

# Universidade de São Paulo (USP)

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEARP)

Disciplina: Teoria das Organizações

Professora: Profa. Dra. Luciana O. Cezarino

Tema da Aula: Escola da Qualidade

Caso de Ensino: Sorvetes Delícia – Qualidade e Melhoria Contínua

Aluno: Luís Felipe Zanco Cavenaghi

## 1. Problema Central

A Sorvetes Delícia enfrenta inconsistência na qualidade dos produtos, causada por falta de padronização nos processos e controle de qualidade inadequado, o que resulta em reclamações de clientes, perda de credibilidade e queda nas avaliações do iFood.

## 2. Diagnóstico e Soluções Resumidas

A empresa identificou como principais causas a ausência de POPs, falta de treinamento, variação de fornecedores, falta de controle de qualidade, equipamentos antigos e problemas de oscilação térmica no delivery. As soluções incluem criação de POPs, capacitação da equipe, seleção de fornecedores fixos, implantação de controles de qualidade, renovação de equipamentos e uso de embalagens térmicas reforçadas.

## 3. Próximo Ciclo PDCA para Melhoria da Qualidade

### **P – Plan (Planejar)**

Objetivo: Padronizar os processos de produção e garantir consistência na qualidade dos sorvetes, reduzindo reclamações no iFood em 50% em 6 meses.

Ações: Curto prazo – Criar POPs, treinar equipe e revisar fornecedores. Médio prazo – Adquirir novos equipamentos e implementar controles de qualidade digitalizados. Longo prazo – Buscar certificação em um selo de qualidade, como ISO 9001.

### **D – Do (Executar)**

Responsáveis: Gerente de Produção e Supervisora de Qualidade. Serão aplicados os POPs, realizados treinamentos e registros diários de controle, estabelecidos contratos com fornecedores e substituídos equipamentos antigos. Prazos: Curto (1–2 meses), Médio (3–6 meses), Longo (até 12 meses).

### **C – Check (Checar)**

Indicadores: Reclamações de clientes, avaliações no iFood, conformidade de sabor e textura e controle de temperatura dos freezers. Frequência: Monitoramento semanal com relatórios mensais de desempenho.

### **A – Act (Agir/Ajustar)**

Ajustes: Revisar e atualizar os POPs, reforçar treinamentos e padronizar boas práticas que apresentem melhores resultados. Ampliação: Expandir o modelo de qualidade para novos produtos e filiais, adotando o princípio da melhoria contínua (Kaizen).