

Programa
MLT

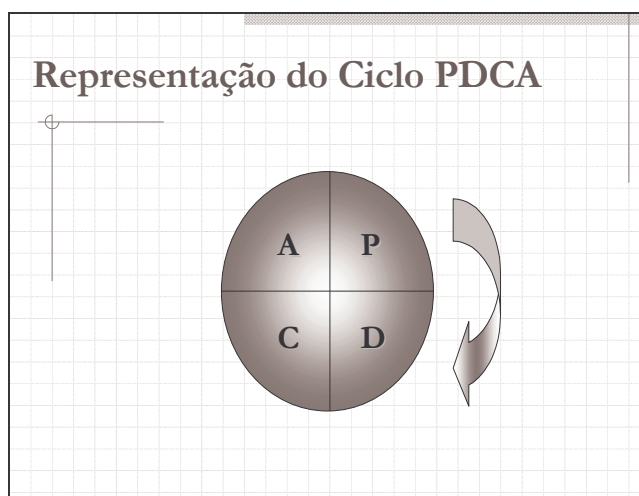
Formação de
Multiplicadores
para atuação no local de trabalho



O CICLO PDCA

O Ciclo PDCA é uma ferramenta de qualidade que facilita a tomada de decisões visando garantir o alcance das metas necessárias à sobrevivência dos estabelecimentos e, embora simples, representa um avanço sem limites para o planejamento eficaz. A sigla é formada pelas iniciais:

- **P**, de *Plan* – Planejar – estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos e políticas pré-determinados.
- **D**, de *Do* – Fazer, executar – implementar as ações necessárias.
- **C**, de *Check* – Checar, verificar – monitorar e medir os processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos estabelecidos e relatar os resultados.
- **A**, de *Act* – Agir – executar ações para promover continuamente a melhoria dos processos.



- **Planejar**

O planejamento começa pela análise do processo. Várias atividades são realizadas para fazermos uma análise eficaz:

- *Levantamento de fatos*
- *Levantamento de dados*
- *Elaboração do fluxo do processo*
- *Identificação dos itens de controle*
- *Elaboração de uma análise de causa e efeito*
- *Colocação dos dados sobre os itens de controle*
- *Análise dos dados*
- *Estabelecimento dos objetivos*

A partir daí, é possível iniciar a elaboração de procedimentos que garantirão a execução dos processos de forma eficiente e eficaz.

• **Fazer, Executar**

Nesta fase, colocam-se em prática o que os procedimentos determinam, mas para atingir sucesso, é preciso que as pessoas envolvidas sejam competentes. O treinamento vai habilitá-las a executar as atividades com eficácia.

No contexto da melhoria da qualidade do atendimento, esses treinamentos podem acontecer em sessões grupais (na implantação ou reciclagem de um procedimento, por exemplo) ou no próprio posto de trabalho, ou seja, no local onde a atividade ou tarefa acontece.

• **Checar, Verificar**

É nesta fase que se verifica se os procedimentos foram claramente entendidos, se estão sendo corretamente executados e se a demonstração foi abstraída. Esta verificação deve ser contínua e pode ser efetuada tanto através de sua observação, quanto através do monitoramento dos índices de qualidade e produtividade. As auditorias internas de qualidade também são uma excelente ferramenta de verificação.

• **Agir**

Se durante a checagem ou verificação for encontrada alguma anormalidade, este será o momento de agir corretivamente, atacando as causas que impediram que o procedimento fosse executado conforme planejado. Assim que elas forem localizadas, as contramedidas deverão ser adotadas, isto é, as ações que vão evitar que o erro ocorra novamente. Em alguns casos, essas medidas podem virar normas, novos procedimentos, padrões, etc.

Cuidados na implementação do Ciclo PDCA

O PDCA é um ciclo e, portanto, deve “rodar” continuamente. Para que “rode” de maneira eficaz, todas as fases devem acontecer. A supressão de uma fase causa prejuízos ao processo como um todo. Ao implementar o Ciclo PDCA, portanto, evite:

- Fazer sem planejar
- Definir as metas e não definir os métodos para atingi-las
- Definir metas e não preparar o pessoal para executá-las
- Fazer e não checar
- Planejar, fazer, checar e não agir corretivamente, quando necessário
- Parar após uma volta

Enfatizando: O PDCA é um ciclo e, portanto, deve “rodar” continuamente. Para que “rode” de maneira eficaz, todas as fases devem acontecer, sob pena do processo como um todo sofrer prejuízos. Quando implementado corretamente, um verdadeiro processo de melhoria contínua se instala nos estabelecimentos.