

APOSTILA

GESTÃO DE SERVIÇOS

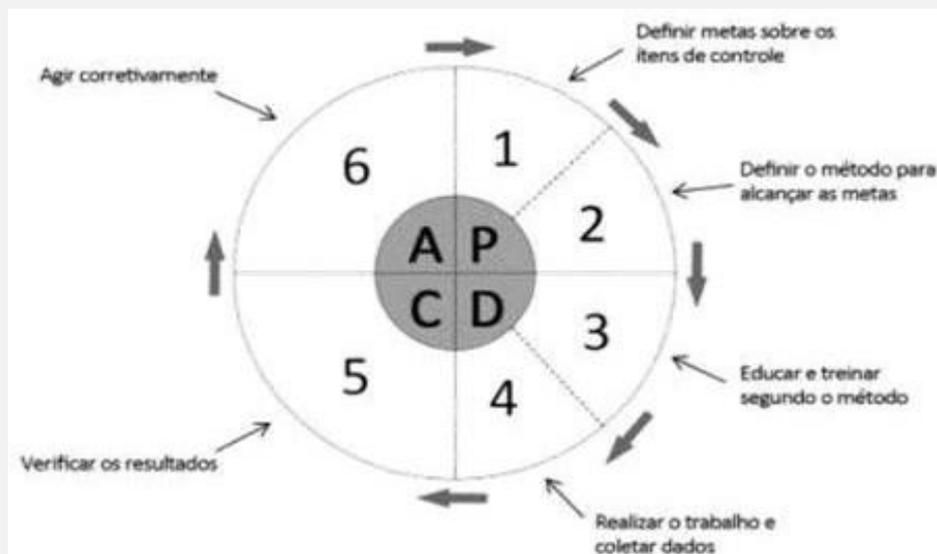
PDCA

Sendo sua principal função a resolução de problemas, o PDCA nada mais é do que uma ferramenta de qualidade da área de controle de processos.

Existem quatro fases do procedimento:

- **P (PLAN: PLANEJAR)**: Sempre pensando na obtenção dos resultados esperados, é a seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de melhoria e elaboração de medidas claras e executáveis;
- **D (DO: FAZER)**: Implementação do plano elaborado e acompanhamento de seu progresso;
- **C (CHECK: VERIFICAR)**: Análise dos resultados adquiridos com a execução do plano e, se necessário, reavaliação do plano;
- **A (ACT: AGIR)**: Se houve sucesso, o novo processo é documentado e se transforma em um novo padrão.

A representação visual do PDCA pode ser dada da seguinte maneira:



FUNCIONAMENTO

Todas as vezes em que determinado problema é identificado e resolvido, o sistema produtivo é direcionado a um patamar superior de qualidade, uma vez que os problemas são, na realidade, oportunidades para melhorias nos processos. Dessa forma, o ciclo PDCA também pode ser utilizado na indução dessas melhorias, ou seja, melhorar as diretrizes de controle.

Inicialmente, deve-se haver um planejamento de determinada meta a ser alcançada e um plano de ação para atingi-la. A ação é executada com base na nova diretriz e é feita a verificação da efetividade, ou seja, se a meta foi atingida. Caso os objetivos tenham sido alcançados, esta nova sistemática de ação é padronizada; se não houve o atendimento da meta, retorna-se a etapa inicial e um novo método deve ser planejado, um novo plano de ação deve ser elaborado.

PDCA COMO FERRAMENTA DE GARANTIA DA QUALIDADE

ETAPAS	AÇÕES
P (PLAN)	Planejar o trabalho a ser realizado por meio de um plano de ação após a identificação, reconhecimento das características e descoberta das causas principais do problema (projeto da garantia da qualidade).
D (DO)	Realizar o trabalho planejado de acordo com o plano de ação (execução da garantia da qualidade, cumprimento dos padrões).
C (CHECK)	Medir ou avaliar o que foi feito, identificando a diferença entre o realizado e o que foi planejado no plano de ação (verificação do cumprimento dos padrões da qualidade).
A (ACT)	Atuar corretivamente sobre a diferença identificada (caso houver); caso contrário, haverá a padronização e a conclusão do plano (ações corretivas sobre os processos de planejamento, execução e auditoria; eliminação definitiva das causas, revisão das atividades e planejamento).

UTILIZAÇÃO

O escopo de utilização do PDCA é bem amplo, e há a recomendação da utilização desse método pela ISO 9001:2015. De acordo com o disposto na norma, a aplicação do ciclo PDCA pode ser realizada em qualquer processo do SGQ.

Estamos falando de uma das ferramentas mais famosas para resolução de problemas.

Por exemplo, tendo como base um ciclo PDCA, é possível realizar a organização de tratativas de não conformidades, tornando assim o processo bem mais eficaz. Certos softwares de Gestão da Qualidade já incorporam automaticamente a ferramenta no processo, tornando mais clara à execução do processo e aumentando os níveis de excelência.

PROGRAMA 5S

Em busca de aperfeiçoar a produtividade e o ambiente de trabalho, o programa de qualidade 5S possui 5 sensores que são a base para atingir sua finalidade.

Trata-se de:

- Utilização
- Organização
- Limpeza
- Bem estar
- Autodisciplina

Os 5S derivam das seguintes palavras japonesas:

- **SEIRI**: senso de utilização
- **SEITON**: senso de organização
- **SEISO**: senso de limpeza
- **SEIKETSU**: senso de conservação
- **SHITSUKE**: senso de autodisciplina

O principal objetivo dessa ferramenta de qualidade é a promoção de uma ordem sistêmica do funcionamento de determinado processo em ambiente laboral.

O programa compreende a disponibilidade de dados, informações eletrônicas em um pc, bem como layouts de escritório, organização e manutenção de móveis e materiais.

Refere-se a uma ferramenta para educação de pessoas de maneira simples, fácil e efetiva no ambiente de trabalho ou fora dele, pois é um programa de caráter participativo que visa a melhoria contínua, trazendo resultados imediatos e com durabilidade para a empresa.

PROGRAMA 5S - OBJETIVO

Já falamos que a intenção do Programa 5S é melhorar de forma contínua os resultados e alavancar a produtividade. Dessa maneira, existem 4 áreas

responsáveis pelo desenvolvimento do programa com objetivos específicos, na busca de atingir o objetivo principal. São elas:

- **PESSOAL:** Aumentar a produtividade, otimizar tempo, desenvolver trabalho em equipe.
- **EMPRESA:** Eliminar desperdícios, melhorar a imagem da empresa, facilitar a arrumação interna.
- **SEGURANÇA:** Otimizar e racionalizar processos, incrementar a eficiência, aumentar a segurança, diminuir acidentes de trabalho, processos.

A IMPORTÂNCIA DA SUSTENTABILIDADE

Com base no Programa 5S, empresas que adotam práticas mais sustentáveis conquistam colaboradores mais confiantes e motivados, produtos mais competitivos e de alto valor agregado, processos mais previsíveis e eficientes.

É possível que uma empresa alcance maior facilidade para a execução de suas operações e tomada de decisões implementando o 5S, consequentemente obtenha produtos padronizados assegurando a satisfação de seus clientes.

SIGNIFICADO DE CADA "S"

- **SEIRI:** "Uso" é o significado desse primeiro senso do 5S. Ou seja, é preciso primeiramente definir o que é realmente vital para o uso do que não é necessário.

É necessário realizar um levantamento de qualquer tipo de recurso que envolva a operação, tais como: ferramentas, máquinas, materiais, equipamentos, dentre outros.

Através deste levantamento, serão, então, avaliados quais recursos são necessários e agregam valor ao processo dos quais não são precisos e podem ser descartados ou destinados para outra área ou setor mais conveniente.

- **SEITON:** "Organização". Sua função é classificar e dar ordem de uso para todo recurso incluído, considerando os materiais avaliados pelo primeiro senso. Assim, cada material deverá ser padronizado em relação a quantidade e o local onde estará, para que atinja sua finalidade ao ser procurado ou coletado por um funcionário.

- **SEISO**: “Limpeza”. O intuito é atentar-se ao motivo da sujeira antes mesmo de limpá-la, pois assim será possível aplicar soluções preventivas que eliminem ou reduzam a necessidade de tal atividade. Dessa forma, seu objetivo nada mais é do que facilitar a limpeza no ambiente laboral.

Funcionários poderão executar com mais eficiência suas funções em locais limpos e organizados, não gerando estresse devido a essa situação.

- **SEIKETSU**: “Padronização”. Responsabilidades de um processo ou setor, bem como o funcionamento operacional das atividades deverão ser padronizados.

Ademais, esse senso proporciona a empresa condições propícias para que seus funcionários envolvidos em tal processo ou setor cumpram, de maneira eficaz e segura, normas de conduta e regras impostas.

- **SHITSUKE**: “Integridade”. As ações recomendadas anteriormente pelos outros sentidos deverão se tornar costumeiras e culturais ao serem praticadas por seus funcionários.

COMO IMPLEMENTAR O PROGRAMA 5S

DIVULGAÇÃO

É crucial que haja a conscientização para que seja implantado em uma empresa o Programa 5S.

A divulgação pode se dar por:

- Apresentações
- Reuniões
- Diálogos semanais de segurança
- Palestras
- Cartazes
- Memorandos

É fundamental que todos os colaboradores compreendam a importância e necessidade de se colocar em práticas todas as orientações dadas pelos sentidos.

PREPARAÇÃO

Aqui ocorre a divisão em partes menores da implantação do programa 5S. Ou seja, os responsáveis serão separados adequadamente para que seja implementado o programa em toda a empresa.

IMPLANTAÇÃO

Seguindo toda a sequência dos 5S mencionados acima, inicia-se esta etapa, sendo que sua implementação deverá considerar 5 perspectivas de atuação: máquinas e equipamentos, instrumentos, documentos e acessórios administrativos, layout (ou arranjo físico), em cada setor da empresa.

MANUTENÇÃO

Para que a organização, limpeza e ordem conquistadas sejam cumpridas diariamente, se faz necessário a manutenção do programa, por meio de auditorias e a utilização de recursos contínuos de divulgação, para que todos estejam cientes da importância de manter as regras impostas.