

G.PANIZ, A MARCA QUE O PROFISSIONAL CONFIA



NOTÍCIAS

G.PANIZ

QUALIDADE

Qualidade, um caminho estratégico para satisfazer os clientes!

SUMÁRIO

04

LANÇAMENTO DE PRODUTOS

Mais opções, mais qualidade!

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Resolução antes do problema

08

SETOR EM FOCO

Corte e dobra: tecnologia e qualificação

VISÃO DA DIREÇÃO

Profissionalizar para conquistar

09

VISÃO INDUSTRIAL

G.Paniz e a Gestão da Qualidade

22

10

RH EM FOCO

Cuidando do Meio Ambiente

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Relações humanas e Trabalho

16

QUALIDADE

Manter os padrões de qualidade, um desafio de todos!

14

EXPEDIENTE

REVISTA NOTÍCIAS G.PANIZ

Informativo Institucional do Grupo G.Paniz
(54) 2101 3400 - www.gpaniz.com.br

PRESIDENTE

Gilmar Antônio Paniz

PROJETO E EXECUÇÃO

Pit Brand Inside
(54) 3212 1990 - www.pit.com.br

ESPAÇO DA PRESIDÊNCIA

Qualidade é sinônimo de G.Paniz!



Gilmar Paniz
Presidente da G.Paniz

A pandemia nos ensinou muito, tanto na vida pessoal quanto no âmbito profissional. Aprendemos novas formas de relacionamentos com as pessoas e adicionamos cuidados extras pela saúde de todos. Da mesma forma, cuidamos da saúde da empresa, criando caminhos para a manutenção e crescimento da G.Paniz. Mas uma característica permanece intocada por aqui: a nossa busca incessante pela qualidade em nossos produtos.

Esse sempre foi o nosso diferencial, desde os primeiros dias até hoje. Não por acaso, a G.Paniz foi a primeira empresa do ramo de panificação do Brasil a ser certificada pelo ISO 9001, no início dos anos 2000. De lá para cá, conseguimos a recertificação a cada nova avaliação – e recentemente, conquistamos o selo mais uma vez, assunto que você verá algumas páginas à frente.

O reconhecimento, junto com diversos outros processos de controle, nos ajuda a chegar num alto nível de qualidade e produtividade – e mantê-lo. É, portanto, parte fundamental para que nossas máquinas sejam percebidas pelo cliente como as melhores disponíveis.

Trabalhamos para entregar inovação, durabilidade e eficiência. Assim, conseguimos obter um baixo índice de assistência técnica por tantos anos – e melhorá-lo periodicamente.

Outro fruto desse esforço é nossa capacidade de criar tantos lançamentos, expandindo nosso mercado de atuação. Um bom exemplo dessa expansão é a nossa linha de produtos específicos para redes de conveniência, cafeterias e confeitarias. Também nos preparamos para atender às demandas por produtos que vêm ampliando sua relevância no mercado, como pães congelados e pães artesanais.

Nosso empenho na questão da qualidade gera resultados internacionalmente. Cada país possui suas leis próprias, com normas específicas para determinados produtos. Por investirmos tanto e tão bem em qualificação da produção, conseguimos produzir a mesma máquina adequada para as mais diversas especificações dos países vizinhos. Dessa forma, abrimos novos mercados e nos consolidamos como uma marca reconhecida em todo o continente.

Como podem ver, a qualidade acompanha a G.Paniz da produção ao atendimento. Que continuemos assim!

Boa leitura!

Gourmella Cooker CZ10F

Para produzir doces sem parar!

Para uso em fogão, a misturadora Gourmella Cooker é a sua melhor ajudante na produção de doces, massas e salgados.



Gourmella Cooker - panela alumínio



Gourmella Cooker - panela Inox

Capacidade de doces

Capacidade para produzir até 6 kg de doces.

Capacidade de massa

Capacidade para produzir até 4 kg de massa.

10 níveis de velocidade

Maior precisão no desenvolvimento das suas receitas.

Motor com redutor integrado

Alta performance e silencioso, com cooler para refrigeração.

Panela de 10 litros

Em alumínio fundido, usinada interna e externamente, com acabamento na cor vermelha. Possui alças para facilitar o manuseio. Tampa em inox para proteger contra respingos. Permite adicionar os ingredientes com o conjunto montado.

Opção de panela em inox 8,4 L, com fundo triplo e sem tampa.



Painel digital

Para controle do tempo e da velocidade, facilitando o seu trabalho. Timer sonoro que avisa o final do tempo programado.



Sistema planetário

Mistura homogênea proporcionada por movimentos intensos, rápidos e potentes do exclusivo sistema planetário.



Fixador tipo click

Fixação prática e segura do cabeçote à panela por meio de engates rápidos.



Batedor e raspador

Acompanha batedor e raspador em aço inox. O raspador com abas de silicone é de fácil desmontagem, facilitando a sua limpeza.

Gourmella TOP CZ10

Prepare seus salgados sem esforço!

A misturadora Gourmella TOP, para uso em bancada, é ideal para cozinhar e misturar massas, salgados e doces.



Painel digital

Para controle do tempo e da velocidade, facilitando o seu trabalho. Timer sonoro que avisa o final do tempo programado.



Panela basculante

Basculamento da panela de forma prática e segura, facilitando a retirada do seu conteúdo.



Base com queimador

Base em aço inox, com queimador a gás, de baixa pressão, chama simples e diâmetro de 110 mm. Acendimento por ignição elétrica e regulador de chama. Pés de borracha.



Batedor e raspador

Acompanha batedor e raspador em aço inox. O batedor é para misturar massas, já o raspador com abas de silicone é ideal para a produção de doces. O raspador é de fácil desmontagem, facilitando a sua limpeza.

Capacidade de doces

Capacidade para produzir até 6 kg de doces.

Capacidade de massa

Capacidade para produzir até 4 kg de massa.

10 níveis de velocidade

Maior precisão no desenvolvimento das suas receitas.

Motor com redutor integrado

Alta performance e silencioso, com cooler para refrigeração.

Panela de 10 litros

Em alumínio fundido, usinada interna e externamente, com acabamento na cor vermelha. Possui alças para facilitar o manuseio. Tampa em inox para proteger contra respingos. Permite adicionar os ingredientes com o conjunto montado.

Bambina Mixer BP05B

Delícias feitas com amor.

Potência, durabilidade, baixo ruído e alta produtividade fazem da batedeira planetária Bambina Mixer a sua melhor assistente na confeitaria.



1.000 W

Motor silencioso e potente, garantindo uma alta produtividade em regime de trabalho intenso.

Estrutura robusta

Estrutura em aço carbono com pintura epóxi branca ou em aço inox, que garantem estabilidade, durabilidade e baixo índice de manutenção.

Protetor de respingos

Proteção e praticidade com abertura para adição dos ingredientes.



5 litros

Cuba removível, em aço inox, com alça, facilitando o manuseio e a limpeza.



10 velocidades

Sistema eletrônico para troca de velocidades, de forma fácil e intuitiva, proporcionando maior desenvolvimento de suas receitas.



Basculante

Sistema de abertura por basculamento, facilitando a remoção da cuba e batedores.



3 batedores

Ótima performance no desenvolvimento das mais variadas receitas de massas de consistências média e leve.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Resolução antes do problema

A importância da assistência técnica está em resolver os problemas antes mesmo de eles acontecerem. Essa antecipação é sinônimo de mais qualidade no atendimento ao cliente, gerando mais satisfação e interesse para a marca – ponto que também é um dos requisitos na avaliação da ISO 9001. E é isso que tem acontecido na G.Paniz.

res de Qualidade, Engenharia e Produção, realizando reuniões todos os meses para analisar e debater os casos recebidos no período e, juntos, tomarmos as ações necessárias para que tudo seja alinhado e resolvido. Essa medida nos ajuda a filtrar todos e quaisquer problemas que nossos equipamentos venham a apresentar, com uma visão complementar de outras áreas.

Claro que ainda prestamos muita atenção no atendimento aos clientes que tiveram algum problema em seu equipamento. Afinal, é aqui o primeiro lugar onde o consumidor entra em contato precisando de auxílio, seja tendo alguma dúvida técnica, precisando acionar uma garantia ou até mesmo para adquirir peças.

Hoje, contamos com um procedimento-padrão para registrar todas as queixas de clientes de maneira informatizada, para, além de prestar o suporte necessário, coletar informações sobre os pontos que necessitamos melhorar internamente.

É com esse foco na prevenção e no atendimento assertivo do pós-venda que fizemos de 2020 um grande ano. Vamos continuar trabalhando dessa forma para que continuemos entregando cada vez mais qualidade para os parceiros da G.Paniz!

Em 2020, nossa empresa gastava por volta de 1,2% de seu faturamento em assistência técnica. Neste ano, reduzimos a taxa pela metade. Atualmente, o gasto mensal está em 0,56% – número que pretendemos manter e, se possível, baixar ainda mais! Os benefícios são diversos, como a sobra de caixa para outros investimentos ou o alto nível de confiança do consumidor em nossos produtos.

Para chegar lá, muito esforço foi necessário. Trabalhamos em conjunto com nossos seto-



SETOR EM FOCO



Corte e dobra: tecnologia e qualificação

É no setor de corte e dobra que as máquinas da G.Paniz começam a tomar forma. Mauro Molon, que trabalha conosco há 24 anos, supervisiona o setor há 12 anos. Os cerca de 30 colaboradores que ali trabalham contam com 4 máquinas de corte e laser; 2 puncionadeiras; 9 dobradeiras; e 1 centro de corte e dobra, que realiza os dois processos no mesmo equipamento.

A produção

Para iniciar o trabalho, os colaboradores do setor recebem a ordem de serviço e separam as demandas do dia. A programação das máquinas CNC é feita no escritório, utilizando um software avançado. Há diversos processos que podem ser necessários. Deve-se atentar, por exemplo, para a espessura do material, formato desejado e tipo de máquina a ser utilizada. É por isso que os colaboradores recebem constantes treinamentos, garantindo que as peças saiam do setor conforme a ordem solicitada. Isso se reflete diretamente na qualidade do produto pronto. Já a eficiência da produção é medida no próprio setor, que reúne os indicadores e avalia a necessidade de manutenção e ajustes nas máquinas. É dessa forma que se consegue aumentar a produtividade e diminuir o tempo ocioso no setor. Outra preocupação é a integridade dos colaboradores, uma vez que o trabalho exige bastante cuidado. Portanto, todas as máquinas estão adequadas confor-

me a norma regulamentadora NR-12, afinal a tecnologia é importante, mas nada supera o valor das pessoas que realizam o serviço.

O futuro

A G.Paniz está sempre de olho nas oportunidades de tornar seu trabalho ainda melhor. Pensando nisso, pesquisa constantemente por novas tecnologias em corte e dobra. Um exemplo foi a visita ao fabricante de máquinas com sede na Áustria e Itália. São tecnologias mais avançadas, como o corte por fibra óptica, que tem um custo energético bastante inferior, além de entregar o trabalho de forma mais rápida. Como mencionado anteriormente, os treinamentos para colaboradores são parte fundamental para que o trabalho do setor fique com o nível de qualidade exigido pela G.Paniz. São investimentos como esses que fazem de nossa empresa uma referência em seu ramo!

VISÃO DA DIREÇÃO

Profissionalizar para conquistar

*Falar de qualidade é falar sobre o que faz a G.Paniz ser do tamanho que é: **reconhecida nacionalmente e cada vez mais consolidada no mercado internacional.***

Investimos nesse sentido, focando em duas frentes. A primeira é em qualificação operacional, para que nossos colaboradores possam crescer aqui na empresa. E a segunda é em produção industrial e lançamentos de máquinas.

A pandemia foi uma encruzilhada para esses movimentos. Por conta dela, grande parte dos treinamentos e cursos tiveram de ser adiados ou tentados de forma virtual. Mas estamos nos preparando para retomar essa que é uma das mais importantes atitudes para entregar qualidade a nossos clientes. Afinal, é das mãos da equipe G.Paniz que nossos produtos saem.

Já para o desenvolvimento de novos produtos, o movimento foi diferente. Aproveitamos o período de reabertura, mesmo que lenta, para pensar e investir em lançamentos tanto para nos consolidar nos mercados em que já atuamos quanto para explorarmos novas áreas. Dessa forma, quando o período da pandemia estiver acalmado, nossa retomada será mais ágil do

que a maioria das empresas por já contarmos com novidades para nossos clientes.

Ao lado dessa projeção, está a nossa intenção de qualificar ainda mais o profissional que trabalha conosco. Um dos efeitos mais graves da pandemia foi a parada na educação, que acaba reverberando também nos cursos profissionalizantes tão necessários para nossa indústria. Como resultado, as empresas devem valorizar quem já está com elas, pois o mercado de trabalho dificilmente vai contar com profissionais especializados nos curto e médio prazos.

Esse é o plano aqui na G.Paniz. E já estamos em busca de parcerias para oferecer capacitação com importantes Instituições da indústria. Tudo para que nossa Empresa mantenha seu reconhecimento quando se fala em qualidade – e consiga alçar voos ainda mais altos.

Cuidando do Meio Ambiente

O mundo necessita cada vez mais de recursos naturais e energia para se manter em constante movimento. É nosso dever consumir com responsabilidade, respeitando o meio ambiente e utilizando os recursos disponíveis de forma consciente, racional e sustentável.



Em nosso planejamento estratégico, a sustentabilidade está diretamente ligada ao negócio: estabelecemos um compromisso para a atuação sustentável, com metas ligadas a reutilização de água, destinação de resíduos, biodiversidade e responsabilidade social.

Durante muitas gerações, não havia nenhuma preocupação em preservar os recursos naturais, os recursos disponíveis eram utilizados sem o receio de que eles poderiam se esgotar.

A maneira como vivemos e nossos costumes têm sobrecarregado nosso planeta. Dentre os principais problemas ambientais da atualidade, que impactam diretamente em nosso dia a dia, podemos destacar:



Destruição da Camada de Ozônio: a camada de ozônio ou ozonfera é uma camada formada pelo gás ozônio (O₃) que envolve

o planeta Terra. Essa camada fica na estratosfera e protege os seres vivos dos raios ultravioleta emitidos pelo Sol. A destruição da camada de ozônio acontece, principalmente, pela emissão de CFCs (clorofluorcarbonos) na atmosfera, impossibilitando a renovação do ozônio, permitindo que os raios ultravioleta consigam penetrar com maior intensidade na superfície da Terra.



Efeito Estufa: é um fenômeno natural, capaz de garantir que o nosso planeta seja habitável, já que mantém a temperatura média do mundo, evitando grandes amplitudes térmicas e o esfriamento extremo do globo terrestre. Contudo, a intensificação do efeito estufa está relacionada ao aumento da emissão de gases de efeito estufa à atmosfera, principalmente o CO₂ (dióxido de carbono). A concentração desses gases na atmosfera impede que o calor seja irradiado, aquecendo ainda mais a superfície terrestre,

umentando, portanto, as temperaturas. Esse aumento das temperaturas, decorrente da intensificação do efeito estufa, é conhecido como aquecimento global.



Perda de biodiversidade, extinção de espécies:

Nada mais é do que a redução ou desaparecimento de variedades de seres vivos que habitam nos continentes, ou seja, quando toda uma espécie animal deixa de existir. A biodiversidade tem diminuído consideravelmente nos últimos anos devido a várias causas: mudanças climáticas, espécies exóticas invasoras e principalmente as causadas pela ação do homem: poluição, destruição de habitats e exploração excessiva do meio natural.

GESTÃO AMBIENTAL

Abordando esta realidade com foco específico nas organizações, uma das principais preocupações está vinculada aos diversos resíduos gerados pelos processos produtivos nas indústrias. A Gestão Ambiental possibilita o controle sobre os resíduos, o acompanhamento das suas transformações, mensurando o possível impacto ambiental, o gerenciamento estruturado e o estabelecimento de objetivos e metas para redução na geração de resíduos e eliminando as consequências negativas causadas, principalmente os relacionados ao descarte final. Além disso, colabora para alcançar a sustentabilidade. Por meio da gestão são adotadas práticas que contribuem para a preservação ambiental.

Os empreendimentos que implementam o sistema de gestão ambiental conseguem evitar desperdícios, além da possibilidade de reutilização dos materiais que seriam des-

cartados, reduzindo, dessa forma, os custos com a aquisição de matéria-prima.

Esse sistema é uma forma de organizar as ações ambientais na empresa. Proporcionando uma gestão de resíduos eficiente para atingir os objetivos, uma vez que prioriza a melhoria contínua das ações ambientais.

Para ter um sistema de gestão ambiental bem estruturado é necessário que toda a empresa esteja envolvida e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Sendo assim, o sistema de gestão ambiental é um modelo estratégico de gestão para redução dos impactos ambientais gerados pelas atividades das empresas. Quando aplicado juntamente com a gestão de resíduos, traz como benefício a redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais após o fim de sua vida útil. Ocasionalmente também o aumento da competitividade e geração da inovação, do crescimento econômico e do emprego.

Você já imaginou aquela fábrica do refrigerante que você tanto gosta, o quanto ela consome de água para produzir um litro do produto? Então, imagine. Agora pense na quantidade dessa água que é jogada fora.

Um relatório publicado pela Coca-Cola em parceria com a organização The Nature Conservancy (TNC) divulgou que são necessários 518 litros de água para produzir apenas um litro do suco de laranja (considerando todo o processo de produção e todos os componentes necessários) e 70 litros de água para produzir um litro de Coca-Cola (considerando todo o processo de produção e todos os componentes necessários).

É aí que entra a gestão ambiental.

RECICLAGEM

É o processo de transformação do resíduo sólido que não seria aproveitado, atribuindo novas características a esse resíduo, para que ele se torne novamente um material aproveitável.

A reciclagem é importante tanto para o meio ambiente quanto para as pessoas, é uma ação continuada de coleta e processamento de resíduos que de outra forma seriam jogados fora como lixo, mas que podem ser reaproveitados e transformados em novos produtos.

Apesar de o Brasil contar com uma Política Nacional de Resíduos Sólidos, o país recicla apenas 2,1% do total dos resíduos coletados. O percentual é o mesmo há mais de 3 anos, segundo dados do SNIS (Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento).

“O Brasil produz lixo como um país de primeiro mundo e descarta seu lixo como as nações mais pobres.”

O problema do lixo é muito mais complexo do que parece: algumas pessoas podem achar que o simples ato de jogar um pequeno papel de bala no chão não irá afetar a poluição e não terá grandes efeitos, mas com a falta de consciência ambiental, a prática desses maus hábitos faz com que o lixo vá acumulando. E as consequências podem ser devastadoras, como enchentes e deslizamentos, além de gerar prejuízos econômicos e à saúde, resultando em impactos ambientais severos e muitas vezes irreversíveis.

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

O conceito de consciência ambiental se refere à compreensão do meio ambiente, das ações que realizamos em relação ao ambiente, os impactos causados a curto, médio e longo prazos e das medidas necessárias para a preservação do ecossistema. Cada pessoa, de maneira individual, passa a entender que precisa fazer algo para preservar o meio ambiente, garantindo a perpetuação de nossa espécie.

Essa consciência só se torna completa, porém, quando a percepção aumenta a ponto de levar o indivíduo a perceber não apenas a sua própria casa, mas a sua rua, a sua cidade e todo o planeta. Assim como a consciência, estando limitada apenas ao conhecimento, terá pouquíssima utilidade, se não for transformada em ação, sendo capaz de mobilizar as pessoas na busca por soluções práticas e efetivas em prol da preservação ambiental.

A preservação do planeta é uma questão urgente, depende de cada um de nós, fazendo de nossas escolhas ações concretas, que devem ser iniciadas já, levando sempre em consideração que os recursos naturais têm um fim, e em um futuro não muito distante podem inviabilizar a vida na Terra.

Que mundo você deseja deixar para as próximas gerações?

Marcio Kieling

VISÃO COMERCIAL

Novos desafios, mas com a qualidade de sempre

Estamos chegando ao final de 2021, vivemos um momento diferente em nosso mercado devido à pandemia da Covid-19. No entanto, comercialmente, é somente mais um desafio como tantos outros que já enfrentamos anteriormente e vencemos.

Sempre trabalhamos em equipe e focados no crescimento da produção, das vendas e, obviamente, do faturamento, lembrando sempre que o Grupo G.Paniz não abre mão da qualidade de seus produtos e serviços.

Em março de 2020 (início da pandemia), nosso departamento de engenharia, juntamente com nosso Presidente, Sr. Gilmar Paniz, visando a um crescimento dos negócios em padarias, supermercados e outros, começou a lançar produtos novos para atender um novo público que estava surgindo. Clientes que devido à crise sanitária perderam seus empregos com CLT e precisaram montar um pequeno negócio para ajudar na renda familiar. Foi então que o Grupo G.Paniz trabalhou focado em atender este público que estava em busca de equipamentos de um porte menor, para iniciar uma pequena empresa.

Lançamos batedeiras, fornos de convecção, máquinas de cozimento, fornos para assamento de pizza ultrarrápidos, entre outros, e

também foram lançadas diversas máquinas maiores para atender à alta demanda dos supermercados, nunca esquecendo da alta qualidade de nossos produtos, pois esse processo está no DNA da nossa empresa.

Para alcançarmos a excelência em produtos de alta qualidade, reconhecida como produtos Top no mercado, além de termos bons projetos, contamos com um sistema de produção que está sempre buscando o melhor nos processos de fabricação.

Somos uma empresa certificada com a ISO 9001 desde 2003 e isso nos torna uma indústria de equipamentos para alimentação que segue todas as normas de fabricação nos processos e serviços, sendo auditados periodicamente pelos órgãos competentes, seguindo as regras e exigências da ISO 9001, nos credenciando entre as melhores marcas do segmento de equipamentos da América Latina.

Nossa jovem empresa, com 42 anos de existência, tem um longo caminho pela frente e nossas futuras gerações de diretores, gerentes e colaboradores com certeza continuarão trabalhando com muito empenho e amor pela marca G.Paniz, mantendo nossa marca no mais alto conceito em nosso mercado.

Célio Gobetti

Relações humanas e Trabalho – dupla que não pode ser separada jamais

Nos dias atuais, entende-se por relações humanas uma atitude que deve prevalecer no estabelecimento e na manutenção dos contatos entre pessoas.

Essa atitude deve estar assentada no princípio do reconhecimento dos seres humanos como entes possuidores de uma personalidade própria que merece ser respeitada. As relações humanas resultam da mútua interação interindividual.

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

O QUE SÃO AS RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO?

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;

- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergências estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho interpelam o caminho dos colaboradores.

QUAL É A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO?

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- fofocas são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;

- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças na rotina já afetam a produtividade das equipes. Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

QUAIS RISCOS IMPEDEM O DESENVOLVIMENTO DAS RELAÇÕES HUMANAS?

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

FALTA DE EMPATIA

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia – um engano tremendo! Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, foca só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

DESRESPEITO

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes. Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância de construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

MUITA COMPETITIVIDADE

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia. E aí os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

COMO PROMOVER AS RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO?

De forma muito simples, praticando o que diz se abaixo, SEMPRE:

As seis palavras mais importantes:
“ADMITO QUE O ERRO FOI MEU”

As cinco palavras mais importantes:
“VOCÊ FEZ UM BOM TRABALHO”

As quatro palavras mais importantes:
“QUAL A SUA OPINIÃO”

As três palavras mais importantes:
“FAÇA O FAVOR”

As duas palavras mais importantes:
“MUITO OBRIGADO”

A palavra mais importante: **“NÓS”**

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa e em nosso estado emocional no trabalho.

Qualidade, um caminho estratégico para satisfazer os clientes!

Dentre tantos desafios de nosso tempo, a indústria precisa, diariamente, estar atenta e pronta para enfrentar as novas realidades.

Sua velocidade em se reinventar, sua sustentabilidade, crescimento e desenvolvimento, o acompanhamento tecnológico e tantos outros fatores internos e externos que devem ser analisados constantemente, assim como as suas ameaças e oportunidades, forças e fraquezas, fazem com que as análises e tomadas de decisão sejam cada vez mais rápidas e assertivas.

Nesta longa estrada de curvas sinuosas, múltiplas encruzilhadas e declives íngremes dos desafios da indústria está inserido o seu “padrão de qualidade”, para seus processos, produtos e serviços. Já diz o velho ditado: “Chegar ao topo pode não ser a tarefa mais difícil, mas sim permanecer ali. Este é o desafio maior!”.

E quando o assunto é qualidade, são muitos os conceitos, entendimentos e frases prontas, mas o desafio mesmo é manter-se “ali”. No topo!

A G.Paniz, neste contexto de “qualidade” em mais de 40 anos, não tem medido esforços para que essa cultura e essa prática estejam presentes por toda a sua história passada, presente e futura. Para isso a organização vem acompanhando as evoluções e se mantendo atenta quanto a esses padrões, que a cada dia vêm sendo mais afinados e com maior exigência por parte do mercado como um todo.

A G.Paniz mantém seus processos numa “régua alta” quanto a assertividade, repetibilidade e controles, atendendo aos requi-

sitos da Norma ABNT ISO 9001. Seus produtos são fabricados dentro das exigências das Portarias do Inmetro e NR12, sendo que a organização de forma consciente e íntegra trabalha incansavelmente para que seus produtos estejam enquadrados integralmente às exigências normativas.

Esses requisitos e normas regulamentadoras aplicados aos seus processos e produtos contribuem para a organização ter uma “marca” forte e reconhecida no mercado quanto à qualidade, gerando satisfação dos seus clientes, além de ser um diferencial de vendas, tanto no comércio interno quanto nas exportações.

A fim de elucidar as boas práticas de qualidade e da abrangência do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), a G.Paniz, junto a todos os seus processos interligados, vai nesta edição abordar de forma macro alguns pontos importantes, ferramentas, sistemáticas, normatizações e padronizações que fazem parte do compêndio que engloba a organização e seus sistemas.

Apresentaremos a seguir algumas dessas ferramentas, sistemáticas e normativas do SGQ – G.Paniz:

Certificação ISO 9001, uma conquista de todos!

A G.Paniz tem sua história gravada desde 2003 pela certificação ISO 9001.

De 2003 a 2018, o órgão certificador (OCP) responsável pela acreditação da empresa foi a Certificadora Det Norske Veritas (DNV), sendo então realizada a transição em 2018 para a nova Certificadora, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Recentemente, no ano de 2018, tivemos a transição da Norma ABNT ISO 9001:2008 (versão 2008) para a versão atual vigente, a Norma ABNT ISO 9001:2015 (versão 2015).

Nessa transição da versão da norma, obtivemos sucesso nas implementações dos requisitos da versão 2015 e com isso agregou-se ainda mais robustez ao nosso sistema de Gestão de Qualidade, fato relatado nas palavras dos últimos auditores que por aqui passaram.

Esses momentos foram marcados pelo forte empenho e comprometimento de todos, e pelo apoio efetivo da alta direção em todas as etapas do processo. Agora nos dias 5, 6 e 7 de julho de 2021, na metodologia remota, ocorreu o “Processo de Recertificação”.

E mesmo frente às adversidades impostas pela atual conjuntura mundial da Pandemia Covid-19, com muito esforço coletivo de toda a organização, na totalidade de seus processos, tivemos o sucesso frente a mais essa etapa, na qual foram auditados 100% dos requisitos da Norma, contemplando todos os processos, e obtivemos “zero” não conformidades em nosso Sistema de Gestão de Qualidade.

Motivo para ficarmos felizes e brindarmos por este momento, mas ao mesmo tempo nos conscientizarmos de que a nossa responsabilidade aumenta a cada etapa vencida, e devemos nos manter fortes, comprometidos e unidos para que, como equipe, juntos possamos manter esta bandeira no ponto mais alto, lugar em que a G.Paniz sempre deverá estar!

O atendimento aos requisitos da Norma ISO 9001:2015 faz com que nossos processos estejam devidamente arregimentados

para atuar dentro de sistemáticas padronizadas, permitindo o monitoramento constante de seus desempenhos, identificando eventuais falhas e implementando ações corretivas necessárias e buscando sempre a melhoria contínua.

Somos uma empresa certificada ISO 9001, uma conquista de todos!

O Sistema de Gestão de Qualidade e as suas boas práticas aplicadas

De forma prática, o Sistema de Gestão de Qualidade G.Paniz está inserido diariamente nas rotinas de fabricação, administrativas e de controles gerais utilizando ferramentas, metodologias e sistemáticas que possibilitam as melhores práticas no que tange à qualidade de seus produtos e serviços.

Gostaríamos de destacar algumas e, de forma sucinta, explicar seus conceitos e objetivos principais.

Controles, medições e monitoramentos dos processos

A primeira dessas ferramentas que gostaríamos de apresentar é a Carta CEP (Controle Estatístico de Processo), que tem por metodologia a coleta e análise das medições de um processo, oportunizando a redução das falhas de execução. De forma paralela, realizamos o processo de Capabilidade (análise), que por sua vez propicia a possibilidade de analisarmos um processo quanto a sua capacidade de atender às especificações/tolerâncias. Também com a finalidade de mantermos um plano de controle, disponi-

bilizamos no processo produtivo o Plano de Inspeção/Controle, em que, antes de produzir, descrevemos os métodos e a frequência de medição adotados para cada etapa dos processos produtivos.

Outra ferramenta técnica importante é a Instrução de Trabalho, que tem por finalidade a orientação e a padronização das atividades/processos tanto produtivas quanto administrativas na organização e estão disponibilizadas ao fácil acesso aos seus usuários.

Ainda com o foco de garantir a assertividade dos processos produtivos, temos como procedimento-padrão o Controle de Instrumentos de Medição. Controle em que o setor de qualidade segue o plano periódico de calibrações para cada instrumento e equipamento de medição.

Aqui, é bom salientar que o setor de qualidade também avalia constantemente os processos, atentando para os pontos críticos de controle, para que sejam fornecidos instrumentos/equipamentos de medição de correta aplicação ao que deverá ser medido/testado.

Junto a isso, também atribuímos como metodologia de controle auxiliar o Checklist de Montagem e Inspeção Final – trata-se de formulários em forma de folha de verificação e conferência. O Checklist de montagem é utilizado pelos montadores na fase de montagem dos equipamentos, e o de Inspeção Final, pelos inspetores de qualidade, sendo que este é aplicado durante a inspeção e liberação final das máquinas e equipamentos prontos. Nessa etapa final do processo, 100% das máquinas e equipamentos são submetidos a inspeção, medição e testes pelo setor de qualidade, para a validação da conformidade das características técnicas e funcionais do produto.

Outra ferramenta aplicada na fase de montagem e liberação do setor de qualidade é o Embarque Controlado – Nível 1; ele serve como “guia” para a execução de uma inspeção adicional dos produtos, tanto nas linhas de montagem pelo próprio montador como na liberação e inspeção do setor de qualidade.

Também como complemento nas atividades de controles e gestão, realizamos as Auditorias Internas ISO 9001. As auditorias são realizadas por auditores internos (colaboradores cursados e capacitados pela empresa) e nelas todos os processos da organização estão contemplados e são auditados. O objetivo macro dessa “operação” é prover informações ao SGQ para tomadas de ações, quando aplicáveis, e verificar a conformidade das rotinas e requisitos dos processos, além de auxiliar a gestão nas análises e gerenciamento como um todo.

Seguindo essa linha, contamos também com a Auditoria de Produto e de Processos. Sendo que na Auditoria de Produto podemos verificar a conformidade e a eficácia dos processos produtivos quanto a repetibilidade, e confiabilidade ao atendimento dos requisitos técnicos/tolerâncias. E na Auditoria de Processos verifica-se a conformidade quanto às boas práticas executadas em relação aos critérios/requisitos técnicos informados nos documentos-padrão.

Mas as ferramentas da qualidade logicamente não se restringem unicamente ao processo produtivo, e sim desde a entrada de insumos e matéria-prima, quando já ocorre a primeira abordagem, ou seja, a Inspeção de Recebimento. Neste ponto inicial da cadeia de produção, o setor de qualidade já atua com as conferências, controles e medições dos itens comprados, restringindo que possíveis produtos não conformes

adentrem ao processo produtivo. Também é nesse momento que os fornecedores são pontuados quanto ao “desempenho”, para isto aplicamos a ferramenta de monitoramento de fornecedores, denominada de Índice de Qualificação de Fornecedores – IQF, que tem por objetivo registrar o desempenho dos fornecedores quanto aos requisitos de qualidade e entregas.

E, claro, junto a essas ferramentas e metodologias, sempre dispomos do Suporte Técnico da Qualidade, no qual os analistas e inspetores de qualidade atuam de forma preventiva, corretiva e nas melhorias dos processos.

Gestão e gerenciamento do Sistema de Gestão de Qualidade

Adotado como estratégia de gestão da empresa e em atendimento aos requisitos da Norma ABNT ISO 9001 e Portarias Inmetro, o Sistema de Gestão de Qualidade trabalha efetivamente na alimentação e no monitoramento de Indicadores Estatísticos. Afinal, segundo Peter Drucker, “o que pode ser medido, pode ser melhorado”. Por meio desses índices, temos dados para aumentar a eficiência dos processos, embasar as tomadas de decisão dos gestores e da empresa como um todo, facilitar a divulgação de resultados para os clientes externos e internos e mensurar de forma tangível os resultados da organização.

Outra forma de controle do SGQ são os Registros de Não Conformidades – RNC/RAP, nos quais documentamos os desvios que ocorrem na execução e descumprimento dos requisitos de qualquer processo interno ou externo. Por exemplo: reclamações

de clientes, ocorrências da produção, tratativa de fornecedores, etc.

Paralelo a isso, também contamos com a tratativa de reclamações de clientes. Sendo que as reclamações de clientes entram via canais de Assistência Técnica, que, após uma primeira análise, poderão encaminhar ao setor de qualidade para que sejam investigadas as possíveis causas da ocorrência e sejam implementadas as ações corretivas, quando aplicáveis.

Ainda sobre sistemáticas documentadas, o SGQ realiza as manutenções, controles e revalidações dos Procedimentos de forma periódica, e mantém os Registros Documentados conforme requisitos determinados para cada um em específico.

Essas documentações auxiliam tanto nos treinamentos, padronização da produção e dos processos operacionais/administrativos quanto nas evidências de conformidade, históricos e banco de dados dos processos interligados ao SGQ.

Em conjunto a essas documentações, o SGQ ainda dispõe dos Controles Estatísticos, Controles e Relatórios Sistemáticos que servem como banco de dados e histórico, monitoramentos e estatísticas para tomada de ações de forma assertiva para ocorrências ligadas aos processos, clientes, fornecedores, organismos certificadores e áreas e situações afins correlacionadas ao SGQ.

Também como prática administrativa e de gestão, o SGQ utiliza-se de duas metodologias, sendo a Análise SWOT para a Análise das Partes Interessadas e a Matriz de Probabilidade e Impacto para abordagem de Riscos e Oportunidades. Essas metodologias corroboram para a análise crítica da direção, como tomada de decisão a fim de

reduzir os efeitos indesejáveis dos riscos e aumentar os efeitos desejáveis das oportunidades.

Finalizando essa apresentação de algumas das ferramentas da qualidade, ainda gostaríamos de referenciar a Manutenção das Portarias Inmetro, na qual o setor de qualidade implementa e gerencia os requisitos procedimentais exigidos, os quais passam por auditoria anualmente, alimenta informações no Portal Online Inmetro – (Site: “orquestra.inmetro.gov.br”) para manutenção dos Registros de Objeto para os produtos com estas exigências normativas e em conjunto realiza o envio dos equipamentos aos laboratórios credenciados Inmetro para os devidos ensaios e certificações junto ao organismo certificador (OCP).

Concluindo...O Sistema de Gestão de Qualidade e suas metas

Neste encerramento citamos por fim os Objetivos da Qualidade, estabelecidos pelo SGQ junto à alta direção, e que têm por propósito determinar “aonde se quer chegar e o que se deseja alcançar”. Por isso, esses objetivos têm metas estabelecidas e mensuráveis.

Apresentamos algumas ferramentas, sistemáticas, normativas e áreas de atuações do Sistema de Gestão de Qualidade G.Paniz e seus processos interligados. Todo este compêndio tem a finalidade de contribuir para que as melhores práticas e padrões de qualidade sejam aplicados na organização. Desta forma, cumprimos de modo integral os requisitos normativos da Norma ABNT ISO 9001, Portarias Inmetro e NR12, que

por sua vez trazem a consolidação e a excelência nos produtos e serviços, e a garantia de que nossos clientes adquiram e tenham plena satisfação no uso de nossos equipamentos, que são produzidos atendendo aos mais altos padrões de qualidade.

Em resumo, finalizo esta matéria com a definição da Norma ABNT ISO 9000:2005 sobre qualidade: “Qualidade é a capacidade de satisfazer os clientes, não se limitando apenas ao desempenho obtido, mas também ao valor percebido”.

E complemento com a Política da Qualidade – G.Paniz.

Política de Qualidade – G.Paniz:

“Fornecer soluções em equipamentos e máquinas para alimentação, tendo como foco principal a Satisfação de nossos clientes, a valorização de nossos colaboradores, atendendo aos requisitos aplicáveis e buscando sempre a melhoria contínua de nossos produtos, processos e serviços”.

Robison Lopes

CONHECENDO VOCÊ



QUEM:

Valdecir Machado de Abreu

O QUE: Líder de pintura

ONDE: Pintura

DATA DE NASCIMENTO: 30/6/1974

CIDADE NATAL: Caxias do Sul

TIME QUE TORCE: Grêmio

FILME: Comédia em geral

MÚSICA: Sertaneja, praticamente todas

ALGUÉM QUE ADMIRA: Minha irmã, que demonstra muita força na luta contra o câncer. Admiro muito sua firmeza.

UM MEDO: Envelhecer sem saúde

UM SONHO: Viajar para Natal/RN

PARA TRABALHAR NA G.PANIZ: É preciso gostar do que se faz. Tem que ter propósito, saber onde se quer chegar. Caso contrário, não vamos a lugar nenhum.

Valdecir trabalha na G.Paniz há 25 anos.

G.Paniz e a Gestão da Qualidade

A G.Paniz é uma empresa que tem como sua essência o foco voltado para a qualidade de seus produtos, uma visão fortemente identificada na redução de custos e aumento da produtividade e, como consequência, o reconhecimento e a plena satisfação de seus clientes.

De forma geral as motivações para implementação da ISO 9001 na empresa estão atreladas à melhoria da organização como um todo, estando elas relacionadas ao que de melhor pode-se oferecer ao mercado, ao seu cliente final.

A confiabilidade da marca tem uma relação profunda com a adoção das práticas de gestão da qualidade, estabelecendo um diferencial competitivo na melhoria do desempenho da organização. Representa um atestado de reconhecimento de boas práticas e uma evolução na cultura interna da empresa.

Nesse contexto, ao longo de sua história a empresa obteve a sua primeira certificação no ano de 2003, fortalecendo-se ainda mais e sendo referência em seu mercado de atuação. Já no ano de 2018 atualizou-se de acordo com a última revisão da norma a versão ISO 9001/2015, tornando o sistema de gestão da qualidade ainda mais eficiente e robusto.

Certificação ISO 9001 – Abordagem Histórica

A ISO 9001 é uma norma internacionalmente reconhecida, criada pela ISO (International Organization for Standardization), que é uma organização fundada em 1946 e sediada em Genebra, na Suíça. Tem caráter orientativo e que define os requisitos necessários à implantação e certificação do sistema de gestão da qualidade de uma empresa, independentemente do tamanho e do campo de atuação em que está inserida.

Mundialmente reconhecida e aceita em 183 países, contando com mais de 2 milhões de empresas certificadas, a norma ISO 9001 teve início em 1987 e ao longo do tempo passou por diversas atualizações, algumas com o objetivo de corrigir detalhes e outras com grandes alterações acontecidas em 2000 e 2015.

A ISO 9001 passou por modificações historicamente assim distribuídas:

1994 – Alterações de pequeno impacto

2000 – Grande revisão de estrutura da Norma

2008 – Alterações voltadas a uma maior clareza

2015 – Grande revisão e adequação com alteração em toda a estrutura da Norma

Na sua última revisão no ano de 2015, toda a sua concepção foi alterada, padronizando a estrutura de todas as normas ISO. Dessa forma ela se tornou compatível com outras normas de sistema de gestão, e essa padronização facilitou a integração nas empresas que adotam o Sistema de Gestão Integrada.

Ciclo PDCA

É uma ferramenta que permite uma visão ampla das atividades a serem desenvolvidas, ou seja, as ações necessárias dentro da organização para resolução de problemas, e está dividida em quatro fases:

- 1. Planejamento** – definir os objetivos;
- 2. Execução** – implementar as ações;
- 3. Verificação** – monitorar e medir os resultados;
- 4. Ação** – melhorar o desempenho.

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade

Dentre as inúmeras oportunidades advindas de um sistema de gestão da qualidade, pode-se afirmar que os principais aspectos de crescimento e evolução de uma organização são os seguintes:

- fornecer produtos e serviços que atendem às expectativas dos clientes;
- redução de despesas e riscos de não conformidades;
- oportunidades constantes de melhorias associadas ao contexto da organização;
- padronização das práticas de trabalho;
- repetibilidade das operações;
- maior controle dos processos;
- redução da variabilidade;
- redução de retrabalhos;
- maior controle das atividades;
- redução de desperdícios e custos;
- aumento de produtividade;
- motivação dos colaboradores;
- aumento da confiança do mercado;
- atendimento aos requisitos do mercado;
- melhoria do desempenho da empresa;
- gestão de indicadores.

Objetivo

A norma ISO 9001 tem como objetivo a implantação de um sistema de gestão da qualidade visando à evolução dos processos e procedimentos na organização, melhorando os produtos e serviços junto ao seu cliente. Assume uma função estratégica e formaliza os padrões, garantindo a repetibilidade e a legitimidade das operações.

Princípios

A norma atual ISO 9001 versão 2015 traz sete princípios que se tornam a base para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, e esses valores definem as ações e a cultura da empresa. São os seguintes:

- Foco no cliente;
- Liderança;
- Engajamento das pessoas;
- Abordagem de processo;
- Melhoria;
- Tomada de decisão baseada em evidências;
- Gestão de relacionamento.



G.PANIZ

O equipamento
ideal para sua
padaria e
confeitaria

 @grupogpaniz

 /gpaniz.equipamentos

 www.gpaniz.com.br

Rua Adolfo Randazzo - 2010 Caxias do Sul - RS