

**Quadro 1 - Plano de ação baseado nas inadequações de temperatura após análise do PDCA.**

Unidade: Cozinha central			Monitoramento: Suporte			Data: março/2013	
META	PROBLEMA	AÇÃO	RESPONSÁVEL Who	PRAZO When	LOCAL Where	JUSTIFICATIVA Why	PROCEDIMENTO How
Adequação da temperatura das refeições transportadas	<i>Pass trough</i> e balcão quente em temperatura inadequada	Manutenção dos 2 equipamentos. Avaliação do máximo que o equipamento pode ser programado	Manutenção	5 dias	Cozinha	O <i>pass trough</i> com temperatura até 60°C não seria suficiente para manter 14 cubas de marmitex. O balcão quente deve ter a água entre 80 e 90°C	Programar ida da manutenção à noite na unidade
	<i>Pass trough</i> em quantidade insuficiente	Avaliar a viabilidade da aquisição de mais um equipamento	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cozinha	Se colocar quase todos os marmitex dentro do equipamento o maior tempo possível até a expedição a temperatura será mantida	Verificar se há diferença de temperatura se deixar todo o equipamento atual cheio.
		Testar se o uso de cuba em inox ajuda na manutenção da temperatura	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cozinha	O aço inoxidável é bom condutor de calor	Verificar a diferença de temperatura se deixar todos os marmitex dentro da cuba, <i>pass trough</i> e <i>Hot Box</i> ®
	Horário de acionamento dos equipamentos tardio	Implantar novo procedimento para acionamento do <i>pass trough</i> e balcão térmico durante a noite	Supervisão/ Gerência	Imediato	Cozinha	Quanto antes ligar os equipamentos, mais quentes estarão para manter a temperatura do alimento pronto.	Acompanhar o plantão noturno
	Lentidão no porcionamento	Remanejar as atividades na produção durante o porcionamento de modo que mais funcionários ajudem na rampa	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cozinha	Quanto mais rápido o porcionamento menos tempo em temperatura ambiente a refeição ficará	Acompanhar os plantões
		Contratação de mão de obra dentro dos limites estabelecidos pela empresa	Supervisão/D P	15 dias	Cozinha		Divulgação de vaga e processo seletivo
	Fluxo incorreto ao montar e descarregar o carro	Definir novo fluxo	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cozinha/Cl iente	Se deixar para colocar os <i>Hot Box</i> ® com marmitex menos quente por último, eles serão descarregados primeiro ao chegar no local	Orientação do expedidor e motoristas
	Tempo insuficiente dentro do <i>pass trough</i>	Com mais pessoas porcionando e mais 1 equipamento os marmitexs serão fechados mais rapidamente e deixados mais tempo no <i>pass trough</i>	Supervisão/ Gerência	Após compra do equipamen to	Cozinha	Se conseguirmos colocar quase todos os marmitex dentro do equipamento o maior tempo possível até a expedição a temperatura será mantida	Fazer testes com marmitex avulsos o maior tempo possível no equipamento. Acelerar o porcionamento e

						montagem do carro
Perda de tempo ao chegar no estacionamento do cliente	Negociar com o cliente que o mesmo será avisado nesses dias imediatamente pelo ascensor do elevador de modo que a empresa não seja penalizada	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cliente	Pela entrada ser no estacionamento de ambulâncias, ao chegar e elas estarem manobrando ou chegando, o veículo da comida tem que aguardar. Há dias que chega a mais de 10 minutos	Agendar reunião para tratar o assunto
Perda de tempo no elevador do cliente	Negociar com o cliente que no horário da entrega da refeição a preferência seja da concessionária e que outras pessoas não façam uso do elevador	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cliente	No local de entrega o elevador é altamente usado pelos usuários fazendo com que a comida tenha que aguardar para subir em alguns momentos (9 andares)	Agendar reunião para tratar o assunto
Equipe operacional sem informação suficiente sobre o problema	Treinar a equipe operacional a respeito das características e normas desse contrato	Supervisão/ Gerência	15 dias	Cozinha	Sem o conhecimento das particularidades e gravidade da situação, há pouco envolvimento dos funcionários.	Elaborar o material e agendar o treinamento
Porta de acesso à área de porcionamento sempre aberta	Modificar hábitos do local de forma a manter a porta sempre fechada	Supervisão/ Gerência	Imediato	Cozinha	Com a porta aberta a circulação de ar é muito grande e esfria rapidamente a comida	Elaborar placa informativa e acompanhar
Falta de organização no momento da aferição da temperatura	Acordar com o cliente que as copeiras aguardem a aferição de temperatura e que esta seja feita imediatamente após entrega do primeiro hot Box	Supervisão/ Gerência	5 dias	Cliente	Como o cliente tinha que conferir cada marmiteira e as copeiras iam montando os carros de distribuição conforme os mapas, perdia-se muito tempo antes da aferição e por se tratar de uma cláusula com punição, a empresa não poderia perder pontos por falta de organização.	Agendar reunião para tratar o assunto