ingrediente certo!



Segundo a pesquisa *Point of Purchase Advertising Institute*, 85% dos brasileiros optam pela compra no ponto de venda – é o momento para contar a história do seu produto e empoderar o consumidor, para que realize a sua escolha baseada em informações.

Através da rastreabilidade, o consumidor final conhece de onde vem, qual o caminho percorrido pelo produto e informações sobre o processo produtivo, diferenciais, certificações de qualidade, curiosidades, entre outras informações.

E a cereja do bolo: por meio da leitura do código de rastreabilidade (QR Code), o consumidor pode avaliar e comentar sobre a qualidade do produto adquirido. Essas informações ficam disponíveis para que produtores,

distribuidores e varejistas acompanhem a qualidade dos lotes comercializados nos pontos de venda e realizem eventuais correções, contribuindo para aumentar a confiabilidade do consumidor.

GESTÃO DE ESTOQUE

Uma boa gestão de estoque, que usa o rastreamento de produtos, agiliza os processos de envios, recebimentos dos produtos e controle dos preços de compra e venda. E, além da rastreabilidade ser eficiente na gestão de estoque, pode ser integrada às operações contábeis, como emissão de nota fiscal.

CONTROLE DE QUALIDADE

O controle de qualidade está vinculado à rastreabilidade.

Inspeccionar a qualidade de um produto é avaliar tecnicamente tudo que envolve a cadeia de produção.

Ter o código de rastreabilidade será fundamental para realizar a busca de histórico, monitoramento dos processos que são automatizados, agir rapidamente em casos de recall, comunicação direta com seus fornecedores, otimização de processos de gestão.

Dentro de todos esses processos se faz necessário envolver todos os colaboradores, definir quais indicadores serão coletados, controlar o desempenho de seu indicadores influenciará positivamente na qualidade de produtos e processos. Determine também quais produtos e processos impactam em sua empresa.

Um controle de qualidade eficiente fará com que seu negócio seja reconhecido pela excelência de qualidade dos seus produtos, clientes ainda mais satisfeitos com a sua marca, fidelizados e, conseqüentemente, maior faturamento para a sua empresa.

INFORMAÇÃO DE QUALIDADE PARA UM PRODUTO DE QUALIDADE

Muito bem! Sua empresa inovou, otimizou processos, transformou uma não conformidade em oportunidade, criou relacionamento com seus fornecedores, se conectou com o consumidor final, seguiu todos os passos para uma gestão eficiente de estoque, contábil e financeiro e gestão de qualidade.

O próximo passo para o sucesso é fazer com que o processo de qualidade seja contínuo e detalhado, pois quanto mais informações relevantes, mais qualificado será o seu produto.

A rastreabilidade contribui não somente para a informação, mas também para o início de um processo irreversível que é o controle total de todas as etapas de um negócio.



SUCESSO DO SEU NEGÓCIO

O sucesso – sólido – do seu negócio acontecerá com base em uma gestão integrada e detalhada de todas as etapas que envolvem o seu produto final.

A rastreabilidade não pode ser vista como a impressão de uma etiqueta para atendimento de compliance, porque isto é somente uma pequena fração de todo um processo de gestão da informação.

A rastreabilidade é um pilar fundamental para o domínio minucioso do negócio, permitindo enxergar detalhes que farão diferença para se manter ativo na cadeia de suprimentos.

Ou seja, não basta ter domínio dos grandes processos – produção, compra, venda, contábil – é crucial

conhecer o detalhe do dia-a-dia das operações.

No médio e longo prazo, sobreviverão somente as empresas que souberem utilizar estrategicamente as informações para projetar um crescimento sustentável.



Avaliação de Ponto de Venda

Avaliação de Ponto de Venda

Se a sua empresa não está prestando atenção no PDV, parem as máquinas, isso precisa mudar!

Segundo pesquisa, *85% dos brasileiros decidem a compra diretamente no ponto de venda.

Esta informação sozinha já é o melhor argumento para a sua empresa começar a fazer a Gestão do Ponto de Venda, controlando a qualidade e exposição dos seus produtos, dos concorrentes, além das atividades dos promotores, pois o trabalho deles é essencial para que a sua marca e/ou seu produto ganhe destaque no momento de decisão de compra do consumidor.

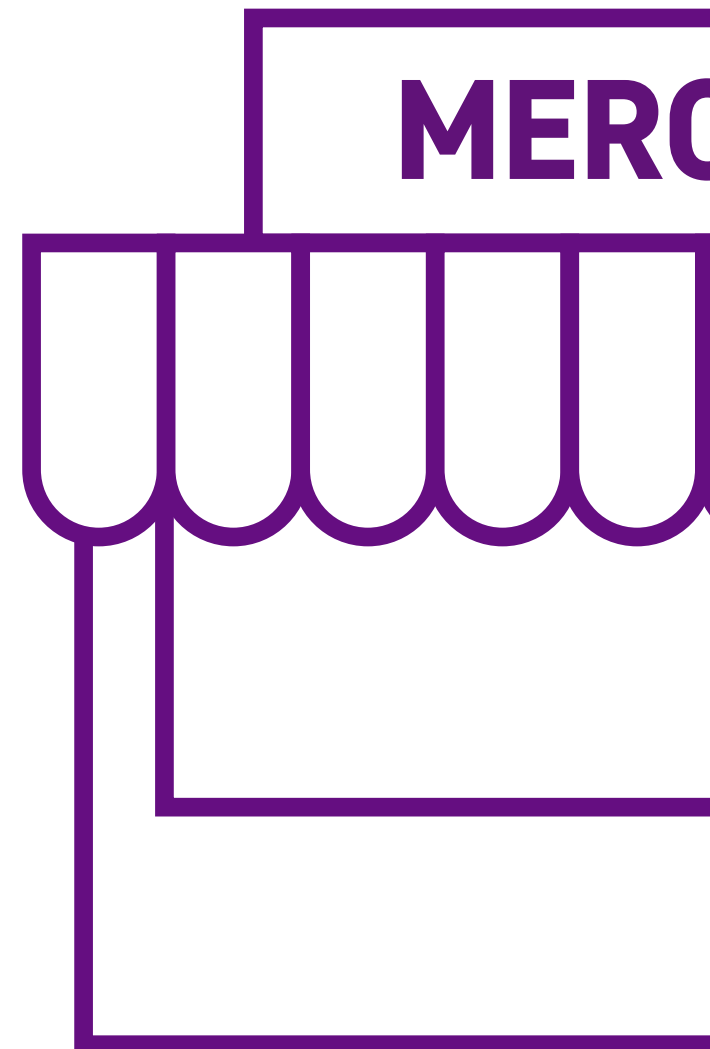
Utilizando funcionalidades como a

geolocalização (cumprimento de roteiros), relatórios automáticos (das visitas em lojas, das inspeções e dos indicadores finais), fotos e assinatura digital (evidência e comprovação da visita).

Clique no link e assista o vídeo para entender:



Compilar todas as informações geradas pelos promotores em planilhas pode levar um tempo considerável e você estará colocando um esforço enorme nisso, enquanto poderia estar agindo a partir de uma análise com base nos dados.



Para você abandonar o papel e as planilhas de Excel de vez, listamos os principais benefícios da automação da Gestão do PDV:

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS PROMOTORES E GEOLOCALIZAÇÃO

Acompanhe o número de visitas realizadas por cada promotor ao longo de um período, defina metas e se desejar, receba alertas para sinalizar o desempenho.

Monitore as atividades dos promotores através da geolocalização, ou seja, tenha certeza que as visitas foram realizadas no local determinado.

AUMENTO DE PRODUTIVIDADE DO PROMOTOR DE VENDAS

Ao chegar no PDV, o promotor preenche os checklists no celular ou tablet, sem necessidade de

internet, agilizando as tarefas que antes eram feitas manualmente, diminuindo o tempo de aplicação de cada questionário. Os dados coletados em cada loja ficam disponíveis para análise do gestor, que se preferir, recebe um relatório em tempo real.

MELHORA NO POSICIONAMENTO DA MARCA

Acompanhe com mais velocidade a execução das atividades nos pontos de venda, focando no posicionamento correto dos produtos na gôndola. Através do aplicativo, que permite tirar fotos dos produtos, exposição e ações promocionais de PDV, torna-se muito rápido verificar e garantir o cumprimento da negociação feita com o cliente, além disso, garantir a diferenciação na gôndola, chamando a atenção do

consumidor final.

MONITORAMENTO DA CONCORRÊNCIA E IDENTIFICAÇÃO DE RUPTURAS

Ajuste a política de precificação e posicionamento a partir de dados levantados em tempo real pelo monitoramento dos promotores. Identifique rupturas e aja rapidamente para a reposição imediata, evitando assim, que o consumidor procure por outra marca de produto ou ainda opte por comprar em outra loja.

ANÁLISE DE INDICADORES EM TEMPO REAL

Através de relatórios gerados pela ferramenta, é possível estabelecer e monitorar indicadores em tempo real, possibilitando uma análise estratégica e permitindo tomar

decisões para ajustar processos. Coletar e receber informações, de forma rápida e segura, das equipes de promotores de vendas é uma alternativa inteligente para uma gestão baseada em dados precisos conforme o que está acontecendo no ponto de venda. Sabemos que essa rotina exige velocidade, por isso, desenvolvemos o aplicativo CLICQ, pautado em check lists para o controle de qualidade, permite controlar todas as etapas do seu negócio, inclusive o ponto de venda, onde a atenção deve ser redobrada.

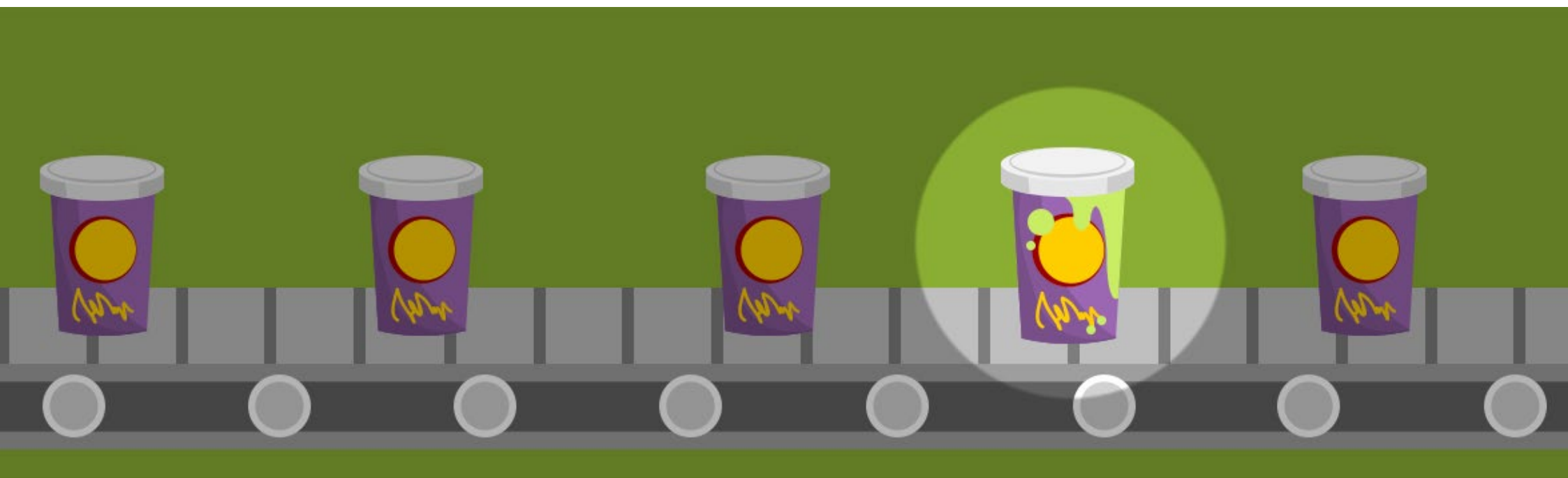


Não Conformidade

Não Conformidades

Já passou o tempo de enxergar as Não Conformidades como um desafio para a sua empresa. As não conformidades representam uma falha no seu processo, mas identificá-las e agir de forma rápida e eficaz é uma oportunidade para otimizar a sua operação e reduzir os custos.

Para tornar as Não Conformidades em uma oportunidade de melhoria, é preciso elaborar um Plano de Ação consistente e que, mais do que tratar uma não conformidade específica, permita uma evolução do processo por inteiro.



Tendo isto em vista, vamos falar aqui sobre os conceitos de Não Conformidade e explicar como tratá-las com um Plano de Ação consistente e inteligente. Vamos lá?

O que é uma Não Conformidade?

Não Conformidade é o que nasce de um processo que gera um resultado insatisfatório e que acarreta o não atendimento à um critério externo (legislações e normas, por exemplo) ou interno (procedimentos internos ou parâmetros de clientes, por exemplo).

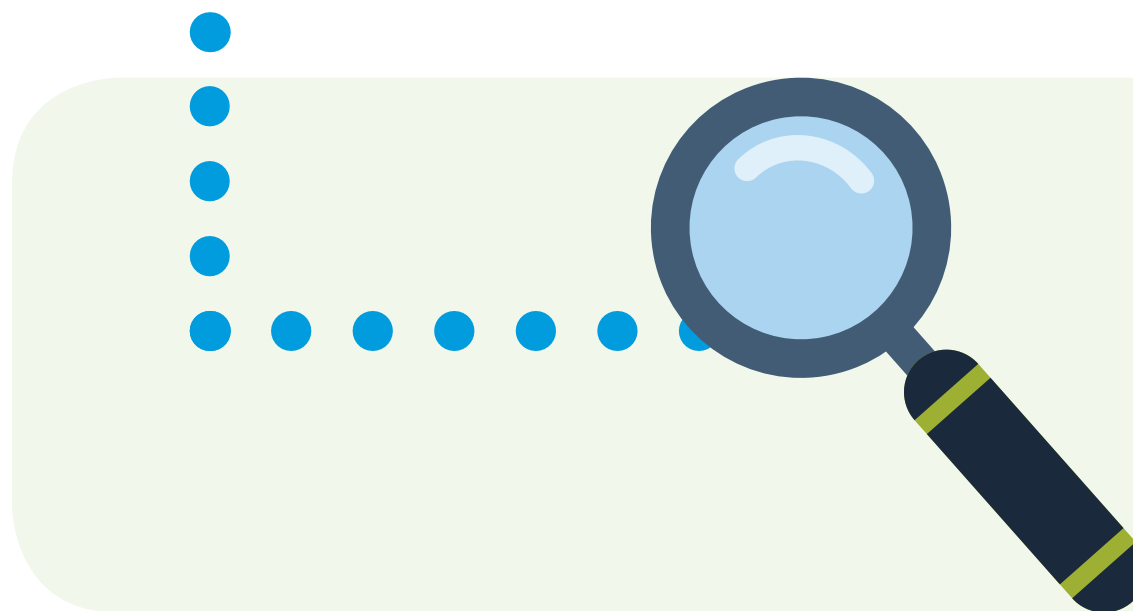
É importante diferenciar Não Conformidade e Defeito: embora todo defeito seja uma Não Conformidade, esta última representa um produto fora de

parâmetros esperados, já o defeito configura o produto ou processo como impróprio para a aplicação desejada.

Como identificar uma Não Conformidade?

O primeiro passo é ter colaboradores preparados

para receber e registrar uma não conformidade detectada dentro ou fora da empresa. Para isso, a equipe de qualidade deve estabelecer critérios de atendimento – de acordo com procedimentos internos, legislações, normas ou parâmetros



de qualidade de clientes – e limites aceitáveis para estes parâmetros.

O modelo abaixo trata-se de um Relatório de Conformidade disponibilizado no aplicativo CLICQ, onde de maneira muito simples e rápida, é possível preencher dados de uma Não Conformidade encontrada.

Confira na imagem abaixo:

Quando a equipe conhece estes critérios, deve ser responsabilidade de quem recebe ou detecta a não conformidade fazer um registro detalhando as informações pertinentes. Registrada a não conformidade, deve-se definir quais serão as ações tomadas para tratá-la.

Planos de Ação

Planos de Ação



Com o registro da não conformidade em mãos, é hora de fazer uma Análise Crítica sobre a situação e definir quais ações (corretivas ou preventivas) serão tomadas – pautadas em procedimentos coerentes, justificáveis e viáveis – e traçar uma ordem para tratamento, ou seja, um plano de ação.

Um plano de ação é um conjunto de atividades organizadas – com prazos, responsabilidades e

objetivos definidos – que pretende tratar uma Não Conformidade específica, melhorar o processo como um todo e atingir metas determinadas na análise crítica.

Embora o plano de ação envolva, na maioria das vezes, mais de um colaborador, ele não precisa ser um desafio para você. No CLICQ você pode designar quem serão os responsáveis pelo preenchimento e eles serão notificados por e-mail.

Indicadores de Qualidade

Indicadores de Qualidade

Mesmo com tantas diferenças em relação aos requisitos que se pretende desenvolver nos fornecedores, há algo em comum e necessário para todos e que garante o sucesso do Desenvolvimento da Cadeia de Suprimentos: o acompanhamento dos resultados através de indicadores.

Reconhecidas as variáveis que afetam os critérios definidos que devem ser potencializados, você deve observar os resultados do desenvolvimento com KPIs (Key Performance Indicator). Por exemplo, se você busca principalmente um fornecedor que tenha sempre produtos em estoque, você pode acompanhar indicadores que indiquem a

qualidade do armazenamento, a disponibilidade nas prateleiras ou o desempenho na entrega.

Vale ressaltar aqui a importância dos indicadores estarem disponíveis para todos os membros da cadeia, fomentando o entendimento por todos sobre a importância das metas

de desempenho, uma vez que estes membros percebem a preocupação de todos sobre a troca de informações ao longo da cadeia.

Ainda como fatores comuns para o Desenvolvimento da Cadeia de Suprimentos em qualquer setor, não se pode



deixar de lado o atendimento às necessidades do consumidor final, o comprometimento dos colaboradores envolvidos e a boa comunicação entre empresa, fornecedores e consultores envolvidos.

Sabemos que o sucesso de um negócio deve estar pautado na Gestão da Qualidade dos produtos e processos, no caso do segmento de alimentos e bebidas, o principal resultado deste trabalho é um produto de qualidade e seguro para consumo, diminuindo as possibilidades de recall de alimentos, e colaborando com a imagem da marca no mercado.

Gestão da Qualidade é a vida do seu negócio e faz parte da sua rotina, não é? Se a sua resposta foi contrária...Parem as máquinas! Você precisa rever esta questão.

Como saber se a Gestão da Qualidade está no caminho certo no seu negócio?

Para tudo isso funcionar é vital estabelecer INDICADORES para todos os processos, pois sem isso, torna-se impossível ter certeza se os processos estão funcionando, identificar os Pontos Críticos de Controle e estipular a melhoria contínua.

Perguntas que você deve responder para estabelecer os indicadores:

- O que de fato é importante para os seus clientes?
- O que é bom para o seu negócio?
- E o que você pode fazer sobre isso?

E o mais importante, os indicadores precisam estar relacionados ao RESULTADO de um processo e ao VALOR que este processo gera para o negócio, como, o dinheiro que o seu negócio ganhou ou deixou de perder.

Lembre-se: as pessoas e os processos têm uma parcela de responsabilidade para o seu negócio ganhar ou perder dinheiro. Exemplo: indicadores de inspeção de qualidade, devolução de produto, ruptura no cliente.

Além de garantir o sucesso do seu negócio, estabelecer indicadores demonstra para toda a empresa, gestão e colaboradores, a evolução de um trabalho que depende de todos, para um objetivo comum: a qualidade total.

Gestão de Fornecedores

Gestão de Fornecedores

Toda empresa deve estruturar sua gestão de compras, a partir de sua integração com outras áreas para atender objetivos e estratégias. Seguindo neste caminho, é fundamental fazer uma Gestão de Fornecedores com critérios definidos para os processos de compra, incluindo a análise da necessidade e a Avaliação de Desempenho dos Fornecedores.

A Avaliação de Desempenho dos Fornecedores é um meio de confirmar com informações se as estratégias adotadas foram eficazes, através do controle e monitoramento conjunto de atividades. Com estas informações, é possível planejar ações para melhorar o desempenho destes fornecedores em curto ou longo

prazo, ou seja, desenvolvê-los.

Quando existe uma expectativa de desempenho de seus fornecedores - envolvendo a qualidade do produto ofertado, prazos de entrega, características inovadoras e preço - as empresas se deparam com três alternativas para receber produtos com estes atributos:

- Produzir internamente
- Buscar fornecedor mais capacitado
- **Apoiar o fornecedor atual a aprimorar-se (desenvolvê-los)**

Para decidir entre estas alternativas, é necessário entender se o produto em questão representa uma vantagem estratégica para o seu negócio.



Nestes casos analisar a matriz BCG e a Curva ABC funcionam como grande apoio.

Quando se entende que esse tipo de estratégia apoia o crescimento da organização, o gerenciamento das compras passa a ser incorporado como parte imprescindível à entrega de um produto satisfatório ao cliente. Veja pontos relevantes:

QUALIDADE: Comprar melhores produtos!

Você pode avaliar seus fornecedores sob critérios relativos à qualidade através da análise de documentações, exigências fiscais e qualificações técnicas dos produtos. É importante não analisar apenas a qualidade mínima esperada na compra, mas, também, outros padrões de

qualidade que o fornecedor pode oferecer, como um diferencial.

Realizar Inspeções de Recebimento nas suas mercadorias, com a utilização de fichas técnicas, é uma forma fácil e padronizada de avaliar a qualidade dos produtos recebidos. Além disso, adquirir produtos de qualidade significa evitar uma potencial quebra na área de venda por motivos de falta de qualidade, justamente por isso é interessante buscar fornecedores que reconheçam suas deficiências e estejam dispostos a implantar programas de melhoria contínua.

PREÇO: Melhores condições de negociação

Além da qualidade dos produtos, o preço é sempre um fator de decisão na hora da compra. Os fornecedores que entregam os

menores preços nem sempre são os que entregam a melhor qualidade.

Para buscar o “melhor”, e não o menor, preço é importante analisar – através das inspeções de qualidade, por exemplo – qual fornecedor oferece o melhor custo-benefício, possibilitando a negociação e a conquista de preços mais competitivos. Ou seja, o percentual de desconto que é conquistado na negociação supera o potencial risco de descarte e ruptura na gôndola?

Rastreabilidade

A rastreabilidade também se destaca para uma gestão de fornecedores por ser uma ferramenta confiável e eficiente de acompanhamento de pedidos. Identificar as origens e destinos dos insumos e produtos

comercializados é uma forma de dar segurança e transparência às informações, facilitando respostas rápidas e precisas em casos de recall, por exemplo.

Transparência e Confiabilidade

É importante que fornecedores e compradores trabalhem de maneira conjunta na busca de soluções que tragam vantagens competitivas a ambos. O fornecedor deve ser confiável e ter uma reputação sólida, bem como uma saúde financeira estável, ou seja, uma confiabilidade relacionada ao cumprimento do pedido, regularidade na entrega e saúde financeira para acompanhar os prazos de pagamento.

Fornecedores que comprovem sua conformidade com legislações e tenham certificações de

qualidade, demonstram seu comprometimento com a qualidade e com a transparência com seu cliente varejo e com o consumidor final. Assim como os compradores incentivam a entrega desses produtos, exigindo qualidade e certificações.

Auditorias

Auditorias

Manter um Sistema de Gestão da Qualidade eficiente e com poucas falhas é um desafio para muitas empresas e é por isso que quando a semana da auditoria se aproxima é comum que se busque corrigir todas as falhas que ficaram para trás, mas este não precisa ser um motivo para desespero.

É claro que quando os registros de treinamentos e inspeções de qualidade, avaliações de fornecedores e indicadores de qualidade são realizados e organizados no período entre as auditorias, grande parte deste desespero fica de lado. Porém, de maneira geral, isto não acontece

na maioria das empresas uma vez que seus funcionários raramente estão engajados com a Cultura da Qualidade.

Na sua empresa também é assim? Não se preocupe. Vamos dar algumas dicas que vão ajudar a deixar os dias que antecedem a semana da auditoria mais tranquilos.

NUNCA MANIPULE INFORMAÇÕES APRESENTADAS NA SEMANA DA AUDITORIA!

Como já falamos, a realidade das empresas no Brasil, prova que é apenas nas semanas que antecedem a auditoria que os registros e



informações importantes para a Gestão da Qualidade são levadas a sério. Isto faz com que muitos gestores de qualidade procurem contornar esta situação.

Para isso, é comum que alguns registros sejam manipulados - como listas de presença em treinamentos, registros de inspeção, relatórios de não conformidade e planos de ação - para comprovar informações que muitas vezes não são reais.

Esta é uma prática perigosa pois pode afetar diretamente indicadores de qualidade utilizados para tomada de decisão e ações estratégicas

da empresa que, quando provém de dados manipulados, podem direcionar a empresa para o caminho errado e podem custar, se descobertos, a perda de uma certificação ou cliente.

NÃO MANIPULE AS INFORMAÇÕES

Entregue e mostre para o auditor aquilo que é real e representa as atividades da sua empresa e prepare-se para as não conformidades que virão.

O que é mais importante para encarar uma auditoria com

confiança é a certeza de que a organização está munida do que é necessário para sanar as não conformidades detectadas.

Definitivamente não há compromisso real com a qualidade se a organização não estiver empenhada em buscar aperfeiçoamento constante, mas isto não precisa ser um desafio impossível para você, tenha em mente os principais valores que vão alcançar seus objetivos e invista em soluções que tragam resultados.

Referências

Referências

INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, Mecanismos de Avaliação da Conformidade - Inspeção. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/inspecao.asp>

STOLLIE, M. Garantia de Qualidade versus Controle de Qualidade, fevereiro 2014. Disponível em: <http://dicasgp.pmtech.com.br/garantia-vs-controle-da-qualidade/>

http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/598.pdf

FONACATE - Fórum Nacional Permanente de Carreiras Típicas de Estado, Entrevista Vicente Falconi: “Quem não mede não gerencia”, junho 2016. Disponível em: <http://fonacate.org.br/v2/?go=noticias&id=159&categ=6>





Esperamos que você tenha aproveitado o nosso conteúdo! Acompanhe o nosso blog e fique sempre bem informado sobre tecnologia e o mercado de alimentos.

www.paripassu.com.br/blog






PariPassu
SOLUÇÕES COLABORATIVAS, RESULTADOS COLETIVOS

FALE COM A GENTE

-  contato@paripassu.com.br
-  +55 -48- 32075755
-  www.paripassu.com.br

SIGA NAS REDES SOCIAIS

-  [PariPassu Aplicativos](#)
-  [PariPassu Aplicativos](#)
-  [PariPassu Rastreabilidade Inteligente](#)