



A APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE DE ISHIKAWA EM UMA PADARIA DA CIDADE DE HORIZONTE/CE.

UCHÔA, Francisco Rennan Mota¹; NETO, Maurício Ribeiro de Sousa².

A produção do pão francês brasileiro é de suma importância para a economia do Brasil, pois, a panificação está entre os seis maiores segmentos da indústria do país, na qual, em 2015, houve um crescimento de 2,7% e o faturamento alcançou o patamar de R\$84,7 bilhões. Nos anos de 2000 a 2014 viu-se a necessidade de acontecer uma grande mudança no setor, a partir da reinvenção, principalmente com o aumento do mix de produtos e alterações no seu modo de produção. As mudanças no setor trouxeram consigo a preocupação com a qualidade dos produtos fabricados. As sete ferramentas de qualidade de Ishikawa auxiliam na melhoria contínua do processo e na avaliação de possíveis causas de defeito sempre em busca de satisfazer os desejos e necessidades dos clientes. Com o uso dessas ferramentas, analisamos a produção do pão francês de uma padaria localizada na Região Metropolitana do Ceará, na cidade de Horizonte. Buscamos analisar os problemas na produção, com suas causas e efeitos e elaboramos, a partir disto, as possíveis ações de melhoria dos problemas encontrados a partir de bibliografia especializada. A empresa em questão é de pequeno porte e não realiza o processo de mistura da massa, a empresa optou por comprar a massa congelada de um fornecedor especializado, sendo realizado na empresa apenas o processo de recebimento do fornecedor, condicionamento/armazenamento, assamento/forneamento e serviço. Aplicamos as ferramentas de fluxograma, folha de verificação e estratificação, diagrama de Pareto, diagrama de causa e efeito e o histograma, usando cinco das sete ferramentas de qualidade proposto por Ishikawa. O estudo de caso foi corroborado com uma pesquisa bibliográfica, que nos deu a base das ferramentas e as possíveis causas dos problemas encontrados e quais as ações deveriam ser realizadas. Verificamos 9.600 unidades de pão francês, sendo o total produzido durante 14 dias de funcionamento. Utilizamos a estratificação por “dia da semana”, “tipo de fermentação” e “tipos de defeitos” encontrados. Ao aplicarmos o diagrama de Pareto, apenas a estratificação por

¹ IFCE campus Quixadá, e-mail: rennanuchoa@gmail.com;

² IFCE campus Quixadá, e-mail: mauricio.ribeiro.de.sousa.neto@gmail.com

“tipos de defeito” nos deu uma base de análise viável para definirmos o diagrama de causa e efeito a ser estudado. Podemos verificar que o pão pequeno ou deformado são os principais defeitos ocasionados na produção desta empresa sendo elas responsáveis por 83% dos defeitos verificados. Dentre as possíveis causas estão absorção insuficiente de água, a fermentação insuficiente, a temperatura excessiva do forno, o excesso de sal e o excesso ou falta de mistura. Essas causas nos dão dois parâmetros de ação corretiva na empresa, na qual deve ser analisado a qualidade do pão congelado comprado pelo fornecedor, visto que algumas das possíveis causas são problemas da mistura da massa e da matéria-prima. Além disso, sugere-se um treinamento com o funcionários responsáveis pela fermentação e do assamento, vistoriando a temperatura do forno e o tempo de fermentação do pão.

Palavras-chave: Ferramentas da Qualidade; Ishikawa; Padaria; Qualidade.