



ISSN: 2447-5580

Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/BJPE/index>



Brazilian Journal of
Production Engineering

BJPE - Revista Brasileira de Engenharia de Produção



Campus São Mateus

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

ARTIGO ORIGINAL

OPEN ACCESS

DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DA QUALIDADE EM LATICÍNIOS DO MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL - PARANÁ

QUALITY MANAGEMENT DIAGNOSIS OF DAIRY INDUSTRIES IN THE CITY OF LARANJEIRAS DO SUL CITY - PARANÁ

Larissa Schlichting da Silva¹, Rubia Viana Batista², & Eduarda Molardi Bainy^{3*}

^{1,2,3} Universidade Federal da Fronteira Sul – UFES, Engenharia de Alimentos. ¹ larischs@hotmail.com ² rubia_vianna@hotmail.com ^{3*} eduarda.bainy@uffes.edu.br

ARTIGO INFO.

Recebido em: 22.10.2019

Aprovado em: 19.11.2019

Disponibilizado em: 18.12.2019

PALAVRAS-CHAVE:

Controle de Qualidade; Segurança dos alimentos; Qualidade Total.

KEYWORDS:

Quality Control; Food safety; Total Quality.

*Autor Correspondente: BAINY, E. M.

RESUMO

A Qualidade Total é almejada por toda empresa para que sobreviva no mercado, pois está baseada nas dimensões da qualidade intrínseca, segurança do produto, o moral e segurança dos colaboradores, entrega e custos. O objetivo do estudo foi realizar um diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios de Laranjeiras do Sul, Paraná. O questionário foi elaborado e aplicado em três laticínios do município, cada um com um tipo de Serviço de Inspeção, Municipal (SIM), do Estado do Paraná (SIP) e Federal (SIF). O método de aplicação deste foi entrevista estruturada, respondida pelos responsáveis pelo controle de qualidade. Os laticínios possuíam os programas da qualidade exigidos pelos órgãos competentes. Os estabelecimentos possuem em comum a ideia de que a importância e benefícios decorrentes da implantação de programas da qualidade é relacionado somente à segurança dos alimentos. Nenhum laticínio citou os benefícios de redução de custos e tempo de entrega, aumento de produtividade e moral dos colaboradores. Além disso, todos os estabelecimentos relataram dificuldades relacionadas à resistência dos colaboradores, falta de tempo e responsabilidade por várias atividades diferentes na manutenção dos programas da qualidade, as quais são reflexo de outra

dificuldade relatada, falta de incentivo da gerência. Com isso, verifica-se a importância da conscientização sobre controle da qualidade total por parte da gerência para adequar o planejamento estratégico dos laticínios e assim valorizar e consolidar os programas da qualidade para atingir a Qualidade Total e não apenas com visão restrita à qualidade intrínseca dos produtos.

ABSTRACT

Total Quality is desired by every company to survive in the market, as it is based on dimensions of intrinsic quality, product safety, employee morale and safety, deliver and and costs. The objective of this study was to conduct a quality management diagnosis of dairy industries in Laranjeiras do Sul, Paraná. The questionnaire was elaborated and applied in three local dairy industries, each with a type of Inspection Service, Municipal (SIM), Paraná State (SIP) and Federal (SIF). The method of application was a structured interview, answered by those responsible for the quality control. The three establishments had the quality programs required by the competent bodies. The establishments have in common the idea that the importance and benefits of implementing quality programs are only related to food safety. No dairy industry cited the benefits of reduction of costs and delivery time, increased productivity and employee morale. In addition, all the establishments reported difficulties related to employee resistance, lack of time and responsibility for several different activities in the maintenance of quality programs, which reflect another difficulty reported, lack of management support. Thus, it is important the management awareness of total quality control to adjust the strategic planning of dairies and then value and consolidate quality programs to achieve Total Quality and not only with a restricted view of the intrinsic quality of products.



INTRODUÇÃO

A segurança do produto é um aspecto primordial na garantia da qualidade nas indústrias de alimentos para evitar que o produto apresente risco à saúde do consumidor (Alvarenga, et al., 2017). Entretanto, outros parâmetros são essenciais quando se refere à qualidade na indústria de alimentos. A sobrevivência de uma empresa é dependente da satisfação das necessidades de todas as pessoas afetadas pela sua existência, o que vai além da qualidade intrínseca do produto, que é apenas um fator (Campos, 2014).

As dimensões da Qualidade Total são a qualidade do produto, atendendo ao que o cliente deseja, o moral, que envolve o crescimento pessoal dos empregados, a segurança destes e também dos clientes, a produtividade, custos e preços, que interferem na satisfação dos acionistas, e, por fim, a entrega representando a logística que a empresa realiza para entregar o produto no local, na quantidade e no prazo certo (Campos, 2014).

Outro fator decisivo para a atuação de uma empresa do ramo alimentício é o cumprimento da legislação no órgão competente dependendo do alimento processado, sendo a nível federal o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Cada órgão possui regulamentos técnicos que dispõem a necessidade de programas e documentos da qualidade.

Dentre a documentação e programas empregados nas indústrias de alimentos de origem animal estão as Boas Práticas de Fabricação (BPF), os Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO), o programa de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), programas de autocontrole, registros, entre outros (Brasil, 2017).

Para uma indústria de processamento de alimentos de origem animal com registro do Serviço de Inspeção Federal (SIF) que permite a comercialização dos produtos em todos os estados do país, as normas que regulam estes estabelecimentos são orientadas pelo Regulamento da Inspeção Industrial e Sanitária de Produtos de Origem Animal (RIISPOA), pelo Decreto 9.013 de 29/03/2017 (Brasil, 2017). Em âmbito estadual, no Paraná, a agência que regulamenta e fiscaliza os estabelecimentos com registro do Serviço de Inspeção do Paraná (SIP) é a Agência de Defesa Agropecuária do Paraná (ADAPAR). A Portaria nº 243 de 17/11/2014 (Paraná, 2014), tornou obrigatória a implantação dos Programas de Autocontrole nos estabelecimentos, este que contempla o programa APPCC, além da documentação e registros das BPF. No município de Laranjeiras do Sul, Paraná, o órgão competente a fiscalização dos estabelecimentos com Serviço de Inspeção Municipal (SIM) é a Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente, regulamentado no Decreto nº 009 de 07/02/2018 (Laranjeiras do Sul, 2018), incluindo a exigência de manual e registros de BPF nos estabelecimentos.

Laranjeiras do Sul está localizada em uma região denominada Território da Cidadania Cantuquiriguaçu (Canquerino, et al., 2015) na microrregião de Guarapuava, mesorregião Centro-Sul do Paraná e possui representatividade na produção leiteira e laticínios que atendem esta demanda (Viana & Rinaldi, 2010). A atividade agropecuária é de importância no Território da Cantuquiriguaçu, sendo que a industrialização de alimentos se apresenta como



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bainy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

uma forma de aumentar a geração de renda e emprego da região (Canquerino, et al., 2015). A produção leiteira na região é de grande destaque, sendo que os resultados preliminares do censo agropecuário de 2017 indicam cerca de 10.884 estabelecimentos produtores de leite nos 21 municípios da Cantuquiriguaçu, com estimativa de produção de leite média diária de 39.767 litros (IBGE, 2019).

Segundo os indicadores da pecuária do IBGE, no ano de 2018 a produção de leite média diária nos municípios do Território da Canturiguaçu foi de 53.538 litros. Segundo os mesmos dados do IBGE, os municípios que se destacaram na produção de leite foram: Rio Bonito do Iguazu (150.000 L/dia), Quedas do Iguazu (123.056 L/dia), Laranjeiras do Sul (118.889 L/dia), Nova Laranjeiras (96389 L/dia), Palmital (81.667 L/dia) e Três Barras do Paraná (70.000 L/dia) (IBGE, 2019). Em 2010, Laranjeiras contava com quatro laticínios e três cooperativas de leite, atuando na captação da produção, sendo que atualmente este número aumentou para seis laticínios (Viana & Rinaldi, 2010).

Estes dados demonstram o potencial que a região e o município de Laranjeiras do Sul possuem devido a produção leiteira, o que faz com que haja uma tendência para a instalação de indústrias que promovam o beneficiamento deste produto, agregando valor à matéria-prima. No entanto, para que estas empresas sobrevivam no mercado e consolidem suas marcas, é essencial que estas possuam uma gestão da qualidade consolidada e fortalecida, com programas da qualidade implementados e ativos, alinhados aos pilares de sustentação visando a prosperidade da empresa. Com isso, o objetivo do presente estudo foi realizar um diagnóstico da realidade da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – PR.

METODOLOGIA DA PESQUISA

Inicialmente foi realizado um levantamento do número de laticínios localizados em Laranjeiras do Sul, Paraná e os respectivos registros de inspeção federal (SIF), estadual (SIP) e municipal (SIM) através de entrevista com a Secretaria da Agricultura, Pecuária e Abastecimento do município e assim como em dados encontrados na literatura.

Para aplicação do questionário de diagnóstico da realidade da gestão da qualidade nos laticínios do município escolheu-se de forma aleatória um laticínio de cada serviço de inspeção: (1) Serviço de Inspeção Federal – SIF do Ministério da Agricultura - MAPA, (2) Serviço de Inspeção Estadual – SIP/POA da Agência Agropecuária do Estado Paraná – ADAPAR, (3) Serviço de Inspeção Municipal - SIM/POA da Secretaria da Agricultura, Pecuária e Abastecimento de Laranjeiras do Sul.

A pesquisa de caráter descritivo e qualitativo foi realizada por meio de um questionário estruturado, composto por 16 perguntas fechadas e abertas. O questionário foi aplicado nos três laticínios por meio de entrevistas realizadas pessoalmente com os responsáveis pelo setor de controle de qualidade dos estabelecimentos, durante os meses de setembro e novembro de 2018.

O questionário dividiu-se em três partes, sendo que as primeiras perguntas tinham como intenção traçar o perfil dos estabelecimentos com os três tipos de inspeção (Federal, Estadual



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bairy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

e Municipal), tal como sua localização, tempo de atuação do estabelecimento, porte, número de colaboradores, produtos elaborados e local onde estes eram comercializados, tipo de inspeção, frequência de auditoria pelo órgão competente, e por fim, área de formação do responsável técnico do estabelecimento e do responsável pelo setor de controle de qualidade.

A classificação utilizada para definir o porte dos laticínios entrevistados foi de acordo com definição descrito em Sebrae (2016), em que indústrias com até 19 empregados são classificadas como microempresa, de 20 a 99 empregados, como empresa de pequeno porte e de 100 a 499 empregado é definida como empresa de médio porte.

A segunda parte do questionário teve como objetivo identificar e comparar os programas e documentos da qualidade implantados nos três estabelecimentos. Os programas e documentos da qualidade listados eram Boas Práticas de Fabricação (BPF) contemplando os Programas de Autocontrole (PAC), Procedimentos Operacionais Padronizados (POP), Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO), Análise de Pontos Críticos de Controle (APPCC), Registros dos programas de qualidade e as Normas de certificação da gestão da qualidade (ISO 9000) e da segurança de alimentos (ISO 22000).

Adicionalmente, foi questionado se os colaboradores possuíam acesso aos documentos da qualidade, se os programas da qualidade eram utilizados nas tarefas diárias, a frequência de atualização dos documentos e quem era o responsável pela atualização e implantação destes, além de levantar a frequência de capacitação dos colaboradores.

A terceira parte do questionário teve como objetivo identificar benefícios, dificuldades e a importância dos programas da qualidade para os estabelecimentos. Para isso, fez-se o levantamento dos motivos para implantação de programas da qualidade, entendimento da importância (se era obrigação ou visão) destes, e os principais benefícios após a sua implantação, além de listar as principais dificuldades enfrentadas para consolidar os programas de qualidade nestes estabelecimentos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme relatado pela Secretaria da Agricultura, Pecuária e Abastecimento de Laranjeiras do Sul em 2018, o município recebe leite de grande parte dos municípios da região Cantuquiriguaçu, contando atualmente com 7 estabelecimentos que beneficiam leite. Um estabelecimento possuía registro no Serviço de Inspeção Federal de Produtos de Origem Animal (SIF/POA), dois com Serviço de Inspeção Estadual da ADAPAR (SIP/POA), e quatro com Serviço de Inspeção Municipal (SIM/POA). Esses estabelecimentos foram considerados de microempresa a empresa de médio porte segundo classificação do Sebrae (2016), contendo 4 a 108 colaboradores, sendo na grande maioria com características de uma empresa familiar.

Dentro deste contexto, para relatar a realidade da gestão da qualidade nestes estabelecimentos, aplicou-se o questionário em um laticínio com cada tipo de Serviço de Inspeção. Dois dos estabelecimentos entrevistados estavam localizados na zona rural de Laranjeiras do Sul, sendo eles com registros no SIP e SIM, enquanto o laticínio com SIF estava localizado no parque industrial do município. Os três laticínios possuíam entre 8 a 18 anos de atuação no mercado, sendo relatado que estes números poderiam ser maiores devido à troca de proprietário e da



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bairy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

marca ao longo dos anos. O estabelecimento SIF foi caracterizado como empresa de médio porte (108 colaboradores) com 13 anos de atuação, o SIP de pequeno porte (33 colaboradores) com 8 anos de atuação e SIM como microempresa (4 colaboradores) com 18 anos de atuação.

Os produtos fabricados pelas empresas eram diferentes, o que permite que cada um atenda um mercado diferente, não promovendo, assim, concorrência com relação a venda dos produtos. O estabelecimento SIM fabrica leite pasteurizado e bebida láctea, atendendo apenas Laranjeiras do Sul - PR. A empresa SIF produz 20 tipos de queijos e massa coalhada, enquanto o com SIP fabrica queijo provolone, muçarela e creme de leite, sendo que poderiam disputar o mercado de queijos no Paraná. Porém, o maior escopo da produção do laticínio SIF são outros estados como São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

A frequência de fiscalização entre os estabelecimentos demonstrou que, conforme aumenta o nível de inspeção, mais frequente e rigorosa é a inspeção pelo órgão competente, tal como contempla as legislações vigentes, sendo trimestral para SIF e semestral para SIP e SIM. Segundo a norma interna nº02/DIPOA/DAS de 2015 que estabelece os procedimentos para o cálculo do Risco Estimado Associado ao Estabelecimento (RE) para determinar a frequência mínima de fiscalização em estabelecimentos registrados ou relacionados ao SIF, o RE é obtido pela caracterização dos riscos associados ao: volume de produção (RV), produtos (RP) e desempenho do estabelecimentos quanto ao atendimentos à legislação aplicável a fiscalização (RD) (Brasil, 2015).

A formação do responsável técnico dos estabelecimentos era médico veterinário, porém em todos os laticínios o responsável técnico e o responsável pelo setor de controle de qualidade (CQ) eram pessoas diferentes. Os responsáveis pelo setor de CQ trabalhavam diariamente no estabelecimento acompanhando os processos, ao contrário do responsável técnico. Quanto à formação do responsável pelo setor de CQ, nenhum dos estabelecimentos possuía profissional com ensino superior, apenas ensino técnico em zootecnia (SIP) e veterinária (SIM). O responsável pelo CQ do estabelecimento com SIF tinha ensino médio e cursos profissionalizantes na área de lácteos. Esse resultado está de acordo com o Sebrae (2016), que relatou a falta investimentos em capacitação dos profissionais e falta de atualização diante do mercado dinâmico.

É necessário investimento na capacitação e no aprimoramento dos colaboradores com relação ao uso dos programas da qualidade (Medeiros, et al., 2017), porém foi observado que isso não era realizado nos laticínios entrevistados em Laranjeiras do Sul. Conforme relatado para um estudo com manipuladores de alimentos em restaurante universitário, os colaboradores envolvidos diretamente com a fabricação dos produtos tinham baixo nível escolar, baixa qualificação profissional e pouco ou nenhuma formação profissional, e este era um ponto que devia ser visto com atenção por parte dos estabelecimentos (Medeiros, et al., 2017).

Dos programas e documentos da qualidade questionados na segunda parte do questionário, os três estabelecimentos relataram possuírem implementados as Boas Práticas de Fabricação (BPF), com o Manual e Registros das BPF e, os Programas de Autocontrole (PAC) que contemplam os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP), Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO), Registros dos PAC e Análise de Pontos Críticos de Controle



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bairy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

(APPCC). De acordo com o relatado pelos laticínios, todos os programas e documentações eram utilizados diariamente, sendo que os colaboradores possuíam acesso. Estes programas eram atualizados sempre que ocorria alteração pelo responsável técnico do local, sendo que a implantação destes foi de responsabilidade do setor de CQ. No laticínio SIM, foi relatado que a atualização do APPCC ocorria semestralmente, sendo que os colaboradores tinham acesso a todos os programas, com exceção deste.

Nenhum dos estabelecimentos possuía as normas de certificação de gestão da qualidade ISO 9000 e da segurança de alimentos ISO 22000. Tanto empresas pequenas quanto grandes têm dificuldades em conduzir a implementação e certificação da ISO 9000, devido ao custo, disponibilidade de tempo e ausência de pessoal qualificado (Alvarenga, et al., 2017). O fato da microempresa e da empresa de pequeno porte relatarem ter implantado o programa APPCC, que é uma abordagem sistemática e estruturada sobre o processo produtivo de alimentos, demonstrava a preocupação com a produção de produtos com segurança, além de possuírem aparentemente, a intenção de obter certificação SIF, como é o caso relatado pelo estabelecimento com SIP.

Os colaboradores recebiam capacitação na admissão e semestralmente. Estudo anterior (Miranda & Neta, 2012) aponta que a inadequação por parte dos colaboradores quanto às normas e exigências nos programas de qualidade era decorrente da falta e/ou métodos inadequados de treinamento, que muitas vezes eram rápidos, superficiais, não didáticos e não levam em consideração as características pessoais dos envolvidos, como a capacidade de aprendizagem, entendimento e hábitos pessoais.

O Quadro 1 apresenta os motivos, entendimento da importância e benefícios da implantação e manutenção dos programas de qualidade, apontados pelos responsáveis pelo setor de CQ das empresas, sendo uma análise mais profunda do comportamento de cada estabelecimento relacionado à gestão da qualidade.

Quadro 1. Motivos, entendimento da importância e benefícios da implantação de programas da qualidade nos laticínios com Serviço de Inspeção Federal – SIF, Serviço de Inspeção Estadual – SIP/POA do Paraná, e com Serviço de Inspeção Municipal – SIM/POA de Laranjeiras do Sul.

Item	Federal (SIF)	Estadual (SIP)	Municipal (SIM)
Principais motivos para a implantação de programas de qualidade	“Monitoramento e garantia da inocuidade do produto em todas as etapas de fabricação”	“Para manter a qualidade do estabelecimento e conseguir comercializar produtos conforme pede a lei”	“Aumentar vida de prateleira, fornecer produtos sem risco à saúde”
Entendimento da importância dos programas de qualidade (obrigação ou visão)	“Visão de qualidade e liderança da marca”	“Os dois. Se não seguir à risca as normas, não se consegue produzir produto de qualidade e, conseqüentemente, não consegue comercializar os produtos”	“Os dois. É preciso ter responsabilidade com o consumidor, qualidade e estabilidade de mercado”



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bairy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

Quadro 1. Motivos, entendimento da importância e benefícios da implantação de programas da qualidade nos laticínios com Serviço de Inspeção Federal – SIF, Serviço de Inspeção Estadual – SIP/POA do Paraná, e com Serviço de Inspeção Municipal – SIM/POA de Laranjeiras do Sul (Continuação).

Item	Federal (SIF)	Estadual (SIP)	Municipal (SIM)
Principais benefícios após a implantação dos programas de qualidade	“Padronização, rastreabilidade, segurança e qualidade”	“Produção de produtos de qualidade”	“Menos desperdício da matéria-prima e aumento da qualidade e confiabilidade do produto oferecido”

Fonte: Autores (2019)

Como apresentado no Quadro 1, as respostas nos três estabelecimentos estavam alinhadas entre si, uma vez que citam a inocuidade e fornecimento de produtos seguros à saúde do consumidor, como motivação para implantação de programa da qualidade. O mesmo foi observado quando questionados sobre o entendimento da importância destes programas, se era uma visão ou obrigação implantá-los no estabelecimento. As respostas demonstraram ser os dois para as empresas com SIM e SIF, citando que a implantação dos programas interfere na comercialização dos produtos fabricados. Já para a empresa de médio porte (SIP) a implantação é uma questão de visão da empresa para liderança da sua marca, resposta alinhada à venda de seus produtos.

Em estudo anterior (Rocha, et al., 2018) com laticínio de médio porte com aproximadamente 300 colaboradores, a responsável pelo setor da qualidade listou como benefícios gerados pela implantação do programa APPCC a garantia de um produto seguro, maior controle do processo, redução das perdas e custos, maior produtividade e satisfação dos clientes. A maioria destes pontos não foram citados pelos estabelecimentos locais, como os relacionados a produtividade, os custos e a satisfação dos colaboradores.

Este fato demonstrou a falta de conhecimento das empresas locais em visualizar a importância e a influência que os programas da qualidade têm sobre a produtividade e os custos de produção e sobretudo, como é importante o moral dos funcionários dentro de uma corporação, sendo um dos pilares da qualidade. Outro item que influencia na qualidade total, que não foi citado nem no estudo de Rocha, et al. (2018) e nem no presente estudo, é em como a qualidade total interfere na visão da sociedade sobre a empresa, em como ela é vista e como se comporta perante a comunidade.

Sobre as principais dificuldades para consolidar os programas da qualidade, 100% dos estabelecimentos selecionaram a “Resistência dos colaboradores” e o item “Falta de tempo/responsável por várias atividades diferentes”, uma vez que o responsável pelo setor do CQ realiza outras atividades diferentes também, demonstrando assim ser uma realidade comum nos estabelecimentos locais. Quanto a “Falta de equipe”, apenas a microempresa relatou não apresentar esta dificuldade, uma vez que o número de funcionários é pequeno bem como o fluxo de produção, comparado aos outros estabelecimentos que atendem mercados



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bainy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

maiores. A “Falta de incentivo da gerência” foi relatado ser uma dificuldade da microempresa (SIM) e da empresa de médio porte (SIF).

Essa mesma dificuldade foi observada em um estabelecimento de serviço de alimentação, citando que a responsável pela qualidade descrevia a necessidade de reformas no prédio e investimento em treinamentos, mas o que impedia era o capital financeiro que o investimento na implantação de programas de qualidade demandava (Mello, 2016).

Este fato demonstrou que uma das causas da falta de incentivo da gerência é principalmente pelo recurso financeiro que reformas, manutenção, contratação de profissionais especializados e investimentos demandam. Porém, outro fator era a visão da gerência em compreender a necessidade e a importância que estes pontos têm para a qualidade total da empresa, como para qualidade dos produtos fabricados.

As dificuldades relatadas têm grande impacto sobre os programas implantados nas empresas, uma vez que o responsável pelo setor de CQ desempenhava diferentes funções, além de não contar com uma equipe no setor, refletindo, assim, na falta de atenção que estes programas requerem. Essa situação interfere no não cumprimento das empresas quanto às BPF, sendo que é um programa básico, necessário e, exigido por legislação, mas que exige monitoramento, treinamento adequado aos colaboradores, e, principalmente, tempo e profissionais capacitados para tais funções.

Sendo assim, é possível notar que as dificuldades relatadas pelos estabelecimentos têm suas causas interligadas, uma vez que uma dificuldade é consequência da outra. Por isso, é necessário que a missão e visão da empresa, estabelecido pelo planejamento estratégico da gerência, esteja alinhado à gestão da qualidade, permitindo que esta tenha recursos necessários, com uma equipe de profissionais capacitados em número suficiente, com sua função bem definida, bem como o capital financeiro necessário para contratações e investimentos em geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da aplicação do questionário nos laticínios de Laranjeiras do Sul foi possível observar que os três estabelecimentos, com SIM, SIP e SIF, possuem os programas da qualidade exigidos pelos órgãos competentes de acordo com sua esfera de inspeção. Vale ressaltar a veracidade as respostas do questionário não podem ser asseguradas, uma vez que não foi realizada verificação dos documentos. Desta forma, fica sugerido para trabalhos futuros, a visualização dos programas implantados por meio de auditoria ao invés de aplicação de um questionário. Porém, ressalta-se que houve dificuldade em conseguir realizar a aplicação do questionário que não envolvia auditoria no presente estudo.

Com relação aos motivos, importância e benefícios identificados com a implantação dos programas, o relato pelos responsáveis pelo controle de qualidade esteve limitado a qualidade intrínseca do produto, porém, sabe-se que se alcança muito mais com estes. Sendo assim, foi possível observar que a cultura da empresa deve estar alinhada aos conceitos de qualidade, bem como a missão e visão da empresa, fato que irá interferir nas ações da gerência,



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bainy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

identificada como a principal responsável pelas dificuldades de implantações e manutenção dos programas da qualidade.

REFERÊNCIAS

Alvarenga, T.H.P., Bittencourt, J.V.M., & Rodriguez, C.M.T. (2017). Realidade da gestão da qualidade nos laticínios de micro e pequeno porte da região dos campos gerais – Paraná. *Extensão Rural*, 24 (3), 82-103.

Brasil. (2015). Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. *Norma Interna Nº2/DIPOA/SDA de 06 de novembro de 2015. Estabelece os procedimentos para o cálculo do Risco Estimado Associado ao Estabelecimento (RE) para determinar a frequência mínima de fiscalização em estabelecimentos registrados ou relacionados no Serviço de Inspeção Federal, sujeitos à inspeção periódica*. Retrieved October 21, 2019, from http://enagro.agricultura.gov.br/cursos-e-capacitacao/material-didatico-pasta/arquivos/NormaInterna_02.2015Texto.pdf

Brasil. (2017). Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. *Decreto Nº 9.013, de 29 de março de 2017. Regulamenta a Lei nº 1.283, de 18 de dezembro de 1950, e a Lei nº 7.889, de 23 de novembro de 1989, que dispõem sobre a inspeção industrial e sanitária de produtos de origem animal*. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 2017. Seção 1, p. 3.

Campos, V.F. (2014). *TQC: Controle de Qualidade Total (No Estilo Japonês)*. Belo Horizonte, MG: Bloch Ed..

Canquerino, Y.K., Nunes, P.A., & Carpes, A.M.S. (2015). Estrutura produtiva do território da Cantuquiriguaçu com abordagem insumo-produto para o ano de 2010. *Gestão e Desenvolvimento em Revista*, 1.1, 116-132.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Indicadores da Pecuária: ano 2018*. Retrieved October 21, 2019, from <https://www.ibge.gov.br/>

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Resultados preliminares do Censo Agropecuário: ano 2017*. Retrieved October 21, 2019, from <https://www.ibge.gov.br/>

Laranjeiras Do Sul. (2018). *Decreto Nº 009, de 07 de fevereiro de 2018. Regulamenta a inspeção sanitária industrial dos produtos de origem animal – SIM/POA no município de Laranjeiras do Sul, Paraná*. Laranjeiras do Sul, PR. Edição nº 2830 de 08 de fev. 2018.

Medeiros, M.G.G.A., Carvalho, L.R., & Franco, R.M. (2017). Percepção sobre a higiene dos manipuladores de alimentos e perfil microbiológico em restaurante universitário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22 (2), 383-392.

Mello, Y.A. (2016). *Análise do processo de implantação das boas práticas de fabricação (BPF): case do restaurante Mello*. UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul.



Citação (APA): Silva, L. S. da., Batista, R. V., & Bainy, E. M. (2019). Diagnóstico da gestão da qualidade em laticínios do município de Laranjeiras do Sul – Paraná. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 5(5), 28-37.

Miranda, A.S., & Neta, N.M.L. (2012). Prática de higienização das mãos por manipuladores de alimentos, em unidades de alimentação e nutrição de instituição de ensino. *Higiene Alimentar*, 26, 61-66.

Paraná. (2014). Agência de Defesa Agropecuária do Paraná. *Portaria N° 243, de 17 de novembro de 2014. Dispõe sobre a implantação dos Programas de Autocontrole nos estabelecimentos de produtos de origem animal registrados na ADAPAR*. Diário Oficial do Estado, nº 9337 de 20 de nov. de 2014.

Rocha, A.O.B., Ramos, C.G.S., Clarindo, J.G., & Araújo, M.S. (2018). Diagnóstico da utilização do sistema APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) em uma indústria de leite e derivados. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 4 (2), 135-159. Retrieved from: <http://periodicos.ufes.br/BJPE>

Sebrae. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2016). *Sobrevivência das empresas no Brasil*. Retrieved November 07, 2018, from: <http://datasebrae.com.br/sobrevivencia-das-empresas/>.

Viana, G., & Rinaldi, R.N. (2010). Principais fatores que influenciam o desempenho da cadeia produtiva de leite – um estudo com os produtores de leite do município de Laranjeiras do Sul-PR. *Organizações Rurais & Agroindustriais*, 12 (2), 263-274.

