



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE ENGENHARIA
CURSO DE ENGENHARIA DE ALIMENTOS

IMPORTÂNCIA DA FICHA TÉCNICA NA PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA
PANIFICADORA E DO AÇOUQUE DE UM EMPÓRIO

Júlia Costa e Silva

Goiânia
2021

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE ENGENHARIA
CURSO DE ENGENHARIA DE ALIMENTOS

IMPORTÂNCIA DA FICHA TÉCNICA NA PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA
PANIFICADORA E DO AÇOUGUE DE UM EMPÓRIO

Júlia Costa e Silva

Orientador (a): Ma. Maria Isabel Dantas de Siqueira

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Engenharia de Alimentos, como parte dos requisitos exigidos para a conclusão do curso.

Goiânia
2021

SILVA, JÚLIACOSTA E

Importância da ficha técnica na padronização dos processos da panificadora e do açougue de um empório. Júlia Costa e Silva. Goiânia: PUC Goiás/ Escola de engenharia 2021.vii, 35f.: il.

Orientadora: Prof.^aMaria Isabel Dantas de Siqueira

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – PUC Goiás, Escola de Engenharia, Graduação em engenharia de alimentos, 2021, 5p.

1. Gestão 2. Qualidade 3. Padronização 4. Custo 5. Otimização – TCC.
II. Siqueira, Maria Isabel Dantas de. II. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Engenharia. Graduação em Engenharia de Alimentos. III.Importância da ficha técnica na padronização dos processos da panificadora e do açougue de um empório.

IMPORTÂNCIA DA FICHA TÉCNICA NA PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA
PANIFICADORA E DO AÇOUGUE DE UM EMPÓRIO

Júlia Costa e Silva

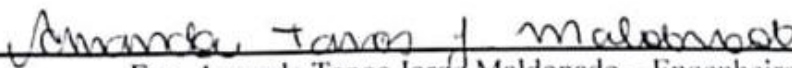
Orientador (a):
Ma. Maria Isabel Dantas de Siqueira

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso
de Bacharelado em Engenharia de Alimentos, como
parte dos requisitos exigidos para a conclusão do curso.

APROVADO em 03/ 12/ 2021



Prof.^a. Ma. Helaine da Mota Santos Resplandes- PUC-Goiás



Esp. Amanda Tanos Jorge Maldonado – Engenheira de Alimentos



Prof.^a Ma. Maria Isabel Dantas de Siqueira- PUC Goiás

AGRADECIMENTOS

Foram anos difíceis, mas também de muita dedicação, conhecimentos, amizades e grandes obstáculos. Agradeço primeiro a Deus por ter me mantido no caminho certo durante esta trajetória com saúde e forças para chegar até o final e foi a caminho desta conquista que vivi muitas experiências, ampliei minha visão e o meu conhecimento.

Gostaria de agradecer minha família. Especialmente, minha mãe, que nunca mediu esforços para ver a filha formada e realizada, enfrentando tantas dificuldades para que eu pudesse estudar e ter um futuro gratificante pela frente e foi por ela que em inúmeras situações desgastantes eu busquei forças para me reerguer e continuar a minha trajetória.

Quero agradecer a Amanda que foi uma das pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, estágio e trabalho que me enriqueceu com seus conhecimentos e sempre me fez acreditar que eu seria capaz. Agradeço a Camila que também fez parte da minha trajetória e me deu todo apoio para não desistir e conseguir chegar até aqui.

Agradeço a minha orientadora Maria Isabel por todo conhecimento compartilhado ao longo desses anos, por toda paciência e por ter acreditado no meu trabalho.

Todo o meu esforço foi finalmente recompensado. É o que me faz ser grande e não perder o futuro de vista, o que me movimenta é à vontade, o desejo e a determinação uma nova etapa se inicia e o sentimento é de gratidão.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi mostrar a implementação e a importância da ficha técnica na produção de uma empresa. O estudo foi realizado em um empório com produção diária em padaria, confeitaria, açougue e restaurante. Foram feitas análises quantitativas e qualitativas sobre a importância da ficha técnica na padronização dos processos de uma padaria e do açougue onde se concentra o maior lucro do estabelecimento. Com o modelo da ficha técnica definido e elaborado atendendo à necessidade dos departamentos o responsável fez o acompanhamento da produção, alimentando a ficha com as informações de nome e marca de cada matéria-prima com suas especificações e quantidades, modo de preparo, tempo de preparo e rendimento final, dados que foram lançados no receituário padrão em planilha *Excel* capaz de calcular o fracionamento das receitas de acordo com a demanda da produção. Os colaboradores foram orientados e capacitados para utilizar o receituário. Os dados do receituário alimentaram o *software* Mymix, que controla o estoque e custo em tempo real a partir da venda do produto. Os resultados obtidos com a implementação mostraram que a ficha técnica otimizou os processos, contendo todas as informações essenciais para a elaboração de determinados produtos e de todo o processo. Obteve-se resultados significativos na padronização podendo definir o preço mínimo de venda de cada produto, considerando o custo dos ingredientes e os gastos, calculando a margem de lucro real o estabelecimento pode ter uma precisão maior qual o custo real da linha de produção do seu negócio. Conclui-se que com o uso das fichas técnicas ocorreram melhorias efetivas para uma boa administração do empório, trazendo melhorias em controle de estoque, desperdícios de matérias primas, tornando a rotina da produção mais eficiente com a padronização dos produtos, redução das devoluções e de custos, que é um indicador que impacta diretamente no faturamento da empresa.

Palavras chaves: Gestão, Qualidade, Padronização, Custo, Otimização.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo da ficha técnica.....	18
Figura 2 - Pesagem dos ingredientes	19
Figura 3 - Exemplo de uma ficha técnica preenchida.....	20
Figura 4 - Receituário padrão elaborado na planilha.....	21
Figura 5 - Cadastro de matérias primas	22
Figura 6 - Exemplo de fracionamento da receita padrão de um produto.....	23
Figura 7 - Tela com os cálculos e com custos e sugestão de preço de venda	24
Figura 8 - Tela com os cálculos e com custo de venda ajustado.....	24
Figura 9 - Ficha técnica do salmão fresco.....	25
Figura 10 - Ficha técnica do salmão congelado.	26
Figura 11 - Lançamento da ficha técnica no <i>software</i>	27
Figura 12 - Ficha técnica do produto cadastrada no <i>software</i>	28
Figura 14 - Prateleira com todos os kits dos produtos de padaria	Erro! Indicador não definido.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	2
2.1	COMÉRCIO VAREJISTA DE ALIMENTOS	2
2.1.1	<i>EMPÓRIO</i>	3
2.1.2	<i>PADARIA</i>	5
2.1.3	<i>AÇOUGUE</i>	6
2.2	PADRONIZAÇÃO	9
2.3	FICHA TÉCNICA	10
2.4	SOFTWARE MYMIX	13
3	METODOLOGIA	14
3.1	ELABORAÇÃO DA FICHA TÉCNICA	14
3.2	CAMPOS DE ESTUDO.....	14
3.3	LEVANTAMENTO DOS DADOS DA PRODUÇÃO.....	14
3.4	LANÇAMENTO DE DADOS NA PLANILHA DO RECEITUÁRIO PADRÃO	15
3.5	SISTEMA INTERNO MYMIX.....	15
3.6	PADRONIZAÇÃO	15
3.7	CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES	16
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	17
4.1	FICHA TÉCNICA	17
4.2	LANÇAMENTO DE DADOS NA PLANILHA DO RECEITUÁRIO PADRÃO	21
4.3	SISTEMA INTERNO MYMIX.....	27
4.4	PADRONIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES	28
5	CONCLUSÃO.....	31
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
	APÊNDICE	37

1 INTRODUÇÃO

A ficha técnica atualmente vem sendo uma das ferramentas mais importantes na área de produção. Deve conter informações claras e objetivas sobre matéria-prima utilizada, a quantidade, a técnica de preparo, todo equipamento utilizado no processo, custos, desperdícios, rendimento final e o fator de correção e cocção.

A implementação de ferramentas de gestão e qualidade na área de produção é uma mudança que gerou impacto positivo que puderam contribuir tanto com a padronização quanto com a economia de recursos energéticos, mão de obra e das matérias-primas utilizadas.

A sua importância é especialmente devida a três aspectos, o financeiro, o logístico e o operacional. Dessa forma, já se pode vislumbrar três objetivos que são bastante motivadores para que se aplique esta ferramenta. Além disso, ela também é essencial por outros motivos, pois são capazes de padronizar os produtos oferecidos no estabelecimento. Assim, independentemente de quem execute a receita, o produto final será oferecido com a mesma qualidade proposta desde o início.

As fichas técnicas são essenciais no treinamento de novos membros da equipe, seja da produção ou do atendimento que utiliza as informações para discernir dúvidas dos clientes. São utilizadas também quando em sistema automatizado, no controle de estoque uma vez que a medida que se produz um produto, automaticamente as quantidades de matérias-primas e ingredientes são contabilizadas como baixo no estoque.

Basicamente ela é uma tabela com todos os insumos necessários para preparar determinado produto. Nesta tabela normalmente são especificados o valor unitário, peso e valor final da quantidade de insumo usada para o produto. Cada etapa do processo na produção do produto também é especificada na ficha, com informações necessárias para quem utiliza lá saiba seguir o passo a passo da produção.

Assim, o objetivo deste estudo foi descrever os passos da implantação e implementação das fichas técnicas na área de padaria e açougue de um estabelecimento comercial onde foi possível verificar a importância da ficha técnica, a correta implantação, trazendo resultados de pesquisas no controle de produção e a relevância da obtenção do conhecimento sobre a ficha técnica tanto pelos colaboradores, assim como a sua utilização por parte dos gestores.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 COMÉRCIO VAREJISTA DE ALIMENTOS

Comércio varejista, ou simplesmente varejo, é o espaço voltado para a venda de produtos para os consumidores finais. No Brasil e outros grandes países em desenvolvimento, o comércio varejista tem grande importância por ser um setor que gera muitas oportunidades de emprego, fazendo parte do que chamam de setor terciário, o varejo possui como principais estabelecimentos os supermercados e hipermercados, farmácias, concessionária de veículos, lojas de vestuários, lojas de materiais de construção, lojas de móveis e decoração, postos de gasolina entre outros (BRITO,2020).

O mercado varejista apresenta um papel histórico no desenvolvimento econômico da quase totalidade dos países e permanece sendo um dos pilares da manutenção social, seja por meio da arrecadação de tributos, seja pela oferta de mão de obra (SANTOS, 2020a).

O setor varejista representa cerca 47% do PIB (produto interno bruto) do Brasil e por isso é um grande gerador de empregos formais no País, o setor exhibe, especialmente nos últimos quatro anos, números expressivos de crescimento e consistentes indicadores da atualidade. O varejo precisa lidar constantemente com consumidores cada vez mais exigentes. Por isso, é preciso estar sempre buscando informações, tanto sobre o cliente, quanto sobre o mercado e os concorrentes de forma geral, pois as mudanças são rápidas(SANTOS,2020b).

Junqueira (2020) ressalta que o varejo de alimentos está presente em todo o mundo, desde pequenas mercearias de bairro até hipermercados. Percebe-se algumas características que o torna um negócio diferenciado, pois ele acontece sob a influência direta do empreendedor, sempre à frente do negócio, tomando todas as decisões. O que torna esse varejo e seu empreendedor diferente. No cenário econômico brasileiro, o varejo vem sendo cada vez mais reconhecido e destacado.

Segundo Brito (2020) os estabelecimentos de varejo de alimentos podem ser classificados em função do tamanho e diversidade de mercadorias em: mercearia que atende à vizinhança, oferecendo produtos que supram a urgência no estoque de mercadorias dos moradores locais; mercadinho/minimercado que diferenciam das mercearias pelo maior número opções de produtos; loja de conveniência que são espécies de minimercados repensados, oferecendo mais alternativas de produtos e serviço diferenciado; supermercado que é bem

maior do que o minimercado e possui grande variedade de itens e hipermercado que são grandes organizações comerciais, quase shoppings centers, que vendem também roupas, acessórios, produtos de decoração, tecnologia e até artigos para animais de estimação.

Observa-se que o varejo está sempre passando por um processo de mudança constate na busca de cliente. Essas vendas vêm ocorrendo a partir da presença do consumidor no ponto de venda. A principal estratégia neste meio mercadológico é conseguir que o cliente se torne frequente e fiel às compras em seu meio o que se consegue com a diversificação e qualidade dos produtos (LIMA; ANJOS, 2017).

Com a evolução do comércio, muitos estabelecimentos se direcionaram na venda de produtos essenciais na manutenção de uma casa e passaram a ser, hoje, conhecidos com outros termos, como: armazém, mercados e bodegas. A denominação empório, ganhou um requinte com o tempo e se direcionou para a comercialização de produtos específicos, com características muito próximas. Como é o caso de alimentos importados, ou uma coleção de roupas exclusivas. Uma das vantagens do empório é a aproximação do comerciante com cliente, essa relação amigável facilita a negociação e traz benefícios para ambos. Por isso, é comum encontrar nesses estabelecimentos um atendimento excelente, com atenção direcionada e um conhecimento peculiar sobre os produtos ali comercializados (VILACHA, 2020).

2.1.1 EMPÓRIO

O empório é um comércio varejista, que também pode ser chamado de mercearia, que oferece produtos chamados secos e molhados. Na maioria das vezes são alimentos de alta qualidade e importados. Os mais modernos empórios apostam em um conceito que remete aos antigos armazéns mantidos por imigrantes europeus, com um design rústico, itens de charcutaria pendurados, preços e informações escritos manualmente em pequenas lousas, iluminação não muito forte, móveis e equipamentos com lindo design e máxima qualidade. O empório pode congrega ainda um ambiente para os clientes desfrutarem de vinhos, cervejas, petiscos ou café (COMO...,2018).

Segundo Ariadne (2006) com o estilo de vida moderno o tempo se transformou num artigo de luxo e para suprir essa escassez, os consumidores buscam diversidade, obrigando os supermercados a venderem o máximo do maior número de produtos possíveis. Nessa realidade, o setor vem roubando clientes não só dos concorrentes diretos, mas das padarias, açougues e

até lojas de roupas. Nos últimos anos, o volume de pessoas que compram pão e produtos de confeitaria nos supermercados quadruplicou.

No passado, eles eram conhecidos como armazéns de secos e molhados, onde se encontravam gêneros alimentícios. Eram os “embriões” dos atuais supermercados e perderam força, a partir de 1969, quando chegou o autosserviço alimentar no Brasil. Hoje, os empórios ressurgem com nova roupagem uma boa dose de sofisticação, oferecendo produtos refinados com ênfase nos importados, de uma maneira geral. Além da sofisticação e da ênfase nos produtos importados, os empórios trazem outra característica peculiar: eles têm estrutura familiar e funcionários antigos, o que permite estabelecer um vínculo mais forte com o cliente e proporcionar o atendimento personalizado necessário ao sucesso do empreendimento (BONIN, 2016).

O Empório oferece mercadorias diferenciadas e proporciona um atendimento mais personalizado, criando uma relação de proximidade com os clientes. Apesar da presença de produtos importados no mercado nacional, locais mais familiares ao brasileiro mantiveram-se como componentes principais desses produtos. Além disso, os mercados de vizinhança – como os empórios – cresceram 48% em 2015, concentrando 67% das compras de reposição do brasileiro. Existem oportunidades para empresas menores e novos empreendimentos em diversos níveis da cadeia produtiva e em nichos específicos do mercado (SEBRAE, 2017b).

A ideia é proporcionar bem-estar aos consumidores, passando uma sensação de estar em casa, oferecendo conforto e um mix atraente aos clientes. Materiais rústicos podem ser utilizados, bem como um design moderno e atraente. É importante pensar também nas vitrines, fazendo com que elas exponham produtos de fabricação própria e/ou regionais, de produtos com valor agregado e demonstrem qualidade. Isso é um bom atrativo e cumpre o objetivo de levar o cliente para dentro da loja. Há vitrines que apresentam em ‘flash’ tudo o que a padaria oferece em produtos e informa os preços. Já existem, inclusive, lojas que já investem em vitrine com refrigeração. Se a vitrine cumprir bem o papel de atrair os clientes, o autosserviço completará a venda (SEBRAE, 2017a).

Contar com um açougue e padarias nos supermercados traz a vantagem de oferecer uma solução completa de compras aos clientes. Muitos clientes optam por ir em supermercados onde consigam comprar todos os produtos para sua casa, e assim, não precisam visitar outra loja, economizando tempo (JUNQUEIRA, 2021).

2.1.2 PADARIA

De acordo com Ferrador (2020) a panificação está entre os seis maiores segmentos da indústria do Brasil, com participação de 36% no segmento de itens alimentares e 6% no de transformação, segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Panificação e Confeitaria (ABIP). Atualmente, 76% dos brasileiros consomem pão no café da manhã e 98%, produtos panificados. A diversidade de artigos comercializados nas padarias só perde, em quantidade comparativa, para supermercados e hipermercados.

Nos supermercados, tradicionalmente a seção de produtos de padaria ocupava-se apenas em atrair consumidores para consumirem os produtos em outras seções da loja. Porém, atualmente os supermercados possuem uma estrutura muito mais sólida, com um mix de produtos diversificado e de melhor qualidade, contribuindo, assim, para a maior fidelização da clientela dos supermercados (SANTOS, 2011).

O varejo tradicional representado pelas empresas de panificação e confeitaria tende a crescer junto com os supermercados. O consumo de pães tem aumentado entre os brasileiros. Com a inclusão de produtos elaborados com outras matérias-primas (mandioca e milho, por exemplo), esse número sobe para 33,61 kg de pães/ano. Esse comportamento mostra que se preparar para atender a essa demanda crescente por panificados é uma necessidade das panificadoras (SEBRAE, 2009).

A qualidade e a segurança oferecida ao consumidor fazem parte da lista de prioridades dos varejistas, a ponto de desenvolver um processo de qualidade tão grande que, quando o cliente enxerga o frescor do que está sendo vendido. O setor de padaria possui participação importante no faturamento das lojas e, em algumas redes do setor, é obrigatório em todos os pontos de venda. Um dos grandes responsáveis pelo retorno de pessoas aos supermercados é a seção de Padaria, tanto pelo cheiro que atrai as pessoas quanto pelos alimentos produzidos exclusivamente na loja. O brasileiro encontra nesse local diversos itens que fazem parte da alimentação diária (FERRADOR, 2020; PADARIAS...,2018).

O empreendedor deve desenvolver uma visão estratégica do negócio. Assim ao decidir por investir em uma padaria é preciso elaborar estudos sobre os consumidores, produtos e tendências do setor. Isto vai permitir o entendimento dos processos e o direcionamento dos investimentos e revisão das estratégias sempre que necessário (SEBRAE,2009).

Segundo Santos (2011), Sebrae (2009) a questão da proximidade dos clientes é uma das principais características das empresas de panificação, fatores como qualidade, promoções e preços também estão entre os responsáveis pela decisão de compra pelos consumidores. Daí a extrema necessidade de estarem bem qualificadas para mediar essa relação com o cliente. O setor de supermercados tem a vantagem de possuir vários tipos de produtos e serviços o que caracteriza um significativo diferencial competitivo, haja vista a possibilidade de os consumidores efetuarem suas compras em um único local, permitindo uma considerável economia de tempo.

Um bom mix de produtos deve contar com itens tradicionais. Esses produtos costumam ser aqueles que as pessoas mais compram e lembram quando pensam em uma padaria. Após encontrar o básico e tradicional, você deve chamar a atenção do seu cliente com novos produtos e tendências do setor. Os consumidores estão cada vez mais exigentes e suas necessidades mudam constantemente, inclusive em um mercado tão concorrido quanto o da panificação (MONTE..., 2018).

Padarias produzem uma grande variedade de pães, entre eles centeio, italiano e recheados. Os pães são uma das formas mais antigas de comida no mundo e são feitos com uma mistura de farinha e água. Produtos artesanais estão em alta, como também, os panificados artesanais, como por exemplo pães, roscas, biscoitos, bolos entre outros produtos típicos de padaria (CARDAPIO..., 2018).

2.1.3 AÇOUGUE

O Brasil é um dos líderes mundiais na produção de proteína animal e tem no mercado interno o principal destino de sua produção. De acordo com as informações do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, dos 24,5 milhões de toneladas de carnes (bovina, suína e de aves) produzidas em 2010, estima-se que 75% desta produção tenham sido consumidas internamente (LEONELLI; OLIVEIRA; 2016)

A população mundial deve chegar a 10 bilhões de pessoas em 2050, e este crescimento significa uma maior demanda por alimentos. O aumento da renda per capita e a urbanização ajudaram a impulsionar um forte aumento na demanda por alimentos de origem animal (carne, aves, laticínios e ovos) (CASTRO, 2020).

Segundo Nascimento (2019) com o advento da Revolução Industrial e de toda a modernização que esta provocou, não só nas estruturas físicas das cidades, mas também na vida

de seus habitantes, sobretudo no que diz respeito ao aceleramento do cotidiano. Com base nisso, a indústria de alimentos cárneos também se modificou, produzindo alimentos mais fáceis de preparar e em porções reduzidas, para famílias menores ou formadas por um só membro, buscando a produção destes mantimentos sempre com boas práticas de fabricação.

De acordo com Cunha (2019), Junqueira (2021), os dados da Associação Brasileira de Frigoríficos (Abarrigo) mostram 70% da carne comercializada no Brasil destina-se às redes de varejo tornando o açougue um dos setores mais importantes do varejo, fazendo com que esse seja também um mercado bastante competitivo.

Estrutura de comercialização da carne é basicamente dividida em três tipos de estabelecimentos: supermercados/hipermercados, açougues e boutiques de carnes. Os supermercados/hipermercados correspondem por aproximadamente 60% das vendas de carne. Além disso, o setor supermercadista possui predomínio sobre as informações por estar mais próximo do consumidor. As exigências dos consumidores têm influenciado o desenvolvimento de alguns tipos de cortes de carne, causando revisões nos conceitos de carcaças, com o objetivo de fornecer uma extensa seleção de peças para açougue, variando em peso, preço e qualidade, para atender aos diferentes pontos de venda, às indústrias ou à exportação (BENKE, 2017).

O açougue no supermercado é uma oportunidade de diferencial competitivo, oferecendo esses produtos consegue-se destacar a loja dos demais concorrentes e atrair clientes, o açougue representa 13,4% das vendas totais das lojas, isso comprova que os consumidores têm o supermercado como - a primeira opção de compra. O açougue funciona como ímã no supermercado, por isso, o marketing precisa ser bem-feito. Tem de melhorar a exposição, a iluminação e investir em treinamento, para transformar a venda da carne em um ritual, que passa por apresentação, corte, venda e embalagem. O ideal é que o processo todo seja atrativo (CUNHA,2019; JUNQUEIRA,2021).

Atualmente o Brasil é o 6º país com maior consumo per capita de carne no mundo, ao lado de países com poder aquisitivo superior ao nosso, como Estados Unidos e Austrália. Portanto, este produto deve receber uma atenção redobrada de todos envolvidos no processo de venda(JUNQUEIRA,2021).

O varejo de alimentos é caracterizado por margens apertadas, principalmente os setores que contam com produtos industrializados e de alto giro, cuja competição é acirrada e a comparação de preço pelos clientes é relativamente fácil. O açougue é um setor que conta com uma margem interessante, não é dos setores mais rentáveis, mas dado o volume de venda

e uma boa margem. Os produtos de açougue têm um alto valor agregado, o que ajuda a aumentar a receita da loja também é no açougue as maiores taxas de perdas da loja. Com produtos de alto valor e perecíveis, exigindo boas práticas de prevenção e controle de estoque, ou seja necessidade de uma boa gestão, no açougue existe uma série de despesas, como pessoal, equipamentos, energia elétrica, entre outros insumos (JUNQUEIRA,2021).

De acordo com Embrapa ([20--]), a desossa costuma ser associada ao processo de embalagem da carne. Essa operação promoveu um grande avanço na qualidade nos últimos anos. Os cortes desossados passaram a ser embalados a vácuo e dessa maneira vão direto do frigorífico ao consumidor. A utilização dessa embalagem é praticada nos diferentes cortes e está presente nas operações comerciais dos mercados internos e externos, com melhor remuneração ao produto final.

A gestão de um açougue exige controles adequados de vencimentos de produtos, armazenagem, manuseio, treinamento da equipe, higiene dos empregados e higiene dos produtos além de outros fatores que podem comprometer as operações do estabelecimento (GESTÃO..., 2018).

Adotar um padrão de checagem de datas de vencimentos dos produtos e controle de movimentação de estoques é garantir que a empresa não fique exposta a autuações de fiscalizações sanitárias e ainda consegue minimizar o risco de desvios de estoques. Aplicar medidas de controles de estoque, é uma forma de assegurar resultados positivos e poder avaliar se a política de compras tem de ser revista, em função da posição de estoque identificada (GESTÃO..., 2018).

O processo produtivo ocorrido no açougue consiste no corte de diversos tipos de carnes, envolvendo peixes, aves, suínos e bovinos. Requer dos açougueiros muita flexibilidade para cortar diversos tipos de carne durante o dia e embora alguns cortes sejam mais simples e rápidos, outros necessitam de um procedimento mais delicado, envolvendo limpeza, retirada de pele e ossos (FILHO; NASCIMENTO; MOURA, 2018).

Um açougue conta com inúmeros processos diários. O controle e a gestão de estoque estão entre os principais. Afinal, é necessário manter o produto refrigerado, de forma catalogada e, claro, de acordo com todas as exigências da legislação. Por isso, entender como um sistema pode ajudar os açougues nesse sentido é muito importante. São vários os fatores que contribuem para que todas as rotinas, nesse sentido, sejam feitas com excelência (COMO..., 20--).

De acordo com Brum (2001), Jank (2001) o compartilhamento de informações entre os vários níveis de uma cadeia visando a redução dos custos remete à questão da coordenação de cadeias de suprimento. A real possibilidade da adoção de estratégias, estaria vinculada à capacidade de coordenação dentre estes vários níveis. Ao tratar-se da padronização especificamente a importância da coordenação aumentaria, já que ações isoladas de uma etapa de uma cadeia de suprimento neste sentido (visando a padronização) teriam uma eficácia questionável.

2.2 PADRONIZAÇÃO

A padronização de processos é um dos elementos que compõem os sistemas de gestão da qualidade, ela tem como principal função permitir que a empresa ofereça de maneira sistemática produtos e/ou serviços com características constantes, ou seja, com o mesmo padrão de qualidade, forma de atendimento, prazo e custo aos clientes. A padronização de processos se dá principalmente por meio da sua documentação formal. Trata-se de informações na forma de texto ou gráfica, objetivando esclarecer as relações entre as atividades, pessoal, informações e objetivos em um determinado fluxo de trabalho (TEIXEIRA *et al.*, 2014).

A escolha em estudar as práticas gerenciais padronizadas nas empresas, se deve a inúmeras afirmativas na literatura encontrada sobre esse assunto, que demonstram que o segmento de alimentação tem se desenvolvido em um ambiente cada vez mais competitivo e precisa continuamente rever suas práticas gerenciais (MARQUES, 2008).

Padronizar processos é a capacidade de uniformizar o trabalho realizado por uma equipe ou empresa, de modo que o fluxo de atividades e a forma como elas são executadas seja sempre igual. É considerada a base para estruturar uma política de qualidade em um estabelecimento. Estabelecendo um padrão de trabalho, garante-se uma excelência operacional e, conseqüentemente, há a entrega de produtos e serviços de qualidade (DAIANE, 2020).

Empresas padronizam seus processos por diversos motivos: atender às regulamentações; melhorar os resultados; evitar variações no produto final; conhecer os processos. E claro, tudo isso é possível devido aos benefícios que a padronização de processos traz para o estabelecimento (DAIANE, 2020).

Com processos padronizados, as chances de se desenvolver um produto facilmente replicável com qualidade superior se tornam maiores. Desenvolver o passo a passo de cada receita, quebrando esse processo em etapas cada vez menores, possibilita que o responsável por

cada tarefa tenha mais facilidade na execução, automaticamente uniformizando sua produção. Além disso, com os processos separados e devidamente padronizados, a correção de equívocos e erros se torna infinitamente mais fácil (ENTENDA..., 2015).

De acordo com Santos; Rosa; Moreira (2012) A padronização de processos se dá principalmente por meio da sua documentação formal. Trata-se de informações na forma de texto ou gráfica, objetivando esclarecer as relações entre as atividades, pessoal, informações e objetivos em um determinado fluxo de trabalho. Tudo que foi discutido até o momento serve para tornar a produção altamente eficiente. A preocupação com a eficácia da produção fica a cargo da estratégia de produção.

Algumas das mais importantes inovações que ocorreram para melhoria das padarias e confeitarias foram as que aconteceram em termos de processos de produção. A adoção de ferramentas de controle e procedimentos de fabricação tornou possível reduzir custos, melhorar a produtividade e obter melhor planejamento e produtividade. A possibilidade criada pelo fato de se poder acompanhar a fabricação dos panificados nas suas diferentes etapas trouxeram a chance de se reduzir desperdícios dentro do setor produtivo e minimizar rupturas dentro dos pontos de venda (SEBRAE, 2017).

2.3 FICHA TÉCNICA

Com o mercado cada vez mais competitivo, os Serviços de Alimentação têm buscado não apenas o controle de custos, mas estabelecer um padrão de qualidade das preparações, a fim de garantir a satisfação da sua clientela. Nesse contexto, a ficha técnica de preparo de alimentos tornou-se uma ferramenta imprescindível na gestão do preparo de refeições (SAIBA..., 2020).

A ficha técnica de produto é um documento com todos os materiais utilizados (incluindo as unidades de medida e a quantidade necessária), os atributos e o roteiro de produção do produto. De forma resumida, é a receita do bolo do produto. A ficha técnica é fundamental para controlar a qualidade e o custo dos produtos fabricados, já que ela permite a padronização da produção e o controle de materiais (LEÃO, 2020).

O principal objetivo da utilização de uma ficha técnica é a manutenção da padronização dos produtos de seu estabelecimento. Com uma ficha especificando quais são os insumos que devem conter para certo produto, o estabelecimento determina qual deve ser o padrão de produção a ser seguido (O QUE..., 2020).

Segundo Raffo (2020) fazer uma ficha técnica é o primeiro passo para um bom gerenciamento do seu empreendimento, visto que você consegue verificar qual é o custo efetivo do seu produto, ajudando na precificação, montagem de cardápio, controle de insumos e na organização da rotina produtiva da empresa, garantindo um padrão de qualidade no produto final.

As pessoas responsáveis pela confecção da ficha técnica normalmente são o chefe de cozinha, as nutricionistas, o gerente ou dono (quem utiliza esse instrumento para a apuração de resultados). Trata-se de um trabalho que exige muita paciência, concentração e total disponibilidade dos participantes, condições nem sempre atendidas pelas pessoas diretamente envolvidas na rotina diária do restaurante. Portanto, é importante que pessoas da operação e da administração do restaurante trabalhem conjuntamente para que exista um acordo sobre as quantidades que serão utilizadas (ALVES, 2016).

Segundo Saiba... (2020) primeiramente, é importante saber que a ficha técnica de preparo de alimentos não possui um modelo específico, podendo variar de acordo com a necessidade de cada Serviço de Alimentação, porém é fundamental que seja precisa e detalhada, apresentando informações básicas, como:

- Nome da preparação/produto
- Ingredientes
- Medida caseira
- Quantidade com unidade de medida (Kg, g, ml, etc.)
- Per capita
- Peso bruto
- Peso líquido
- Fator de correção
- Rendimento
- Porção
- Modo de preparo

De acordo com Furlaneto (2020) para deixar o relatório completo, vale destacar a necessidade de se atentar aos pequenos detalhes. Durante a criação da lista de ingredientes, é muito comum não considerar alguns insumos. Geralmente, apenas os ingredientes principais são citados, ignorando, por exemplo, os temperos adicionais, óleos e demais produtos básicos.

Embora pareçam irrisórios, todos esses custos somados ao final de cada receita podem representar uma parcela significativa do seu custo total. Por isso, é recomendado utilizar uma tabela com o preço de cada ingrediente.

Novos funcionários dentro da área de produção sempre exigem uma maior atenção e tempo de ensinamento sobre os procedimentos e técnicas. Visando isso, a ficha torna as receitas mais reproduzíveis e dinâmicas. Assim, em uma situação hipotética, em que o funcionário tem uma dúvida básica sobre o preparo de uma receita. A dúvida poderia ser elucidada rapidamente, apenas checando as informações presentes na ficha técnica (FICHA..., 2020).

Apesar das limitações, a ficha técnica de preparo ainda é o melhor método quando comparado ao uso direto da tabela de composição de alimentos para avaliar a qualidade nutricional das preparações prontas. É uma ferramenta para o controle dos gêneros e cálculo do cardápio, na qual aparecem discriminados todos os ingredientes e os tipos de equipamentos a serem utilizados, são descritas todas as etapas e o tempo do processamento, além do detalhamento da técnica de preparo para cada uma das seleções (HAUTRIVE; PICCOLE, 2013).

Com o uso desta ficha, os empreendimentos do ramo de alimentação diminuem o desperdício de insumos. Sem o controle de baixas conforme se produz as mercadorias, é provável que haja prejuízo na rentabilidade do empreendimento. Utilizando esta tabela, você consegue prever seus gastos, ponderar os gastos diariamente do que deveria e o que foi gasto, controlar a rentabilidade e, mais importante, manter o padrão (O QUE..., 2020).

Outro ponto muito importante para a construção de uma ficha técnica é o que se chama de “estimativa de custo para condimentos”. Normalmente, quando uma ficha técnica é desenvolvida, o gestor de produção, em conjunto com o gerente ou administrador, tem dificuldades em estabelecer valores para produtos em que são utilizadas pequenas quantidades. Esse é um problema recorrente quando se trata de condimentos (ALVES, 2016).

Em relação à elaboração do cardápio e conseqüentemente da ficha técnica que envolve a receita, é necessário que o profissional responsável por essa atividade faça uma descrição detalhada, para que as informações relativas a alérgicos alimentares sejam devidamente incluídas (MAIA, AZEREDO, 2020).

2.4 SOFTWARE MYMIX

O myMix Mobile opera diretamente nos coletores de dados e atua de forma integrada ao sistema de gestão da empresa, garantindo assim, total confiabilidade nas informações e segurança na transmissão das informações. Com ele é possível que o usuário realize processos estratégicos através dos coletores, como a auditoria de preços, o inventário, as pesquisas de concorrentes e o recebimento de mercadorias. A ferramenta disponibiliza recursos que permitem a gestão dessas etapas no exato momento da leitura do produto, proporcionando assim, maior agilidade, assertividade e consequente redução de custos com a mitigação de erros (PC...,2013).

Segundo PC...(2013) Outros benefícios são alcançados paralelamente, como, por exemplo, o baixo índice de erros na hora de precificar os produtos. Isso também vale para o inventário que, quando feito de forma correta, sem falhas no processo de digitação, evita discordâncias nas informações sobre uma mercadoria constar ou não em estoque. Dentro do segmento atacado distribuidor, e também no varejo, os processos mais críticos são a entrada de mercadoria, a gestão de estoque e o *checkout*. O myMix Mobile apoia todos eles de forma ampla e assertiva, reduzindo erros na conferência dos produtos, realizando os inventários gerais ou rotativos e proporcionando a completa gestão na auditoria de preços, além de administrar a impressão das etiquetas de gôndola.

3 METODOLOGIA

3.1 ELABORAÇÃO DA FICHA TÉCNICA

A elaboração de um modelo de ficha técnica de produção foi realizada de acordo com a necessidade dos produtos oferecidos na empresa onde atendeu todo o processo de fabricação do produto. Os campos propostos na ficha para serem preenchidos foram: o nome da empresa, data da coleta da receita, o nome do responsável que realizara a apuração dos dados, nome das matérias-primas, quantidade ideal de cada uma, rendimento final e as instruções do processo de produção, levando em conta o tempo de forno ou cocção e/ou fator de correção de perdas decorrentes da manipulação ou processo, relacionado à perda de parte do alimento que inevitavelmente acontece durante o seu preparo. Este índice diz respeito à relação entre o peso líquido e o peso bruto de cada insumo.

3.2 CAMPOS DE ESTUDO

Foi realizado uma pesquisa durante 6 meses em um comércio varejista onde tem produção diária nos setores de padaria, confeitaria, salgado, açougue, restaurante e frios. O maior lucro se concentra em produtos fabricados pela parte de padaria e restaurante que oferecem diversos pratos provenientes das matérias primas do açougue, onde pode contar com a opção de *self servisse* (autosserviço) disponível para os clientes desta mesma área dentro do estabelecimento, assim os setores de padaria e açougue foram os campos selecionados neste estudo.

3.3 LEVANTAMENTO DOS DADOS DA PRODUÇÃO

Após a definição do modelo de ficha técnica que atendeu a produção da empresa, foi realizada a coleta de dados por um responsável da produção que acompanhou os colaboradores durante a fabricação dos produtos. Com o modelo da ficha técnica impresso o responsável identificou e preencheu a ficha com o nome e marca de cada matéria-prima utilizada com suas especificações e quantidades, modo de preparo, tempo de preparo e rendimento final.

3.4 LANÇAMENTO DE DADOS NA PLANILHA DO RECEITUÁRIO PADRÃO

A empresa possui no seu sistema de gestão um Receituário Padrão em Excel. Neste receituário o responsável fez a inserção das informações obtidas da ficha técnica do produto, acrescentando os dados de custos de cada matéria-prima onde é definido, pelo *software* um SKU- *Stock Keeping Unit* (Unidade de Manutenção de Estoque) para cada uma delas.

Após cada informação lançada no receituário foi calculado automaticamente pelo programa Receituário Padrão, o rendimento final e a perda que o produto sofreu no processo, podendo também ser feito o fracionamento automático da receita padrão de acordo com a necessidade da quantidade final de produto que a produção necessite.

3.5 SISTEMA INTERNO MYMIX

O estabelecimento possui em seu sistema de gestão o software MyMix, que proporciona toda a gestão financeira, comercial, operacional e fiscal, além de contemplar os processos de pré-venda e da sua efetivação. Este software utiliza os dados do Receituário Padrão utilizando como unidade básica 1kg e calcula o custo real do produto, utilizando os dados atualizados das matérias-primas, dados estes lançados a cada aquisição, além disto o software controla estoque do produto e de todas as matérias-primas cadastrada na ficha técnica deste produto à medida que este é comercializado, através dos dados dos caixas da empresa.

3.6 PADRONIZAÇÃO

A utilização de fichas técnicas de preparação é um instrumento de padronização da produção de receitas em quantidades exatas. O processo foi implementado através de uma rotina de inspeções com os padrões e limites aceitáveis de cada atributo por produto.

A partir disso as inspeções de qualidade com o apoio de fichas técnicas na linha de trabalho da operação de produção e distribuição de alimentos teve como objetivo de tornar a rotina mais eficiente, e ter uma padronização de produtos com base nessas informações onde possibilita ainda a redução das devoluções e de custos, que é um indicador que impacta diretamente no faturamento da empresa.

Neste mesmo contexto, a ficha técnica auxiliou na pré-pesagem onde foi criado um cronograma de ordens de produção de produtos de padaria que foram pesadas e controladas através de uma balança. O responsável por este setor tem acesso a uma pasta com todas as

fichas técnicas impressas e até mesmo fragmentadas de acordo com a necessidade da quantidade de produção do dia.

Dessa forma, é possível agilizar e facilitar o restante do processo de preparo. Esse sistema faz parte de um conjunto de medidas capazes de estabelecer padrões de produção a fim de tornar o processo mais eficaz e eficiente.

3.7 CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

A capacitação dos colaboradores foi realizada pelo responsável de produção, através de uma reunião onde todos os colaboradores foram apresentados aos objetivos da empresa, a pasta do receituário onde todos terão acesso dentro da produção, propostas e as soluções que o trabalho da ficha técnica irá oferecer, ressaltando a extrema importância da colaboração de todos, sem a contribuição dos colaboradores em seguir corretamente o receituário e todo seu modo de preparo o trabalho será ineficaz.

Os colaboradores são as pessoas mais indicadas para oferecer informações extremamente úteis sobre o desenvolvimento de cada etapa do trabalho, são eles que as executam e conhecem cada detalhe, mais capacitados para desempenhar suas atividades e contribuir para o crescimento e objetivo na empresa, realizando o monitoramento dos processos, abordando os pontos positivos e negativos, para assim definir as ações corretivas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 FICHA TÉCNICA

A ficha técnica é um documento que deve conter todos os materiais utilizados para fabricação de um produto, informando o nome da empresa, data da coleta da receita, a descrição da matéria prima utilizada, medida necessária, rendimento final, modo e tempo da preparação.

Além disso ela ajuda na verificação do custo efetivo do produto, bem como na organização da rotina produtiva, ou seja, auxilia na definição de preço, bem como no dia a dia da operação. É preciso ter em mente que a ficha técnica tem como finalidade a padronização do produto. Por isso, ela deve ser vista como uma aliada na busca por qualidade.

A Figura 1 mostra um modelo da ficha técnica elaborada com os campos para lançamento dos dados: data de coleta de dados, código e nome do produto, responsável pela coleta de dados, setor onde é fabricado o produto, etapas em sequência da adição dos ingredientes, o código do ingrediente, descrição de cada ingrediente, peso, volume ou quantidade numérica especificando a unidade utilizada Kg ou g, L ou mL ou valor unitário. No campo observações são registradas informações, por exemplo quantidade residual, que auxiliam os cálculos de quantidade utilizada quando necessário.

Além destas informações são registrados o código, o tipo e a quantidade de embalagens utilizadas quando o produto é comercializado embalado.

Na sequência o campo Modo de fazer é preenchido, detalhando as etapas, ordem de adição dos ingredientes, operações realizadas, tempo gasto em operações de cozimento, assamento entre outras, incluindo hora de início e de final do processo

Após a coleta destes dados são também registrados o rendimento final em Kg e o tempo gasto no processo.

Todos estes dados são importantes para lançamento no receituário padrão

Figura 1 - Modelo da ficha técnica

Ficha Técnica de Produtos				
				Data: ____/____/____
Código: _____		Produto: _____		Responsável: _____
Setor: <input type="checkbox"/> Prato quente <input type="checkbox"/> Pratos frios <input type="checkbox"/> Salgados <input type="checkbox"/> Doces <input type="checkbox"/> Salgados <input type="checkbox"/> Subprodutos				
ETAPA*	CODIGO	INGREDIENTES	PESO	OBSERVAÇÕES
Embalagem		Código	Descrição	Quantidade
* Destacar as etapas (Espanja, massa, acabamento, pl untar, recheio, etc.) separando os ingredientes.				
Modo de Fazer			Hora Inicial: ____: ____ Término: ____: ____	
Rendimento: _____ (und) _____ (g) Tempo total Processo: _____ (min)				

Fonte: Autor, 2021.

Após a definição do modelo de ficha técnica que atenderia à empresa, um responsável da produção foi o encarregado de fazer o levantamento dos dados das receitas e acompanhamento da elaboração dos produtos, realizando as anotações na ficha impressa durante verificações na linha de produção. Com o auxílio de uma balança o colaborador fez a pesagem de cada ingrediente para realização das receitas, enquanto o responsável da produção o acompanhava realizando as anotações na ficha.

Na Figura 2 pode ser visualizada a pesagem de matéria prima pelo colaborador.

Figura 2 - Pesagem dos ingredientes



Fonte: Autor, 2021.

É de grande importância que todos os ingredientes sejam pesados e analisados com cautela. Todos os dados obtidos foram revisados junto com o colaborador para então serem anotados na ficha. Com isto, independentemente de quem está envolvido na produção, o resultado do produto será fiel ao que consta no documento.

Esse processo também auxilia na pré-pesagem, sistema *in loco* que separa os ingredientes de determinada receita de acordo com as quantidades nela indicadas. Dessa forma, é possível agilizar e facilitar o restante do processo de preparo. Esse sistema deve fazer parte de um conjunto de medidas capazes de estabelecer padrões de produção a fim de tornar tudo mais profissional e eficiente. Sem o auxílio da ficha técnica em mãos o colaborador responsável pela pré-pesagem não conseguirá realizar suas atividades.

Na Figura 3 pode ser visualizada uma ficha técnica com os dados preenchidos.

Figura 3- Exemplo de uma ficha técnica preenchida

Ficha Técnica de Produtos				
				Data: <u>04/08/2021</u>
Código:	Produto: <u>Pão Baguete</u>		Responsável: *	
Setor: <input type="checkbox"/> Prato quente <input type="checkbox"/> Pratos frios <input type="checkbox"/> Salgados <input type="checkbox"/> Doces <input type="checkbox"/> Salgados <input type="checkbox"/> Subprodutos				
ETAPA*	CÓDIGO	INGREDIENTES	PESO	OBSERVAÇÕES
1°		Farinha de trigo	2000	
		melhorador	56	
		Sal	46	
2°		Açúcar Refinado	10	
		Banha	25	
3°		Fermento Fresco	25	
		Água	1150	
Embalagem		Código	Descrição	Quantidade
		*	não precisa de embalagem.	

* Destacar as etapas (Esponja, massa, acabamento, pl untar, recheio, etc.) separando os ingredientes.

Modo de Fazer	Hora Inicial: <u>14:25</u>	Término: <u>16:30</u>
<p>01. Adicione todos os ingredientes na massa (ing. secos)</p> <p>02. Adicione o Fermento e água aos poucos e deixe bater por 14 min.</p> <p>03. Aumentar a banha e passe para a 2° velocidade da massa</p> <p>04. Deixar a massa para o cilindro até o ponto de vel</p> <p>05. Corte a massa e "bol" de 24 kg cada</p> <p>06. Leve para a divisora e em seguida na modeladora.</p> <p>07. Bolar forma de Baguete e leve ao forno quente 220°C por 12 min.</p>		

Rendimento: 30 (und) 2772 (g) Tempo total Processo: 2h (min)

Fonte: Autor, 2021.

É indispensável que a ficha técnica do produto seja simples, completa e objetiva, para que os colaboradores possam entender claramente todas as informações técnicas do produto, eliminando interpretações diversas e incorretas.

4.2 LANÇAMENTO DE DADOS NA PLANILHA DO RECEITUÁRIO PADRÃO

Depois de todos os dados coletados o responsável fez o lançamento da receita em uma planilha eletrônica gerando então o receituário padrão.

Nesse receituário foram identificados o nome do produto e criado um código interno chamado SKU (*Stock Keeping Unit*) que ajuda a identificar e distinguir as mercadorias e suas respectivas características do estoque. Como exemplo na Figura 4 pode-se visualizar o SKU do produto pão baguete que é o código 301.

Figura 4- Receituário padrão elaborado na planilha

CADASTRO DOS PRODUTOS									
MENU >>>>>>>> RECEITUÁRIO PADRÃO PADARIA 2020 <<<<<<<<<<									
Cadastre os produtos nas células amarelas e clique no código para apurar receitas e custo unitário. Sugere-se primeiro cadastrar massas e recheios									
CÓD.	NOME DO PRODUTO	MARK-UP MÍNIMO	KG.				UNIDADE		
			CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA	MARK-UP APLICADO	CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA
301	PÃO BAGUETE	300,00%	R\$ 3,14	R\$ 12,55		0,00%	R\$ 0,20	R\$ 0,79	
302			R\$ 3,05	R\$ 3,05		0,00%	R\$ 0,20	R\$ 0,20	
303			R\$ 6,51	R\$ 6,51		0,00%	R\$ 0,23	R\$ 0,23	
304			R\$ 4,33	R\$ 4,33		0,00%	R\$ 0,27	R\$ 0,27	
305			R\$ 2,96	R\$ 2,96		0,00%	R\$ 0,16	R\$ 0,16	
306			R\$ 7,92	R\$ 7,92		0,00%	R\$ 0,51	R\$ 0,51	
307			R\$ 3,37	R\$ 3,37		0,00%	R\$ 0,16	R\$ 0,16	
308			R\$ 3,94	R\$ 3,94		0,00%	R\$ 0,18	R\$ 0,18	
309			R\$ 2,85	R\$ 2,85		0,00%	R\$ 0,18	R\$ 0,18	
310			R\$ 2,84	R\$ 2,84		0,00%	R\$ 0,16	R\$ 0,16	
311			R\$ 2,74	R\$ 2,74		0,00%	R\$ 0,28	R\$ 0,28	
312			R\$ 2,65	R\$ 2,65		0,00%	R\$ 0,19	R\$ 0,19	
313			R\$ -	R\$ -		0,00%	R\$ -	R\$ -	
314			R\$ 2,94	R\$ 2,94		0,00%	R\$ 22,06	R\$ 22,06	
315			R\$ 2,96	R\$ 2,96		0,00%	R\$ 3,97	R\$ 3,97	

Fonte: Autor, 2021.

Depois de identificar os SKU do produto, foi alimentada a planilha com os dados dos ingredientes e quantidades de acordo com a coleta da ficha técnica, por último foi estipulado um *mark-up* mínimo da receita, que é um percentual que consiste de um meio eficaz de precificar os produtos e tem por objetivo considerar todos os custos fixos e variáveis da empresa, de modo a estipular um preço final ao consumidor. Em outras palavras, o *mark-up* equaciona todas as etapas de produção. Foi estipulado um *mark-up* de 300% em cima dos produtos de padaria, valor considerado para suprir os gastos.

Foram cadastradas todas as matérias primas utilizadas na receita, criando automaticamente o código interno SKU (*Stock Keeping Unit*) para cada matéria prima, são

informados a quantidade em kg, através dos dados informados pelo setor de compras, de cada matéria prima e o seu custo real de acordo com a quantidade informada, dados atualizados de acordo com a frequência de compra.

Na Figura 5 pode ser visualizada os campos das matérias primas preenchidos.

Figura 5- Cadastro de matérias primas

CADASTRO DE INGREDIENTES				
MENU				CAD. PROD.
CÓD.	PRODUTO	QUANT. DE COMPRA	PREÇO	PREÇO KG
MATÉRIA-PRIMA				
000037	EXTRATO DE TOMATE	1,000	R\$ 6,42	R\$ 6,42
000038	FARINHA AMENDOA	1,000	R\$ 50,16	R\$ 50,16
000039	FARINHA DE CENTEIO			R\$ -
000040	FARINHA DE ROSCA	1,000	R\$ 2,21	R\$ 2,21
000041	FARINHA INTEGRAL	5,000	R\$ 16,50	R\$ 3,30
000042	FARINHA TRIGO EXTRA CLAR	15,000	R\$ 43,90	R\$ 2,93
000043	FERMENTO FRESCO	0,500	R\$ 4,60	R\$ 9,20

Fonte: Autor, 2021.

Depois de realizar a identificação do produto no receituário padrão, foram preenchidos os seguintes campos da planilha; os códigos internos das respectivas matérias primas, a quantidade em kg usada na receita e o rendimento final com o peso do produto após o assamento, assim foi calculado automaticamente a perda do produto em porcentagem de acordo com o valor da soma dos ingredientes com o valor final do produto.

Para a maioria os produtos de panificação, após obter a massa pronta ela foi levada para a divisora que é um equipamento simples com o qual é possível separar a quantidade de massa necessária para cada um dos pães, aumentando a padronização e qualidade dos produtos.

Para levar a massa para uma divisora é preciso dividi-la em partes menores que chamamos de “bola” foi estabelecido o peso total da bola para possibilitar a divisão da massa em porções iguais, proporcionando uma produção padronizada, com controle do peso de cada parte da massa para o produto final os dados desta da etapa do processo também são utilizados na ficha técnica para estabelecer o fracionamento da receita quando for necessária produção de quantidades diferentes da receita padrão. Por exemplo, de acordo com a necessidade da produção pode-se produzir 10Kg, 25Kg ou até 50 Kg de um produto, sendo que o sistema calcula automaticamente a quantidade de cada matéria prima para a necessidade.

Na Figura 6 pode ser visualizada os campos do receituário preenchidos de acordo com os dados da ficha técnica e um exemplo de fracionamento, ou seja, a receita padrão do produto tem um rendimento de 2772 g e para produzir 1000g o sistema estabelece as quantidade de cada matéria-prima.

Figura 6- Exemplo de fracionamento da receita padrão de um produto

Exemplo de fracionamento para 1000g de produto final.

RECEITUÁRIO PADRÃO

OBS.: Somente é autorizado alterar células da cor cinza

MENU
INGREDIENTES
PRODUTOS

PRODUTO: 358 - PÃO BAGUETE

			PADRÃO	0,3608							
TOTAL DE GRAMAS			2772	1000	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE UNIDADES			30	11	0	0	0	0	0	0	0
%	CÓD	INGREDIENTES DA MASSA									
100,0	000081	FARINHA TRIGO EXTRA CLARA	2302	831	0	0	0	0	0	0	0
2,0	000136	MELHORADOR	46	17	0	0	0	0	0	0	0
2,0	000177	SAL	46	17	0	0	0	0	0	0	0
0,4	000008	AÇUCAR REFINADO	9	3	0	0	0	0	0	0	0
1,0	000024	BANHA	23	8	0	0	0	0	0	0	0
1,0	000083	FERMENTO FRESCO	23	8	0	0	0	0	0	0	0
50,0	000009	AGUA	1151	415	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0	0	0	0
RENDIMENTO			3600	1299	0	0	0	0	0	0	0
PERDA			23,00								
PESO DA BOLA			3600								
NUMERO DE DIVISÃO			30								

Fonte: Autor, 2021.

Após a finalização do cadastro da ficha técnica do produto, voltando para a tela inicial do receituário padrão ele automaticamente mostra os dados.

Foi possível observar a indicação em vermelho na Figura 7, que o valor que a empresa estava cobrando no Kg do pão não estava suprimindo os gastos de produção acarretando um prejuízo financeiro. Sem o auxílio da ficha técnica não seria possível fazer essa verificação, pois além de obter a padronização e a flexibilização no fracionamento das receitas, o receituário, com o auxílio da ficha técnica, pode demonstrar esse valor de venda inadequado para a empresa.

Figura 7 - Tela com os cálculos e com custos e sugestão de preço de venda

CADASTRO DOS PRODUTOS

MENU

Cadastre os produtos nas células amarelas e clique no código para apurar receitas e custo unitário. Sugere-se primeiro cadastrar massas e recheios

CÓD.	NOME DO PRODUTO	MARK-UP MÍNIMO	KG.				UNIDADE			
			CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA	MARK-UP APLICADO	CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA	MARK-UP APLICADO
301	PÃO BAGUETE	300,00%	R\$ 2,75	R\$ 10,99	R\$ 9,90	260,34%	R\$ 0,17	R\$ 0,70	R\$ 0,50	187,35%

A indicação em vermelho mostrando que o valor está abaixo para a *mark-up* estipulado.

Fonte: Autor, 2021.

Na Figura 8 pode-se observar um exemplo no reajuste do preço para que a empresa obtenha lucro no produto.

Figura 8 - Tela com os cálculos e com custo de venda ajustado

CADASTRO DOS PRODUTOS

MENU

Cadastre os produtos nas células amarelas e clique no código para apurar receitas e custo unitário. Sugere-se primeiro cadastrar massas e recheios

CÓD.	NOME DO PRODUTO	MARK-UP MÍNIMO	KG.				UNIDADE			
			CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA	MARK-UP APLICADO	CUSTO	SUGESTÃO DE PREÇO	PREÇO VENDA	MARK-UP APLICADO
301	PÃO BAGUETE	300,00%	R\$ 2,75	R\$ 10,99	R\$ 17,90	551,52%	R\$ 0,17	R\$ 0,70	R\$ 1,50	762,05%

Foram feitos ajustes no valor de venda do produtoe automaticamente o valor fica em azul, demonstrando que está adequado ao *mark-up* estipulado.

Fonte: Autor, 2021.

Foi realizado o mesmo procedimento com um produto do açougue do mesmo estabelecimento. Levando em consideração que no açougue carne bovina, aves e peixes passam por um processo de limpeza feita, onde há retirada e descarte de parte do produto utiliza-se o que se chama de fator de correção (FC), que é, basicamente, a diferença entre o peso bruto, ou

Na figura 10 pode ser visualizada a ficha técnica do salmão congelado e os cálculos de rendimento através da limpeza e a sua perda de gelo.

Figura 10 - Ficha técnica do salmão congelado.

RECEITUÁRIO PADRÃO

OBS.: Somente é autorizado alterar células da cor cinza

MENU INGREDIENTES

PRODUTO: 322 - SALMÃO CONG S/ PELE

			PADRÃO	0,25	0,5	0,75	1,25	1,5
TOTAL DE GRAMAS			1186	297	593	890	1483	1779
TOTAL DE UNIDADES			1	0	1	1	1	2
%	CÓD	INGREDIENTES DA MASSA						
100,0	000225	SALMÃO CONG	2508	627	1254	1881	3135	3762
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
0,0				0	0	0	0	0
			2508	627	1254	1881	3135	3762
RENDIMENTO			1186	297	593	890	1483	1779
PERDA								52,71

Perda do salmão
descongelado e limpo.

Fonte: Autor, 2021.

No estabelecimento o salmão fresco era servido em alguns pratos do restaurante, por apresentar um custo alto e uma perda bastante significativa ele foi substituído pelo salmão congelado, que aparentemente seria uma ótima opção, por ter um custo mais baixo. Ao elaborar as fichas técnicas foi constatado que tanto o salmão fresco quanto o salmão congelado tinham o percentual de perda próximo e obtiveram o mesmo valor de fator de correção, o que fez do salmão congelado a opção não mais apropriada para o estabelecimento pois o custo real deste

produto aumentou devido a sua perda, além de apresentar características sensoriais (sabor, consistência e textura) inferiores ao salmão fresco.

Assim estes exemplos mostram que a ficha técnica foi fundamental em obter as informações necessárias para o estabelecimento poder continuar com os padrões de qualidade, além de permitir o fracionamento necessário para o lançamento dos dados em 1kg no sistema interno *mymix*.

4.3 SISTEMA INTERNO MYMIX

A última etapa do cadastro das fichas técnicas é lançar todos os dados para o sistema de gestão do estabelecimento que consiste em um *software* chamado *MyMix*, que proporciona toda a gestão financeira, comercial, operacional e fiscal, além de contemplar os processos de pré-venda e da sua efetivação. Este *software* utiliza os dados do Receituário Padrão utilizando como unidade básica 1 kg, assim utiliza-se desta opção de fracionamento do receituário para atender o requisito do *software*, sendo que este calcula o custo real do produto, utilizando os dados atualizados das matérias-primas, dados estes lançados a cada aquisição.

O *software* controla estoque do produto e de todas as matérias-primas cadastrada na ficha técnica à medida que este é comercializado, através dos dados dos caixas da empresa. Para o lançamento de dados da ficha técnica e obter o acesso no *software* utiliza-se a identificação do produto pelo seu próprio *SKU* interno do sistema da empresa.

Na figura 11 pode-se observar um exemplo de lançamento dos dados da ficha técnica no *software* do estabelecimento.

Figura 11 - Lançamento da ficha técnica no *software*.

Item a Produzir
Filial: 2
Produto: 9303 BARRAQUETE LONGO KG
Embalagem: KG
Unidade: KG

Itens	Código	Descrição	Embalagem	Unidade	Cód. Barras	Tipo Merc.	Qtd. estoque	Qtd. disponível	Necessidade	Custo Financeiro
	200329	MP-BANHA REFINADA KG	KG	KG		0 IMP	-3,637147	0,000000	0,010000	R\$ 10,737148
	210673	MP-CLIBO DE GELO PROD	KG	KG		210673 MP	-68,994348	0,000000	0,354000	R\$ 0,010000
	200302	MP-FARINHA DE TRIGO SUPREMA PR	KG	KG			2209,008008	2.209,008008	0,756000	R\$ 3,430222
	200534	MP-FERMENTO BIOL FRESCO M ALG	KG	KG			14,428179	14,428179	0,010000	R\$ 12,817765
	200550	MP-MELHORADOR P/ PAES KG MP	KG	KG			36,057296	36,057296	0,020000	R\$ 12,181922
	18537	MP-SAL CISNE REFINADO 1KG	KG	KG			188,187322	188,187322	0,015000	R\$ 2,814293

Fonte: Autor, 2021.

Figura 12 - Ficha técnica do produto cadastrada no *software*.

1122 - Montar Produtos Página 1

Produto Acabado		9303	BAGUETE LONGO KG		Unidade	KG	Embalagem	KG			
Cod.Prod MP	Descrição	UNIDADE	EMBALAGEM	Qtde MP	Custo Real	Valor Total	Fração	Baixa Est	Operação	Filial	
200329	MP-BANHA REFINADA KG	KG	KG	0,010000	10,737148	0,1074	S	S	S	2	
210673	MP-CUBO DE GELO PROD	KG	KG	0,354000	0,010000	0,0036	S	S	S	2	
200302	MP-FARINHA DE TRIGO SUPREMA PREMIUM 25KG	KG	KG	0,756000	3,430222	2,5832	S	S	S	2	
200534	MP-FERMENTO BIOL FRESCO M SALG KG	KG	KG	0,010000	12,817765	0,1282	S	S	S	2	
200550	MP-MELHORADOR P/ PAES KG MP	KG	KG	0,020000	12,181922	0,2436	S	S	S	2	
18537	MP-SAL CISNE REFINADO 1KG	KG	KG	0,015000	2,814293	0,0422	S	S	S	2	
6 Produtos listados					41,991350	3,1182					
6 Produtos listados											

Custo real de 1 kg do produto.

Fonte: Autor, 2021.

Sendo assim, a ferramenta viabiliza um controle rigoroso e detalhista dos custos gerados dentro da produção. E, portanto, permite um planejamento maior da compra dos ingredientes, avaliando o melhor custo-benefício de cada um e dimensionando os gastos. Em relação ao benefício citado, para estabelecer preço do produto, deve-se levar em consideração diversos fatores, como os custos gerados, com o propósito de certificar-se que o preço estipulado seja justificável e que tenha um lucro efetivo para o estabelecimento.

A ficha técnica também auxilia na realização das promoções, assegurando que não haverá prejuízo para o estabelecimento. Isso porque, nela constam informações e preços de cada ingrediente, tornando possível uma análise macro. Por exemplo, se algum dos ingredientes utilizados para fazer um pão teve uma queda de preço no mercado pode-se realizar uma promoção, podendo ser aproveitada tanto pelos consumidores quanto pela empresa.

4.4 PADRONIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

Novos funcionários dentro da produção sempre exigem uma maior atenção e tempo de capacitação sobre os procedimentos e técnicas. Visando isso, a ficha torna as receitas mais reproduzíveis e dinâmicas. Assim, em uma situação hipotética, em que o funcionário tem uma

dúvida básica sobre o preparo de uma receita, a dúvida poderia ser elucidada rapidamente, apenas checando as informações presentes na ficha técnica. Em contrapartida, sem a presença de uma ficha ele teria que chamar alguém mais experiente, o que, consumiria tempo e energia de outro funcionário sem necessidade.

Foi criada uma pasta com todas as fichas técnicas digitalizadas e fracionadas de acordo com a maior necessidade diária da produção do estabelecimento. Essa pasta fica guardada na pré-pesagem da produção onde todos os funcionários têm acesso, especificamente o colaborador responsável pela área, que utiliza as informações da pasta para deixar os *kits* com todos os ingredientes já pesados e fracionados de cada produto da padaria.

No açougue a ficha técnica auxilia os colaboradores principalmente em produtos cárneos temperados, onde se tem todos os temperos listados e pesados, assim mantendo um produto final padronizado e de qualidade.

Figura 13 Prateleira com todos os kits dos produtos de padaria



Fonte: Autor, 2021.

A ficha técnica auxilia na pesagem individual dos ingredientes utilizados em cada receita, seguida da identificação com etiquetas, com nome e data da pesagem. Os responsáveis pela produção passaram a receber as quantidades exatas para a fabricação dos produtos de cada dia, seguindo o calendário e a ordem de produção previamente elaborada.

Essa preparação prévia dos ingredientes de uma receita com a quantidade solicitada pelo gestor de produção é extremamente benéfica para o estabelecimento pois além da padronização reduz desperdícios e organiza o local de trabalho. Na figura 14 podem ser visualizados os *kits* etiquetados com os ingredientes de cada receita montados de acordo com a necessidade da produção diária.

5 CONCLUSÃO

Para a implementação das fichas técnicas a empresa deve seguir uma ordem de ações, incluindo a capacitação dos envolvidos, automatização das planilhas para lançamentos de dados e visualização dos resultados em tempo real para que se consiga atingir os objetivos.

A ficha técnica é uma ferramenta que auxilia a precificar os produtos, avaliando sua rentabilidade, sendo este um grande desafio da gestão em serviços de alimentação, ou seja, determinar o custo real dos produtos.

A implementação da ficha técnica na produção do estabelecimento permitiu uma padronização e fragmentação das receitas correspondentes ao volume de venda da empresa, a fim de facilitar o monitoramento da produção e possibilitou maior agilidade na produção, redução dos desperdícios de insumos, otimização da mão-de-obra, redução de tempo dos funcionários na produção, controle do estoque de matéria-prima mais eficaz e controle do custo dos produtos mais transparente e preciso.

Sendo assim, a ficha técnica é uma das ferramentas para uma possível implantação de sistema de qualidade e gestão ambiental. Viabilizando um controle rigoroso e detalhista dos custos gerados dentro da produção, permitindo um planejamento maior da compra das matérias primas, avaliando o melhor custo-benefício de cada um e dimensionando os gastos de acordo com as necessidades do estabelecimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, W. Conceitos básicos sobre o que é uma ficha técnica de cozinha. **Blog Chef Weverton Alves**, 26. mai. 2016. Disponível em: <https://chefwevertonalves.wordpress.com/2016/05/26/conceitos-basicos-sobre-o-que-e-uma-ficha-tecnica-para-calculo-de-custos/>. Acesso em: 12 abr. 2021.
- PC, Sistemas amplia seu portfólio de soluções de mobilidade. **Blog Anpei**. 21 ago. 2013. Disponível em: <https://anpei.org.br/pc-sistemas-amplia-seu-portfolio-de-solucoes-de-mobilidade/>. Acesso em: 13 dez. 2021.
- ARIADNE, Q. Supermercado rouba cliente de padaria e açougue. **O tempo**, Belo Horizonte, 10, jun. 2006. Disponível em: <https://www.otempo.com.br/economia/supermercado-rouba-cliente-de-padaria-e-acougue-1.299980>. Acesso em: 20 mar. 2021.
- BENKE, L. F.T. Importância do mercado da carne bovina. **Silo.tip**, 21 ago. 2017. Disponível em: <https://silo.tips/download/importancia-do-mercado-da-carne-bovina>. Acesso em: 05 abr. 2021.
- BRITO, J. Descubra os principais desafios de empreender no comércio varejista. **Blog Casa Magalhães**. 2020. Disponível em: <https://www.casamagalhaes.com.br/blog/empreendedorismo/comercio-varejista/>. Acesso em: 10 abr. 2021.
- BONIN, C. Empórios se reinventam. **Revista Tutti Vida & Estilo**, Piracicaba, 26ª ed., agos. 2016. Disponível em: <http://www.mbmideias.com.br/capa.asp?artigo=709>. Acesso em: 04 abr 2021.
- BRUM, B. L. R.; JANK, M. S. A padronização na gestão da cadeia de suprimentos da carne bovina por supermercados. **Revista Gestão & Produção**, São Paulo, ano 1, v. 8, p. 68–83, abr. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/gp/v8n1/v8n1a05.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2021.
- CASTRO, M. T. Demanda global por alimentos e o risco de zoonoses. **Blog Food Safety, Brasil**. 06 abr. 2020. Disponível em: <https://foodsafetybrazil.org/demanda-global-por-alimentos-e-zoonoses/>. Acesso em: 10 abr. 2021.
- CLIENTE prefere comprar do comércio de bairro. **Revista Supermercados**: revista da Associação Goiana de Supermercados- AGOS, Goiânia-GO, ed.190, p. 16-17, out/nov. 2020. Disponível em: https://issuu.com/agos-go/docs/revista_supermercados_-_ed_190_-_web. Acesso em: 20 mar. 2021.
- COMO montar um empório. **Blog Zanotti Refrigeração**. 20 fev. 2018. Disponível em: <https://blog.zanottirefrigeracao.com.br/como-montar-um-emporio/>. Acesso em: 04 abr. 2021.
- MONTE o mix de produtos ideal para padaria seguindo estes 7 passos. **Blog Massa Madre**. 23 jul. 2018. Disponível em: <https://massamadreblog.com.br/know-how/curiosidades/monte-o-mix-de-produtos/#:~:text=Um%20bom%20mix%20de%20produtos,leite%2C%20queijo%20e%20p%C3%A3es%20artesanaais>. Acesso em: 04 mai. 2021.

CARDÁPIO de Padaria: aprenda a estruturar e venda mais!. Blog zanotti refrigeracao. 20 abr. 2018. Disponível em: <https://blog.zanottirefrigeracao.com.br/cardapio-de-padaria/#:~:text=Padarias%20produzem%20uma%20grande%20variedade,e%20fermento%20podem%20ser%20adicionados>. Acesso em: 3 mai. 2021.

COMO um sistema pode ajudar os açougues no controle e gestão do estoque?. Blog Finer.[2010?]. Disponível em: <https://www.finer.com.br/blog/como-um-sistema-pode-ajudar-os-acougues-no-controle-e-gestao-do-estoque/>. Acesso em 3 mai. 2021.

CUNHA, S. Aproveite todo o potencial do açougue. **Super Varejo Blog**. 16 jul. 2019. Disponível em: <https://www.supervarejo.com.br/materias/aproveite-todo-o-potencial-do-acougue>. Acesso em: 29 mar. 2021.

DAIANE, B. Padronização de processos: entenda como melhorar os procedimentos do seu estabelecimento. **Blog Eali**. 15 jul. 2020. Disponível em: <https://www.eali.com.br/post/padroniza%C3%A7%C3%A3o-de-processos-entenda-como-melhorar-os-procedimentos-do-seu-estabelecimento>. Acesso em: 15 mar. 2021.

MAIA, A. C. O.; AZEREDO, D. R. P. Desafios da gestão de alergênicos em serviços de alimentação. **Blog Food Safety Brasil**. 20 jul. 2020. Disponível em: <https://foodsafetybrazil.org/desafios-da-gestao-de-alergenicos-em-servicos-de-alimentacao/>. Acesso em: 09 abr. 2021.

EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. Qualidade da carne do campo à mesa: processamento e distribuição da carne bovina. **Embrapa.br**, Brasília-DF, [20--]. Disponível em: <https://www.embrapa.br/qualidade-da-carne/carne-bovina/processamento-e-distribuicao>. Acesso em: 12 abr. 2021.

ENTENDA por que você deve padronizar o processo de produção da sua padaria. **Blog NovaSafra**. 2015. Disponível em: <https://blog.novasafra.com.br/2015/07/01/entenda-por-que-voce-deve-padronizar-o-processo-de-producao-da-sua-padaria/>. Acesso em: 09 abr. 2021.

FERRADOR, J. Padaria e Rotisseria aumentam o lucro da loja. **Blog Super Varejo**. Disponível em: <https://www.supervarejo.com.br/materias/especial-padaria-e-rotisseria>. Acesso em: 04 abr. 2021.

FICHA técnica de preparação: o que é e por que a utilizar. **Blog Nutrijr**. 2020. Disponível em: <http://www.nutrijr.com.br/ficha-tecnica-de-preparacao-o-que-e-e-por-que-utiliza-la/>. Acesso em: 09 abr. 2021.

Modelagem e simulação de um processo produtivo de uma central de processamento de alimentos via flexsim. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28 Maceió, Alagoas. 16 a 19 de out. 2018. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_WIC_263_512_36203.pdf. Acesso em: 11 abr. 2021.

FURLANETO, A. Ficha técnica de restaurante: tudo o que você precisa saber antes de montar a sua. **Blog goomer**. 2020. Disponível em: <https://blog.goomer.com.br/ficha-tecnica-de-restaurante/#:~:text=A%20ficha%20t%C3%A9cnica%20%C3%A9%20o,bebidas%20dentro>

%20de%20um%20restaurante.&text=A1%C3%A9m%20dos%20pratos%2C%20C3%A9%20Utilizada,como%20uma%20salada%2C%20por%20exemplo. Acesso em: 11 abr. 2021.

HAUTRIVE, T. P; PICCOLE, L. Elaboração de fichas técnicas de preparações de uma unidade de alimentação e nutrição do município de xaxim – Santa Catarina, **E-Scientia**, Belo Horizonte, Minas Gerais, Vol.6, N.º1, p.01-07. 24 jun. 2013. Disponível em: file:///C:/Users/julli/Downloads/826-3083-1-PB.pdf. Acesso em: 11 abr. 2021.

JUNQUEIRA, G. 4 razões para contar com um açougue no supermercado. **Info Varejo**. 09 mar.2021. Disponível em: <https://www.infovarejo.com.br/razoes-acougue-supermercado/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

JUNQUEIRA, G. Porque o varejo de alimentos é diferente. **Info Varejo**. 23 jul. 2020. Disponível em: <https://www.infovarejo.com.br/varejo-de-alimentos-e-diferente/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

LEÃO, T. Ficha técnica de produto: o que é e como montar a sua. **Blog industrial nomus**. 2020. Disponível em: <https://www.nomus.com.br/blog-industrial/ficha-tecnica-de-produto/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

Percepção dos consumidores sobre os açougues gourmet: um estudo multicaso. *In*: SEMINÁRIO CIENTÍFICO DE NUTRIÇÃO,1, 2009, Foz do Iguaçu. 2011. p. 02-03. Disponível em:<https://pleiade.uniamerica.br/index.php/secnutri/article/view/86>. Acesso em 25 mar. 2020.

LIMA, M. P.; ANJOS, M. A. D. Evolução do comercio varejista de carnes e a importância do atendimento ao cliente: um estudo de caso na empresa açougue do Guilherme. **Revista Getec**, v.6, n.11, p. 59-73, 2017. Disponível em: file:///C:/Users/julli/Downloads/963-3618-1-PB.pdf. Acesso em: 24 mar. 2021.

GESTÃO de açougue. o que não pode faltar no seu checklist. **Mill Indústrias**, Lages-SC, 27 JAN. 2018. Disponível em: <https://www.mill.com.br/gestao-de-acougue-o-que-nao-pode-faltar-no-seu-checklist/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

MARQUES, A, R. Padronização de práticas gerenciais no setor de alimentos. *In*: SIMPÓSIO DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, 25, 2008, Brasília. **Anais[...]** Brasília, DF: Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração-ANPAD, 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/Simposio310.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2021.

NASCIMENTO, V. F. Boas práticas de fabricação na produção de linguiças em pequenas empresas. **Blog Food Safety Brasil**. 2019. Disponível em: <https://foodsafetybrazil.org/boas-praticas-de-fabricacao-na-producao-de-linguicas-em-pequenas-empresas/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

O QUE é ficha técnica? Saiba como utilizar para melhorar a logística da sua franquia. **Blog Central do Franqueado**. 27 jan.2020. Disponível em: <https://centraldofranqueado.com.br/blog/ficha-tecnicafranquias/#:~:text=A%20ficha%20t%C3%A9cnica%20C3%A9%20basicamente,ins%20usada%20para%20o%20produto.&text=Exemplo%20de%20ficha%20t%C3%A9cnica>. Acesso em: 11 abr. 2021.

PADARIAS em supermercados incrementam o faturamento. **Blog Apasshow**. 25 abr. 2018. Disponível em: <http://apasshow.com.br/blog/index.php/2018/04/25/padarias-em-supermercados-incrementam-o-faturamento/>. Acesso em: 03 abr. 2021.

RAFFO, V. Ficha Técnica: O que é e qual sua importância para os serviços de alimentação. **Blog Eali**. 2020. Disponível em: <https://www.eali.com.br/post/ficha-t%C3%A9cnica-o-que-%C3%A9-e-qual-sua-import%C3%A2ncia-para-os-servi%C3%A7os-de-alimenta%C3%A7%C3%A3o#:~:text=A%20ficha%20t%C3%A9cnica%20de%20alimentos,u%20tilizada%20para%20uma%20determinada%20receita.&text=Sua%20funcionalidade%20se%20baseia%20em,cada%20receita%20de%20um%20estabelecimento>. Acesso em: 10 abr. 2021.

SAIBA quais itens não podem faltar na ficha técnica e entenda os conceitos de cada um deles. **Blog Nutmed**. 2020. Disponível em: <https://nutmed.com.br/blog/alimentacao-coletiva/saiba-quais-itens-nao-podem-faltar-na-ficha-tecnica-e-entenda-os-conceitos-de-cada-um-deles>. Acesso em: 12 abr. 2021.

SANTOS, F. P.; ROSA, M. R.; MOREIRA, F. K. **Propostas de melhorias para o setor produtivo da panificadora Santo Anjo**. Faculdade Capivari, 2012. Disponível em: https://www.fucap.edu.br/dashboard/biblioteca_repositorio/0aca05c14b396a466981a73e287e363f.pdf. Acesso em: 09 abr. 2021

SANTOS, J. Uma rápida análise sobre as padarias no Brasil. **Administradores.com**. 11 mar. 2011. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/uma-rapida-analise-sobre-as-padarias-no-brasil>. Acesso em: 04 abr. 2021.

SANTOS, N. Mercado Varejista: 6 características importantes sobre o assunto. **Blog Listenx**. 29 jul. 2020a. Disponível em: <https://listenx.com.br/blog/mercado-varejista/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SANTOS, N. 12 ideias inovadoras para açougue: saia na frente da concorrência. **Blog Listenx**. 26 nov. 2020b. Disponível em: <https://listenx.com.br/blog/ideias-inovadoras-para-acougue/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SEBRAE - SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Estudo de tendências perspectivas para a panificação e confeitaria**. Projeto de fortalecimento e oportunidade para micro e pequenas empresas do setor de panificação, biscoito e confeitaria- Convênio SEBRAE/ABIP. 2009 Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/4AC5C034FC7F782E832576330053107A/\\$File/NT0004207E.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/4AC5C034FC7F782E832576330053107A/$File/NT0004207E.pdf). Acesso em: 03 abr. 2021.

SEBRAE - SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Tecnologia e inovação na panificação e na confeitaria**. Projeto de Desenvolvimento do Setor de Panificação e de Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade - Convênio ABIP / ITPC / SEBRAE. Brasília: Sebrae. 2017a. Disponível em: <http://www.abip.org.br/encarteinovacaoetecnologia.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

SEBRAE - SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Minha Empresa Sustentável: Empório de Produtos Naturais**. / Cuiabá, MT: Sebrae, 2017b. 29p.:Il. Color. Disponível em:

<http://sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/MN-emporio-portugues.pdf>. Acesso em: 04 abri. 2021.

TEIXEIRA, P. C.; CERVI, A. F. C.; JUGEND, D. L.; OLIVEIRA, O. J. Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos.

Production, v. 24, n. 2, p. 311-321, Abr/Jun 2014. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132014000200006. Acesso em: 02 abr. 2021.

APÊNDICE

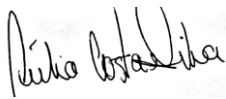
RESOLUÇÃO n°038/2020-CEPE

ANEXO I

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

A estudante Júlia Costa e Silva do Curso de Engenharia de Alimentos, matrícula 20142002900522 telefone(62) 983107107, e-mail juliafelipe@hotmail.com ,na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei n° 9.610/98(Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Importância da ficha técnica na padronização dos processos da panificadora e do açougue de um empório ,gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF);Imagem(GIF ou JPEG);Som (WAVE,MPEG,AIFF,SND);Vídeo (MPEG,MWV,AVI,QT);outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 02 de dezembro de 2021

Assinatura da autora: 

Nome completo do autor: Júlia Costa e Silva

Assinatura do professor-orientador: 