

GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

AULA 3
Rafael Carvalho Machado



O Ciclo da Qualidade - PDCA

O ciclo PDCA é uma ferramenta com o objetivo de aproximar seus resultados das metas estabelecidas, de forma iterativa.



CONTROLE DE PROCESSO

- Avaliar o resultado - indicador;
- Comparar com o objetivo - meta;
- Tomar ações corretivas.



CICLO PDCA

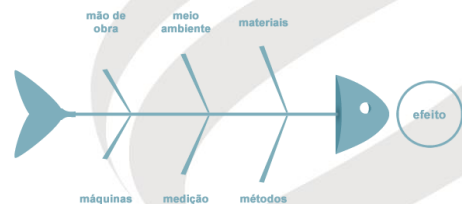


PLANEJAR (PLAN)

- Definição da meta;
- Análise da situação atual;
- Avaliação as causas.



DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Fonte: <https://blog.luz.vc/o-que-e-diagrama-de-ishikawa/>



5W2H - PLANO DE AÇÃO

- **WHAT, WHY, WHERE, WHEN, WHO;**
- **HOW, HOW MUCH.**

5W2H

O que?	Por que?	Quando?	Onde?	Quem?	Como?	Quanto?
(descri- ção da ação)	(impor- tância da ação)	(prazo para ocorrer)	(local de realiza- ção)	(respon- sável pela execução)	(metodo- logia de execução)	(orçamen- to para execução)

EXECUTAR (DO)

- *Preparar condições para executar o trabalho;*
- *Executar as ações previstas no plano;*
- *Coletar dados sobre a execução do processo.*

VERIFICAR (CHECK)

- *Comparar os dados obtidos com as metas estabelecidas;*
- *Verificar a eficiência, eficácia e efetividade das ações.*

AGIR (ACT)

- *Correção do processo;*
- *Novos planos de ação para aproximar das metas;*
- *Agir sobre o sistema para estimular a nova forma de fazer.*

BOAS PRÁTICAS

- *Formalização do processo;*
- *Adaptação ao contexto;*
- *Cronograma definido;*

BOAS PRÁTICAS

- *Arquivo dos documentos;*
- *Apresentação clara;*
- *Divulgação aos membros.*

