

Nome do(s) aluno(s): Pedro Henrique Daniel Barbosa

Problema Central:

A Sorvetes Delícia apresenta baixa padronização na produção, resultando em inconsistências no sabor, qualidade, embalagem e conservação dos sorvetes, o que reduz a satisfação dos clientes e prejudica as avaliações no iFood.

Tabela – Causa, Solução e Relação

Ausência de POPs – Criação e implementação de POPs padronizados de produção e embalagem – Relação 1:n

Falta de treinamento – Programa de capacitação inicial e reciclagem periódica – Relação 1:n

Variação de fornecedores – Seleção e homologação de fornecedores fixos com critérios de qualidade – Relação 1:1

Falta de controle de qualidade – Implantação de checklist diário e registros sistemáticos – Relação 1:n

Equipamentos antigos – Substituição gradual e manutenção preventiva dos equipamentos – Relação n:1

Oscilação térmica / delivery – Uso de embalagens térmicas reforçadas e ajuste no transporte – Relação 1:n

PDCA – Próximo Ciclo de Melhoria

P – Plan (Planejar)

Objetivo: Reduzir em 40% as reclamações relacionadas à qualidade (sabor, embalagem e conservação) em até 6 meses.

Ações:

- Curto prazo: Padronizar POPs, treinar equipe, revisar embalagens térmicas.
- Médio prazo: Implementar controle de qualidade diário e monitorar fornecedores.
- Longo prazo: Renovar equipamentos e firmar contratos com fornecedores homologados.

D – Do (Executar)

- Responsáveis: Gerente de Produção, Supervisor de Qualidade e Equipe de Loja.
- Prazos: POPs e treinamentos em 30 dias; controle de qualidade em 60 dias; revisão total de equipamentos em até 1 ano.

C – Check (Checar)

Indicadores:

- Taxa de reclamações por pedido (semanal).
- Satisfação no iFood (mensal).
- Conformidade dos POPs (semanal).

A – Act (Agir/Ajustar)

- Ajustar POPs com base nos resultados.
- Padronizar práticas que atingirem as metas.
- Ampliar ações bem-sucedidas para novos sabores e operações de delivery.