

POKA-YOKE

Enxoval no ponto de uso — 1 kit = 1 quarto, entregue nos picos



Projeto: GB-2026-058 — Redução do Tempo de Liberação de Quartos	Green Belt: Camila Andrade (Governança)	Etapa: reposição de enxoval	Erro-alvo: enxoval indisponível
---	---	-----------------------------	---------------------------------

■ 1. DO ERRO À SOLUÇÃO

causa-raiz 1 — enxoval em lote sem kit

CAMPO	DIAGNÓSTICO / DEFINIÇÃO
Erro / modo de falha	Enxoval indisponível quando o quarto está pronto para reposição
Momento em que ocorre	Reposição, após a limpeza
Efeito para o cliente	Quarto espera lençol → +24 min; atraso no check-in
NPR na FMEA	224 (S=7 × O=8 × D=4)
Tipo escolhido	■ Impedimento (kit por quarto) + Advertência (entrega agendada)
Método	Contagem: 1 kit pré-montado = 1 quarto, na lavanderia; entrega às 10h e 13h (sincronizada aos picos)
Solução implementada	Kits individualizados + carrinho de amenities por andar (estoque no ponto de uso)

Custo (kits + carrinhos + sincronização)

R\$ 19,6 mil · payback < 2 meses

VERIFICAÇÃO (ANTES × DEPOIS)

Antes: enxoval em lote, 74 min, 62% até 15h. Depois: kit por quarto; 43 min, 96% até 15h.

POR QUE FUNCIONA

O enxoval chega pronto por quarto e no horário — a camareira não espera a lavanderia liberar o lote.

REGRA DE OURO

Levar o material ao ponto de uso na quantidade exata (1 kit = 1 quarto) elimina a espera.