

**Nomes do grupo:** Arthur Galli, Gregório Soeiro, João Lucca Alves, Marcelo Zoni, Pedro Zambotti, Rafael Laus, Téo Lima, Vithor Chen.

**1) - Problema central:** Inconsistência sistemática da qualidade dos sorvetes percebida pelo cliente, como variação de sabor, embalagens mal lacradas e derretimento no delivery — decorrente de falta de padronização de processos (POPs), treinamento e controle de qualidade, além de equipamentos obsoletos e matéria-prima variável, o que vem deteriorando as avaliações no iFood e a reputação da marca.

## 2- Tabela de Causas e Soluções

Causa Identificada	Solução Adotada Pela Empresa	Relação
<b>Ausência de POPs</b>	Elaborar e padronizar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para todas as etapas produtivas.	1:n (uma padronização impacta vários processos)
<b>Falta de treinamento</b>	Implementar programa de capacitação mensal para funcionários e reciclagens periódicas.	1:n (um programa atinge diversos funcionários)
<b>Variação de fornecedores</b>	Selecionar fornecedores certificados e criar critérios fixos de qualidade de matéria-prima.	n:1 (vários fornecedores para um padrão de qualidade)
<b>Falta de controle de qualidade</b>	Implantar checklists e registros diários de controle de temperatura, textura e sabor.	1:1
<b>Equipamentos antigos</b>	Substituir máquinas antigas e freezers instáveis por equipamentos modernos e calibrados.	1:1
<b>Oscilação térmica / delivery</b>	Adotar embalagens térmicas reforçadas e monitoramento de temperatura no transporte.	1:n (uma ação impacta várias entregas)

### **3- Ciclo PDCA**

#### **P – Plan (Planejar)**

Objetivo:

Garantir a padronização e consistência da qualidade dos sorvetes em até 6 meses, reduzindo reclamações no iFood em 40%.

Ações de curto prazo (1–2 meses):

- Criar e implementar POPs padronizados.
- Treinar toda a equipe de produção e delivery.

Ações de médio prazo (3–4 meses):

- Formalizar parcerias com fornecedores confiáveis.
- Iniciar substituição gradual dos equipamentos antigos.

Ações de longo prazo (5–6 meses):

- Implantar sistema contínuo de controle de qualidade.
- Revisar e otimizar o processo de transporte e embalagem.

#### **D – Do (Executar)**

Implementações principais:

- Responsáveis: Gerente de produção (coordenação dos POPs e treinamento), supervisor de compras (fornecedores) e gerente de operações (logística e delivery).
- Prazos:
- POPs e treinamento: 60 dias.
- Equipamentos e fornecedores: 120 dias.
- Sistema de controle e revisão logística: 180 dias.

#### **C – Check (Checar)**

Indicadores de controle:

- Percentual de reclamações no iFood (meta: -40%).
- Número de não conformidades detectadas nas auditorias internas.
- Temperatura média dos freezers (variação  $< \pm 2$  °C).
- Taxa de adesão aos POPs pelos colaboradores (>95%).

Frequência de monitoramento:

- Avaliação quinzenal dos indicadores de processo.
- Revisão mensal das métricas de desempenho e satisfação do cliente.

#### **A – Act (Agir / Ajustar)**

Ações corretivas e padronização:

- Revisar POPs conforme feedbacks operacionais.
- Padronizar boas práticas que geraram resultados positivos.
- Criar um comitê de qualidade para propor novas melhorias.
- Expandir o modelo de controle para novas linhas de produtos e novas filiais.

Resultado esperado:

Melhoria perceptível na uniformidade do sabor, redução das falhas de embalagem e do derretimento no delivery, e consequentemente o aumento da satisfação dos clientes e recuperação da nota média no iFood.