

DISCIPLINA: TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES

PROFA: DRA LUCIANA O. CEZARINO

TEMA: ESCOLA DE QUALIDADE

NOME DOS ALUNOS:

ANTHONY RODRIGUES LOBO DE ARAUJO

ENZO PIO DE QUEIROZ

JOÃO PEDRO GASPARINO SEGANTINI

LEONARDO CARDINALLI

LUCAS PASQUALI GARCIA

VITOR AKIRA CASTELCTI

## 1- Problema Central da Donvitoria Delícia

A donvitoria delícia enfrenta uma incapacidade de manter a ~~costa~~ consistência e a qualidade de seus produtos e serviços diante do aumento dos custos. Isso se manifesta em reclamações frequentes sobre a variação de sabor, sabor, embalagens mal lacradas e desmontadas, ~~resultando~~ resultando na queda das avaliações no ifood e no comprometimento da reputação da marca.

## 2- TABELA

CAUSA IDENTIFICADA	SOLUÇÃO
AUSÊNCIA DE POPS (PROCEDIMENTO OPERACIONAIS PADRÃO)	ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE POPS PARA TODAS AS ETAPAS DA PRODUÇÃO E ATENDIMENTO. TREINAMENTO DA EQUIPE SOBRE OS NOVOS <del>PRO</del> PROCEDIMENTOS.
FALTA DE TREINAMENTO	REALIZAÇÃO DE UM PROGRAMA DE CAPITAÇÃO PERIÓDICA, COM FOCO EM BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO, ATENDIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS
VARIACÃO DE FORNECEDORES	SELEÇÃO DE FORNECEDORES HOMOLOGADOS COM BASE EM CRITÉRIOS DE QUALIDADE E ESTABILIDADE DE ENTREGA; ASSINATURA DE CONTRATOS DE FORNECIMENTO
FALTA DE CONTROLE DE QUALIDADE	IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA SIMPLES DE CONTROLE DE QUALIDADE (CHECKLISTS, FICHAS DE VERIFICAÇÃO E REGISTRO DE TEMPERATURA



EQUIPAMENTOS ANTIGOS	PLANESAMENTO DE SUBSTITUIÇÃO GRADUAL DOS EQUIPAMENTOS MAIS CRÍTICOS E REVISÃO DOS FREEZERS EXISTENTES
OSCILAÇÃO TÉCNICA/DELIVERY	USO DE EMBALAGENS TÉCNICAS REFORÇADAS, MONITORAMENTO DE TEMPERATURA E PARCEIRA COM ENTREGADORAS PARA REDUZIR TEMPO DE ENTREGA

### 3-CICLO POCA

#### P-PLAN

OBJETIVO: Garantir a padronização e a melhoria da qualidade dos sorvetes, elevando a satisfação dos clientes.

AÇÕES: CURTO PRAZO: TREINAR EQUIPE, IMPLEMENTAR POPS, CONTROLES DE QUALIDADE

MÉDIO PRAZO: REVISAR FORNECEDORES E SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS ANTIGOS.

LONGO PRAZO: OTIMIZAR LOGÍSTICA PARA EVITAR OSCILAÇÕES TÉCNICAS NO DELIVERY

#### D-DO

IMPLEMENTAÇÃO dos treinamentos e POPS com responsáveis definidos (GERENTE DE QUALIDADE E HT) no 1º mês

INÍCIO da troca de equipamentos e auditoria de fornecedores com equipe técnica no 3º mês. PARCEIRA com empresa de logística especializada em delivery no 6º mês

#### C-CHECK

INDICADORES: ~~Formas~~ Número de reclamações sobre sabores e embalagem.

MONITORAMENTO: Revisão semanal do controle interno e relatórios mensais de avaliação.

#### A-ACT

AJUSTAR os processos conforme feedback dos indicadores, padronizar as melhores práticas encontradas, ampliar o projeto para novos sabores e melhoria constante.