

ANÁLISE DO CONTEXTO

Problemas (P) e Oportunidades (O)

Contexto	Análise	Descrição
ATENDIMENTO	P	Quando o cliente não fica satisfeito e reclama da demora ou da qualidade, a solução é AdHoc (avisar o gerente). O gerente é sempre muito prestativo, mas quando não está presente, ninguém sabe o que fazer. E assim se perdem muitos clientes.
	P	Não há rampa de acesso para clientes cadeirantes. Essa situação causa embaraços no atendimento.
	O	Pensar em um Manual de Procedimentos para os Funcionários.
	O	Providenciar a construção de uma rampa de acesso.
COZINHA	P	A cópia do Controle de Pedido muitas vezes se extravia. O cliente reclama da demora e, eventualmente alguém encontra o papel. Mas já se produziu mais um estrago.
	P	Se ocorre um problema na preparação dos alimentos, nenhum funcionário tem autonomia para resolver. Só o gerente.
	O	Implementar Sistema para Controle de Pedidos.
	O	Pensar em um Manual de Procedimentos para os Funcionários
DEPÓSITO	P	Se falta um item no estoque, o procedimento é de improviso. O gerente providencia o produto, indo a um supermercado.
	O	Implementar um Sistema de Controle de Estoques.
GERAL	O	Elaborar Manual de Procedimentos.
	O	Efetuar Treinamentos de Funcionários