

## ADEQUAÇÃO À NORMA ABNT NBR 16170:2013 - QUALIDADE DO PÃO TIPO FRANCÊS

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP

### 7. Setor indicado

Indústria

### 8. Macrosssegmento

Alimentos e Bebidas

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelar o escopo do trabalho e validar o planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição

dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

#### **ETAPA 02 | COLETA E ANÁLISE DE PÃES, QUANDO APLICÁVEIS.**

- Abrange a coleta e análise dos pães tipo francês e o acompanhamento do seu processo de fabricação nos turnos da manhã e da tarde.
- São recolhidas amostras das primeiras fornadas do dia, que se referem ao pão produzido à noite. Ao longo do dia, também são coletadas amostras dos pães vendidos no turno da manhã e da tarde.
- Os pães coletados são avaliados de acordo com os preceitos da norma ABNT NBR 16170:2013, preenchendo-se uma ficha de avaliação para cada amostra identificada, conforme modelo de ficha de avaliação que é parte integrante dessa norma.
- Faz-se o acompanhamento do processo produtivo do pão tipo francês da empresa, observando-se cada etapa da fabricação, também nos dois turnos de trabalho. O objetivo aqui é verificar possíveis não conformidades, que depois serão confrontadas com o resultado das avaliações das amostras.
- Realiza-se o registro fotográfico de cada amostra coletada, bem como de cada etapa de produção, que será confrontado com a etapa posterior de correção das falhas identificadas.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório com registros fotográficos, contendo ficha de avaliação dos pães coletados segundo os requisitos da norma ABNT NBR 16170. Registro de informações sobre o processo produtivo e sobre possíveis inconformidades.

#### **ETAPA 03 | ANÁLISE DOS DADOS GERADOS NA ETAPA 02 E DA SUA RELAÇÃO COM OS ATRIBUTOS DA NORMA, QUANDO APLICÁVEIS.**

- Consiste na reunião dos dados coletados e a verificação das médias de atendimento aos preceitos da norma, observando-se as médias por turno e geral. Obtém-se aí o resultado para cada um dos 13 quesitos previstos pela norma.
- Verificam-se ainda as não conformidades do pão fabricado em cada turno em relação à norma.
- Faz-se a comparação entre cada quesito de qualidade e as não conformidades verificadas, traçando-se um perfil da produção do pão tipo francês e as principais causas das falhas identificadas.

**ENTREGA ETAPA 03:** Planilha contendo a consolidação das pontuações das amostras analisadas, a análise sobre os defeitos do pão e os atributos de qualidade da norma e a relação entre possíveis defeitos na fabricação do pão e as etapas de produção, assim como plano de ação para correção dos problemas identificados.

**ETAPA 04 | ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO PRODUTIVO E ORIENTAÇÃO À EMPRESA COM BASE NAS NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS, QUANDO APLICÁVEIS.**

- Haverá o repasse das informações à equipe de produção do resultado da análise realizada de acordo com a norma e das não conformidades identificadas, bem como do plano de ação elaborado na etapa anterior. A partir daí, realiza-se a intervenção no processo produtivo no turno da manhã, conforme o plano de ação.
- Cada etapa da fabricação é acompanhada, realizando-se a devida orientação para correção dos problemas identificados, com a participação dos colaboradores responsáveis pela produção do pão.
- Há o novo registro fotográfico de cada etapa de produção, com as correções realizadas. Acompanha-se todo o processo, até o cozimento do pão, ao final do qual se faz nova coleta de pães, para serem avaliados de acordo com a norma.
- Novamente cada amostra é registrada numa folha de avaliação e fotografada, para comparação.

**ENTREGA ETAPA 04:**

- Relatório Final de Serviço de Consultoria contemplando as atividades desenvolvidas durante o atendimento, com registros fotográficos.
- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

**10. Benefícios e resultados esperados**

O objetivo dessa consultoria é melhorar a qualidade do pão tipo francês a partir da avaliação das características externas, internas e sensoriais, como crosta, aparência, miolo, sabor, entre outras, por meio da adequação à norma ABNT NBR 16170:2013 – Panificação: Pão tipo francês - Diretrizes para avaliação da qualidade e classificação.

O pão tipo francês é o produto mais importante de uma padaria, pois é o maior gerador de fluxo de clientes. O pão tipo francês é estrategicamente muito importante nas empresas de panificação e confeitaria, mesmo com a atual incorporação de diferentes produtos e serviços que ampliam a atuação das empresas para o *food service*. É importante que se trabalhe a qualidade desse produto, fundamental para a movimentação do mercado.

Os possíveis ganhos de uma padaria com a implementação da norma são:

- aperfeiçoamento da qualidade do pão tipo francês;
- conquista de mais clientes;
- fabricação do pão tipo francês com mais critério e controle;
- aumento da competitividade da empresa;
- redução de perdas e custos no processo produtivo do pão tipo francês.

**11. Estrutura e materiais necessários**

-

**12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

**13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

**14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

-

**15. Pré-diagnóstico**

-

**16. Observações**

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota.

- Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
  3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
  4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
  5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
  6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

## 17. Complexidade, Carga horária e Valores máximos

A carga horária do atendimento será definida de acordo com as atividades executadas e a complexidade da demanda.

ETAPAS/ATIVIDADES	ENTREGAS	CH MÁXIMA
Aplicar ficha de avaliação de acordo com os preceitos da ABNT NBR 16170:2013	Ficha de avaliação dos produtos com registro fotográfico identificando as conformidades de acordo com a norma. Aplicada a cada turno de produção.	Intermediária - 12
Diagnóstico do Processo Produtivo	Folha de verificação do processo, contendo os pontos identificados no diagnóstico. E registro fotográfico das conformidades identificadas no processo.	Intermediária - 16
Implantação das melhorias	Aplicar as ferramentas de melhorias no processo nas não conformidades identificadas.	Intermediária - 36
Desenvolvimento do POP	Formulário com a descrição dos métodos de trabalho	Intermediária - 16

COMPLEXIDADE	CH MÁX	VALOR 1	VALOR 2
		ATÉ 100km	MAIS DE 100km
Intermediária	80	R\$8.000,00	R\$8.960,00



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	07/03/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/03/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-16170-2013-Qualidade-do-Pão-tipo-Francês-GQ13003-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/03/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-16170-2013-Qualidade-do-Pão-tipo-Francês-GQ13003-1.pdf</a>	
2	15/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-16170-2013-Qualidade-do-Pão-tipo-Francês-GQ13003-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-16170-2013-Qualidade-do-Pão-tipo-Francês-GQ13003-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec