

DISCIPLINA: TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES

PROFA: DRA. LUCIANA O. CEZARINO

TEMA: ESCOLA DE QUALIDADE

NOME DOS ALUNOS:

ANÍBAL RODRIGUES LOBO DE ARAUJO

ENZO PIO DE QUEIROZ

JOÃO PEDRO GASPARINO SEGANTINI

LEONARDO CARDINALI

LUCAS PASQUALI GARCIA

VITOR AKIHA CASTELTI

1- Problema Central da Donatária Delícia

A donatária delícia enfrenta uma incapacidade de manter a constante consistência e a qualidade de seus produtos e serviços diante do aumento dos vendas. Isso se manifesta em reclamações frequentes sobre a variação de sabor, sabores, embalagens mal lacradas e devolutivos, resultando na queda das avaliações no iFood e no comprometimento da reputação da marca.

2- TABELA

<u>CAUSA IDENTIFICADA</u>	<u>SOLUÇÃO</u>
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 POPS PROCEDIMENTOS.
FALTA DE TREINAMENTO	CHIACÃO DE UM PROGRAMA DE CAPTAÇÃO PEDIÓDICA, COM FOCO EM BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO, ATENDIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS
VARIAÇÃO DE FORNECEDORES	SELEÇÃO DE FORNECEDORES HOMOLOGADOS COM BASE EM CRITÉRIOS DE QUALIDADE E ESTABILIDADE DE ENTRADA; 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)

<u>EQUIPAMENTOS ANTIGOS</u>	<u>PLANEJAMENTO DE SUBSTITUIÇÃO</u> gradual dos EQUIPAMENTOS MAIS CRÍTICOS e revisão dos FREEZERS EXISTENTES
<u>OSCILAÇÃO TÉCNICA / DELIVERY</u>	USO DE ENDALEGENS TÉCNICAS PERMANENTES, MONITORAMENTO DE TEMPERATURA e PARCERIA com ENTREGADORES PARA REDUZIR TEMPO DE ENTREGA

3 - CICLO P-OCA

P - PLAN

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

AÇÕES: CORTO PRAZO: TREINAR EQUIPE, IMPLEMENTAR POPs, CONTROLE DE QUALIDADE MÉDIO PRAZO: REVISÃO FORNECEDORES E SUBSTITUIÇÃO EQUIPAMENTOS ANTIGOS.

LARGO PRAZO: OTIMIZAR LOGÍSTICA PARA EVITAR OSCILAÇÕES TÉCNICAS NO DELIVERY

D - DO

IMPLEMENTAÇÃO dos Treinamentos e POPs com responsáveis definidos (GERENTE DE QUALIDADE e HTH) no 1º mês

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

C - CHECK

INDICADORES: ~~Fatores~~ Números de reclamações sobre ralos e embalagem.

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

A - ACT

AJUSTAR os processos conforme feedback dos indicadores, padronizar as ações práticas encontradas, ampliar o projeto para novos subprodutos e melhorar constante.