

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA  
PAULA SOUZA  
ETEC PROF. BASILIDES DE GODOY  
CD - CEU PARQUE ANHANGUERA  
Técnico em Qualidade**

**CAIO DE MOURA SANTOS  
CATHERINE ALMEIDA DE AVILA DIAS  
GILSIMARA DO SANTOS DE OLIVEIRA  
RAIMUNDA DIAS COUTINHO  
LUAN ROCHA DA SILVA**

**GESTÃO DA QUALIDADE**

**São Paulo  
2024**

**CAIO DE MOURA SANTOS  
CATHERINE ALMEIDA DE AVILA DIAS  
GILSIMARA DO SANTOS DE OLIVEIRA  
RAIMUNDA DIAS COUTINHO  
LUAN ROCHA DA SILVA**

## **GESTÃO DA QUALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso Técnico em Qualidade da ETEC Prof. Basilides de Godoy – Extensão CEU Pq. Anhanguera, orientado pelo Professor: Carlos Eduardo Santos, com requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Qualidade.

**São Paulo  
2024**

## FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Etec Professor Basilides de Godoy -CEETEPS Dados Internacionais de Catalogação na fonte

SANTOS, Caio de Moura

Gestão da qualidade. / Caio de Moura SANTOS, Catherine Almeida de Avila DIAS, Gilsimara dos Santos de OLIVEIRA, Luan Rocha da SILVA, Raimunda Dias COUTINHO. – São Paulo, 2024.

00f.

Projeto de Pesquisa. Trabalho de Conclusão do Curso Técnico em Qualidade. - - Classe descentralizada CEU Parque Anhanguera da Etec Professor Basilides de Godoy – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

Orientador: Prof. Esp. Carlos Eduardo dos Santos

1. Gestão. 2. Qualidade. 3. Competitividade. 4. Logística. 5. Fornecedores. I. SANTOS, Caio de Moura, II. DIAS, Catherine Almeida de Avila, III. OLIVEIRA, Gilsimara dos Santos de, IV. SILVA, Luan Rocha da, V. COUTINHO, Raimunda Dias, VI. SANTOS, Carlos Eduardo dos, VII. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Classe Descentralizada CEU Parque Anhanguera da Etec Professor Basilides de Godoy.

CDD 658.562 S237ge

Elaborada por Rogéria Maura Schimojo – Bibliotecária – CRB-8/10368

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no Curso Técnico de Nível Médio em **QUALIDADE**, na qualidade de titulares dos direitos autorais e patrimoniais de autores da Obra **GESTÃO DA QUALIDADE**, Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na ETEC Professor Basílides De Godoy, município de São Paulo em **14 / 03 / 2024**, autorizamos o Centro Paula Souza reproduzir integral ou parcialmente o trabalho e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

<b>Nome Completo</b>	<b>RG</b>	<b>E-mail do Autor</b>	<b>Assinatura</b>
Caio de Moura Santos	49.546.077.1	caiodemourasantos@outlook.com	
Catherine Almeida	43.369.779-9	catherine.dias@hotmail.com	
Gilsimara Santos	50.396.144-9	oliveiragil2605@gmail.com	
Raimunda Dias	53.844.570-1	raimunda.coutinho@gmail.com	
Luan Rocha	47.197.863-X	luan.rocha.s@outlook.com	

**Professor Orientador**

(Carlos Eduardo dos Santos)

Aos meus familiares, que acreditaram na minha vontade de crescer e vencer, sem  
isso não teria chegado até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, à minha família, especialmente aos meus pais, pela força e compreensão, aos meus amigos, por acreditar em mim e estar sempre do meu lado em todos os momentos. Ao Carlos Eduardo pela sua excelente orientação durante a elaboração deste trabalho.

## RESUMO

A gestão da qualidade é uma abordagem organizacional que visa garantir que os produtos ou serviços de uma empresa atendam aos padrões e expectativas dos clientes. Isso é feito através de diversas práticas e técnicas, como controle de processos, padronização de procedimentos, medição de desempenho e melhoria contínua. Principais elementos da gestão da qualidade incluem:

- 1. Planejamento da Qualidade:** Definir metas e objetivos de qualidade, identificar requisitos dos clientes e estabelecer processos para alcançá-los.
- 2. Controle da Qualidade:** Monitorar e avaliar os processos de produção ou prestação de serviços para garantir que estão em conformidade com os padrões estabelecidos.
- 3. Melhoria Contínua:** Implementar mudanças e inovações constantes para aprimorar a qualidade dos produtos ou serviços, utilizando ferramentas como PDCA (Plan-Do-Check-Act) e Six Sigma.
- 4. Gestão de Riscos:** Identificar e mitigar possíveis problemas que possam afetar a qualidade, prevenindo falhas e garantindo a satisfação do cliente.
- 5. Envolvimento dos Funcionários:** Promover uma cultura de qualidade em toda a organização, incentivando a participação e o comprometimento de todos os colaboradores.

A implementação eficaz da gestão da qualidade pode resultar em diversos benefícios, como aumento da satisfação do cliente, redução de custos operacionais, maior eficiência dos processos e melhoria da reputação da empresa.

## **ABSTRACT**

Quality management is an organizational approach that aims to ensure that a company's products or services meet customer standards and expectations. This is done through various practices and techniques, such as process control, standardization of procedures, performance measurement and continuous improvement. Key elements of quality management include:

1. **Quality Planning:** Define quality goals and objectives, identify customer requirements and establish processes to achieve them.
2. **Quality Control:** Monitor and evaluate production or service provision processes to ensure they comply with established standards.
3. **Continuous Improvement:** Implement constant changes and innovations to improve the quality of products or services, using tools such as PDCA (Plan-Do-Check-Act) and Six Sigma.
4. **Risk Management:** Identify and mitigate possible problems that may affect quality, preventing failures and ensuring customer satisfaction.
5. **Employee Involvement:** Promote a culture of quality throughout the organization, encouraging the participation and commitment of all employees.

Effective implementation of quality management can result in several benefits, such as increased customer satisfaction, reduced operational costs, greater process efficiency and improved company reputation.



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	9
1. PROBLEMÁTICA .....	10
2. HIPÓTESE .....	12
3. OBJETIVOS .....	14
3.1. OBJETIVO GERAL .....	14
3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO .....	14
4. JUSTIFICATIVA .....	15
5. REVISÃO TEÓRICA .....	16
6. METODOLOGIA .....	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	18
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	19
ANEXOS .....	21
CRONOGRAMA .....	22

## INTRODUÇÃO

A elevada competitividade do mundo atual demonstra que a sobrevivência das empresas está sujeita à forma que se comportam diante dos seus concorrentes. Perante essa situação, as empresas são obrigadas a procurar métodos eficazes que as destaquem frente ao segmento de mercado no qual atuam. Nesse cenário, com transformações ocorrendo a todo o instante, as empresas estão integrando o seu ambiente organizacional com ferramentas de gestão da qualidade, utilizando os como um diferencial para o sucesso. Assim, essas empresas apresentam maior competitividade, melhoram a gestão, planejamento e fluxo de informações, influenciando diretamente seu crescimento. A qualidade não é mais encarada somente como um aspecto dos processos de produção. A qualidade também se faz presente em todas as etapas do ciclo de valor, ressaltada como forma estratégica de diferenciação e direcionamento que as organizações seguem rigorosamente. Atualmente, para se manter a qualidade dos produtos/serviços é necessário se atentar a uma série de aspectos (fornecedores, materiais, fabricação, logística, etc.), questão combinados na construção de um ciclo operacional efetivo, visto que integração entre as etapas da cadeia produtiva é um diferencial competitivo. Os Sistemas de Informação e Gestão (SIG) se apresentam como uma solução prática para esse tipo de problema, pois permitem identificar as necessidades e dificuldades encontradas pelas organizações em toda a sua atuação.

## **1. PROBLEMÁTICA**

### **1. ESTOQUE DESORGANIZADO**

Não é segredo, a importância de um estoque bem planejado e organizado, para um buffet de eventos. Porém, muitos gestores da área, para tentar facilitar o processo, optam por um controle de estoque simples, mas repleto de brechas para erros e complicações maiores.

Produtos vencidos na despensa, por exemplo, um problema recorrente, que acarreta em desperdício e perda de dinheiro para a empresa. Assim, como um problema contrário, mas igualmente danoso, que é a falta de produtos necessários para o buffet funcionar, podendo ocorrer em momentos tensos e decisivos, dificultando o trabalho e até mesmo prejudicando clientes.

Esse erro pode, facilmente, ser evitado com uma ferramenta de controle de estoque eficiente e objetiva. Pare de confiar toda a organização de seu estoque a caderninhos e planilhas de Excel desatualizadas. Um sistema de gestão para buffets abrangente, trará mais segurança e ordem para seu trabalho, com funções diversas como, por exemplo, o Dashboard de Itens, para você planejar e controlar seu estoque de forma descomplicada e assertiva.

### **1.2 FALTA DE PLANEJAMENTO FINANCEIRO**

Assim, como o controle de estoque, um planejamento financeiro preciso é essencial para uma empresa de eventos dar certo. No entanto, não é um trabalho nada fácil, afinal, são despesas de produtos, fornecedores, funcionários (e temporários), luz e água, taxas e impostos e muito mais.

Organizar todas as contas, sem deixar nada para trás, é uma tarefa árdua. O gestor, que não planeja corretamente o financeiro de sua empresa, corre sérios riscos de causar problemas para si, para a equipe e para toda a organização.

Novamente, o segredo para uma gestão bem planejada e segura está na assertividade de um software de gestão de eventos completo e intuitivo. Nele, você poderá gerenciar suas contas, enviar cobranças e organizar todas suas despesas, com a simplicidade e eficácia, que sua empresa tanto almeja.

### **3. CONSERVAÇÃO DOS ALIMENTOS DURANTE O TRANSPORTE**

O desperdício de alimentos no transporte contribui para o aumento do efeito estufa e das emissões de gases de efeito estufa. Isso ocorre porque a produção de alimentos precisa de recursos naturais, como terra, água e energia. Assim, estes também acabam sendo utilizados em vão quando os alimentos são desperdiçados.

## **2. HIPÓTESE**

### **2.1 COMO EVITAR UM ESTOQUE DESORGANIZADO**

A boa notícia é que, para manter um estoque sempre no lugar, você pode contar com soluções que usam a tecnologia digital para organizar suas rotinas.

Evidentemente, o trabalho de campo sempre será necessário, mas, para que ele seja corretamente executado, é preciso antes contar com as ferramentas certas. Pare de confiar toda a organização de seu estoque a caderninhos e planilhas de Excel desatualizadas. Um sistema de gestão para buffets abrangente, trará mais segurança e ordem para seu trabalho, com funções diversas como, por exemplo, o Dashboard de Itens, para você planejar e controlar seu estoque de forma descomplicada e assertiva.

### **2.2 FALTA DE PLANEJAMENTO FINANCEIRO**

Para a execução de um bom planejamento financeiro são necessários identificar alguns fatores, o segredo para uma gestão bem planejada e segura está na assertividade de um software de gestão de eventos completo e intuitivo. Nele, você poderá gerenciar suas contas, enviar cobranças e organizar todas suas despesas, o momento atual que a empresa vive e onde ela almeja chegar, principalmente para empresas que estão começando tornando-se estritamente necessárias a adoção de mecanismos da administração como uma análise SWOT e ciclo PDCA. Desse modo, devem-se constar algumas informações importantes que, documentadas, tornem possível um ganho na qualidade da estratégia a ser adotada. São elas: Controle das finanças do negócio, metas a curto, médio e longo prazo, considerando concorrência e cenário econômico e investimentos ou empréstimos.

### **2.3 CONSERVAÇÃO DOS ALIMENTOS DURANTE O TRASPORTE**

**Preparação Segura** A preparação dos alimentos deve ser realizada com atenção aos detalhes de segurança alimentar. Isso inclui cozinhar carnes a temperaturas seguras para eliminar bactérias, evitar a contaminação cruzada entre alimentos crus e cozidos, e usar utensílios limpos e desinfetados. A Portaria 78/2009 do Ministério da Saúde estabelece diretrizes específicas para a manipulação segura de alimentos e a prevenção de doenças transmitidas por alimentos.

## **TRANSPORTE SEGURO**

Ao transportar alimentos para o local do evento, é essencial garantir que eles permaneçam em condições seguras. Os alimentos devem ser acondicionados em recipientes apropriados, mantidos na temperatura adequada e protegidos contra contaminação durante o transporte.

## **ATENÇÃO ÀS RESTRIÇÕES ALIMENTARES**

É importante levar em consideração as restrições alimentares dos clientes.

Certifique-se de oferecer opções para pessoas com diferentes necessidades dietéticas, como vegetarianos, veganos, alérgicos a certos alimentos ou com restrições religiosas.

## **CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO**

A operação de um buffet a domicílio está sujeita a regulamentações específicas. Além da RDC 216/2004, é importante estar ciente da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 6.437/1977, que dispõe sobre as infrações à legislação sanitária federal. O cumprimento dessas regulamentações é fundamental para evitar problemas legais e proteger a saúde dos clientes.

## **LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

Para operar um buffet a domicílio de forma legal, é necessário obter as licenças e autorizações apropriadas das autoridades locais de saúde e vigilância sanitária.

Essas entidades podem realizar inspeções regulares para garantir o cumprimento das regulamentações de segurança alimentar.

## **TREINAMENTO DA EQUIPE**

A capacitação da equipe que lida com alimentos é crucial. Todos os funcionários devem ser treinados em higiene pessoal, segurança alimentar e manipulação adequada de alimentos. Isso ajuda a garantir que todas as etapas do processo sejam executadas com o máximo de cuidado e responsabilidade.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GERAL**

Atingir a satisfação dos clientes nas realizações de seus eventos com praticidade e funcionários qualificados. E também montar um plano financeiro viável e detalhado para uma empresa prestadora de eventos.

#### **3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Contratar funcionários eficientes para trabalhar na Style á lá fete Buffet, sendo treinados e direcionados ao modo de realização dos eventos prestados. Principalmente o atendimento que deverá ser excelente, por conta do treinamento que terá. Maximizar os recursos da empresa e dos setores financeiros para uma melhor obtenção de alcançar a maior margem de lucro.

#### 4. JUSTIFICATIVA

A ideia da criação do projeto do Style á lá fete Buffet foi formada para suprir expectativas de inovação do mercado de eventos. O mundo do entretenimento precisa de uma atenção especial, pois é nele que as pessoas se divertem e socializam. Style á lá fete Buffet vem ao mercado com funcionários treinados e terceirizados para aprimorar o atendimento, deixando o ambiente bem circulado, sem causar estresse e impaciência aos convidados, assim fazendo com que todos sejam bem servidos e satisfeitos com o evento e a Style á lá fete Buffet tendo preferência pelo público.

#### 5. REVISÃO TEÓRICA

##### PLANEJAMENTO, CONTROLE E MELHORIA DA QUALIDADE

Segundo os gurus da qualidade como:

##### **William Edwards Deming,**

Ele contribuiu para a evolução da qualidade durante a Segunda Guerra Mundial nos EUA. também contribuiu para a evolução da melhoria de projetos, produtos e vendas através da criação de novos conceitos.

##### **Walter A. Shewhart,**

Uma de suas contribuições que o fazem entrar para a lista de gurus da qualidade é o desenvolvimento do CEP (Controle Estatístico de Qualidade). Esse método visa desenvolver estatísticas para controlar um processo.

##### **Shigeo Shingo,**

Shigeo Shingo revolucionou os processos de produção, o que fez ele entrar para o grupo da qualidade, ele trabalhou na Toyota Production System (TPS). Ele desenvolveu conceitos como o Poka Yoke e o Sistema de Controle de qualidade Zero Defeito, os dois métodos são referentes à análise das fontes de variabilidade, ou seja, as causas das raízes.



### **Philip B.Crosby,**

Crosby foi o que mais se preocupou em investir na prevenção. Sua abordagem é relacionada ao que ele chamava de “defeito zero”. Para ele o processo devia cumprir perfeitamente seu objetivo em entregar um produto de qualidade, sem retrabalhos. Crosby também criou duas teorias: os “Quatros Absolutos” e os “Seis C”.

### **Armand V. Feigenbaum**

Ele ressalta que um sistema eficaz busca não só o desenvolvimento da qualidade, mas também a manutenção dela. Conceitua também o termo “empowerment” (empoderamento), que é relacionado ao aumento da capacidade de decisão por parte dos trabalhadores.

### **Kaoru Ishikawa**

Para esse guru, a qualidade começa com educação e capacitação e deve ser colocada em primeiro lugar. Porque, desta forma, gera-se impactos a longo prazo dentro de uma corporação. É um método que determina a criação de pequenas equipes, com membros especializados na mesma área.

Os objetivos dos CCQs são:

1. Melhorar o desempenho
  2. Acabar com o desperdício
  3. Aumentar a padronização
  4. Reduzir custos
  5. Aumentar a eficiência
  6. Melhor a satisfação dos clientes
- Ishikawa também sistematizou ferramentas para melhor exercer o controle da qualidade

**“Não é suficiente fazer o melhor; primeiro, é preciso saber exatamente o que fazer para depois dar o seu melhor” (Deming, W.).**

## **6. METODOLOGIA**

A coleta de dados foi realizada por estes seis grandes nomes que representam os gurus da qualidade. Foram responsáveis por aumentar a competitividade das empresas e melhorar a qualidade dos produtos, gerando melhorias para os consumidores. Esses profissionais são responsáveis pelas teorias, técnicas, sistemas, metodologias e ferramentas da qualidade.

Foram analisados com pesquisas do grupo da internet e juntamente aos conhecimentos aprendido no período do curso e ajuda dos professores sendo assim possível tirar conclusões sobre como a empresa deverá agir de acordo com os resultados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da qualidade é essencial para as organizações que buscam se destacar em um mercado cada vez mais competitivo e exigente. Ao adotar uma abordagem voltada para a excelência e a satisfação do cliente, as empresas podem alcançar diversos benefícios, tanto em termos de desempenho operacional quanto de reputação no mercado.

Nas considerações finais sobre gestão da qualidade, é importante ressaltar alguns pontos-chave:

1. **Comprometimento da Alta Direção:** O apoio e o envolvimento da alta direção são fundamentais para o sucesso da gestão da qualidade. É necessário que os líderes da organização estejam engajados e dispostos a investir recursos e esforços na busca pela excelência.
2. **Cultura Organizacional:** Uma cultura de qualidade deve permear todos os níveis da organização. É essencial promover a conscientização e o engajamento de todos os colaboradores, incentivando a participação ativa na busca pela melhoria contínua.
3. **Foco no Cliente:** A satisfação do cliente deve ser o principal objetivo da gestão da qualidade. As empresas devem entender as necessidades e expectativas dos clientes e buscar constantemente superar suas expectativas, oferecendo produtos e serviços de alta qualidade.
4. **Melhoria Contínua:** A busca pela excelência é um processo contínuo e nunca-ending. As organizações devem estar sempre empenhadas em identificar oportunidades de melhoria e implementar mudanças que levem a ganhos de eficiência, qualidade e competitividade.
5. **Medição e Análise de Desempenho:** É fundamental monitorar e avaliar regularmente o desempenho dos processos, utilizando indicadores de qualidade e feedback dos clientes para identificar áreas de oportunidade e tomar decisões baseadas em dados.

Ao adotar uma abordagem sistemática e orientada para a qualidade, as organizações podem não apenas atender às expectativas dos clientes, mas também alcançar níveis mais elevados de eficiência, produtividade e sucesso no mercado. A gestão da qualidade não é apenas uma prática empresarial, mas sim uma filosofia que permeia toda a organização e impulsiona o seu crescimento e sucesso a longo prazo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

<https://www.totvs.com/blog/gestao-industrial/gestao-da-qualidade/21/02/2024> 19:00

<https://opentechgr.com.br/blog/desperdicio-de-alimentos-no-transporte/#:~:text=O%20desperdicio%20de%20alimentos%20no%20transporte%20contribui%20para%20o%20aumento,quando%20os%20alimentos%20sao%20desperdicados> às 21h50 de 21/03/2024

<https://meeventos.com.br/blog/4-erros-de-gestao-de-buffets.html> 00h34 de 16/03/2024

<https://www.abecom.com.br/control-de-estoque/> 22/04/2024 19:30

<https://falcora.com.br/blog/estoque-desorganizado/> 21/03/2024- 21:17

<https://meeventos.com.br/blog/4-erros-de-gestao-de-buffets.html> 21/03/2024- 21:22

Falta de planejamento financeiro

21/03/2024- 21:25

<https://meeventos.com.br/blog/4-erros-de-gestao-de-buffets.html>

<https://revistaft.com.br/planejamento-e-estrategia-empresarial-a-importancia-do-planejamento-financeiro-para-a-saude-do-negocio/>  
21/03/2024- 21:30

Cuidados essenciais dos alimentos

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/cuidados-essenciais-na-manipulacao-de-alimentos-para-buffets-a-domicilio-normas-e-legislacao-para-funcionamento/1995677913/amp>  
21/03/2024- 21:45

**ANEXOS**

**CRONOGRAMA**

ETAPAS PARA ELABORAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO TCC - TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO	CRONOGRAMA: 1º Semestre de 2024																							
	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				ABRIL				MAIO				JUNHO			
	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª
Cronograma de acompanhamento																								
Escolha do tema (Resolução do problema tema)																								
Previsão dos recursos necessários																								
Coleta e análise dos dados																								
Capa e Folha de Rosto																								
Termo de autorização e divulgação																								
Dedicatória e Agradecimentos																								
Resumo e Abstract: (Ligua Nacional + Estrangeira)																								
Listas diversas (Ilustrações, Tabelas, Siglas, Abreviaturas e símbolos)																								
Sumário																								
Introdução																								
Problemática																								
Hipóteses																								
Objetivos: Geral + Específico																								
Justificativa																								
Revisão Teórica																								
Metodologia																								
Considerações Finais ou conclusão do TCC																								
Referências Bibliográfica																								
Glossário																								
Apêndice																								
Anexos																								
Discussão dos resultados																								
Encontros com o orientador																								
Apresentação à Banca Examinadora																								
Entrega final do TCC (encadernado)																								



ETAPAS CONCLUÍDAS