



ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA
INSTITUTO POLITÉCNICO DE CASTELO BRANCO

**GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO E DOS FLUXOS DE
INFORMAÇÃO NA DANONE PORTUGAL, S.A.**

Revisão, Análise e Melhoria

Engenharia Biológica e Alimentar
Relatório do Trabalho de Fim de Curso

Pedro Gonçalo Diniz Ramos

—◆—
CASTELO BRANCO

2008

Índice

Índice de Figuras

Resumo

Abstract

	Página
1. Introdução	1
2. Fases do Processo de Fabrico	3
3. Registos, Documentos e Fluxos de Informação	5
3.1. Inputs	7
3.2. Outputs	8
3.2.1. <u>Registos de movimentos de matéria ou produto</u>	9
3.2.1.1. Recepção	9
3.1.2.2 Normalização	10
3.1.2.3. Processos	11
3.2.2. <u>Registos analíticos às matérias ou produtos</u>	14
3.2.2.1. Recepção	14
3.2.2.2. Normalização	15
3.2.2.3. Processos	16
3.2.3. <u>Registos de controlo e performance do processo de fabrico</u>	17
3.2.4. <u>Registos de Higiene</u>	19
3.2.5. <u>Registos Pontuais</u>	21

4. Análise Crítica e Propostas	22
4.1. Registos de movimentos de matéria ou produto	22
4.1.1. <u>Recepção</u>	22
4.1.2. <u>Normalização</u>	24
4.1.3. <u>Processos</u>	27
4.2 Registos analíticos à matéria e produto	30
4.3. Registos de controlo e <i>performance</i> do processo de fabrico	34
4.4. Registos de Higiene	35
5. Propostas Testadas	37
5.1. Criação ou Melhoria de Ficheiros Excel	37
5.2. Melhoria ou Eliminação de Registos em Papel	41
6. Resultados	43
7. Considerações Finais	46
Referências Bibliográficas	47
 Agradecimentos	

Resumo

Neste trabalho efectuou-se um diagnóstico pormenorizada de todos os registos, fluxos de informação e respectivos suportes, que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar instituído na fábrica da Danone Portugal, S.A., em Castelo Branco. Foi efectuada posteriormente uma análise crítica da situação com vista á elaboração de propostas que permitissem a eliminação do papel desnecessário, a redução de gastos, a melhoria do ambiente de trabalho, a facilidade da execução das tarefas e a automatização e simplificação do sistema de registos, melhorando a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e rastreabilidade. Algumas dessas propostas foram já testadas ou introduzidas, tendo sido já criados nove novos registos informáticos para substituir onze registos em papel, com uma poupança de cerca de 35%, e com benefícios na protecção do ambiente e na organização do espaço de trabalho, facilitando as tarefas dos operadores e melhorando o fluxo de informação e a transparência dos registos em todo o processo de fabrico.

Palavras-chave: registos; fluxos de informação; gestão da qualidade; segurança alimentar; rastreabilidade.