

Exercício Ciclo PDCA – 03/11/25

Arthur Gabriel Morais – 16855445

Arthur Xavier do Carmo – 17069818

Lucca Binon Cansein – 16885331

Pedro Henrique Mariano – 17075173

João Vitor Cirino Machado – 10728400

1. Problema central

Após a análise do caso apresentado, identificamos que o principal problema da empresa está relacionado à falta de padronização e controle da qualidade em diversos níveis, afetando tanto os produtos quanto os processos, o atendimento, a entrega e consequentemente a experiência e satisfação dos clientes

2. Causas e soluções

Causa Identificada	Solução Adotada pela Empresa	Relação
Ausência de POPs	Criação e implantação de (POPs) para todas as etapas de preparo dos sorvetes, além de seu aprimoramento contínuo	1:4
Falta de treinamento	Treinamentos de qualidade para os funcionários, com foco em boas práticas de produção e atendimento	1:3
Variação de fornecedores	Definição de critérios rigorosos para seleção de fornecedores e contratos de fornecimento padronizado	1:2
Falta de controle de qualidade	Implementação de pesquisas NPS e registros de controles	1:4
Equipamentos antigos	Aquisição de novas máquinas e manutenção preventiva dos equipamentos	1:3
Oscilação térmica / delivery	Melhoria das embalagens térmicas e revisão do processo logístico de entrega	1:2

3. PDCA

Planejar (Plan): o objetivo é melhorar a qualidade dos sorvetes, visando aumentar a satisfação dos clientes e reduzir falhas no processo de produção. Para isso devem ser tomadas as seguintes medidas:

- **Curto prazo:** Criar e implementar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para padronizar o preparo e armazenamento dos sorvetes, garantindo a consistência da qualidade.
- **Médio prazo:** Realizar treinamentos para os funcionários sobre boas práticas de produção, atendimento e funcionamento da empresa no geral, assegurando que todos sigam os processos corretamente.
- **Longo prazo:** Investir em tecnologia para monitoramento da produção, como sensores de temperatura e umidade, para garantir a qualidade em tempo real.

Executar (Do): Focando em aprimorar a qualidade de seus produtos, as ações planejadas serão implementadas principalmente pelas equipes de produção e qualidade. A criação dos POPs deve ser de responsabilidade dos gestores de produção, com um prazo bem definido para a conclusão. Já o treinamento será coordenado pelo RH e a área de qualidade. O investimento em tecnologia e equipamentos melhores será implementado ao longo do tempo, conforme a capacidade da empresa e com acompanhamento constante das equipes.

Checar (Check): Os indicadores a serem monitorados incluem as reclamações dos clientes e as avaliações em plataformas de entrega (iFood), além da uniformidade dos produtos (sabor, textura e aparência). O acompanhamento será feito periodicamente pela equipe de qualidade, que coletará os dados e fará comparações com os padrões estabelecidos.

Agir (Act): Os resultados esperados são a melhora nas avaliações direcionadas à Sorvetes Delícia, juntamente ao aumento de suas vendas e lucratividade. Com base nos efeitos dessas mudanças, serão feitos ajustes nos processos, como revisão dos POPs, atualização nos treinamentos e ajustes no controle de qualidade. O objetivo é garantir que as falhas identificadas sejam corrigidas e que o processo de produção continue a melhorar de forma contínua.