

# Base de ferramenta de tomada de decisão

O que preciso saber para entender a importância da informação para seu desenvolvimento?

# Escola da Qualidade - Melhoria continua



- O PDCA é uma ferramenta da Qualidade utilizada no controle de processos, que tem como foco a solução de problemas

# PDCA

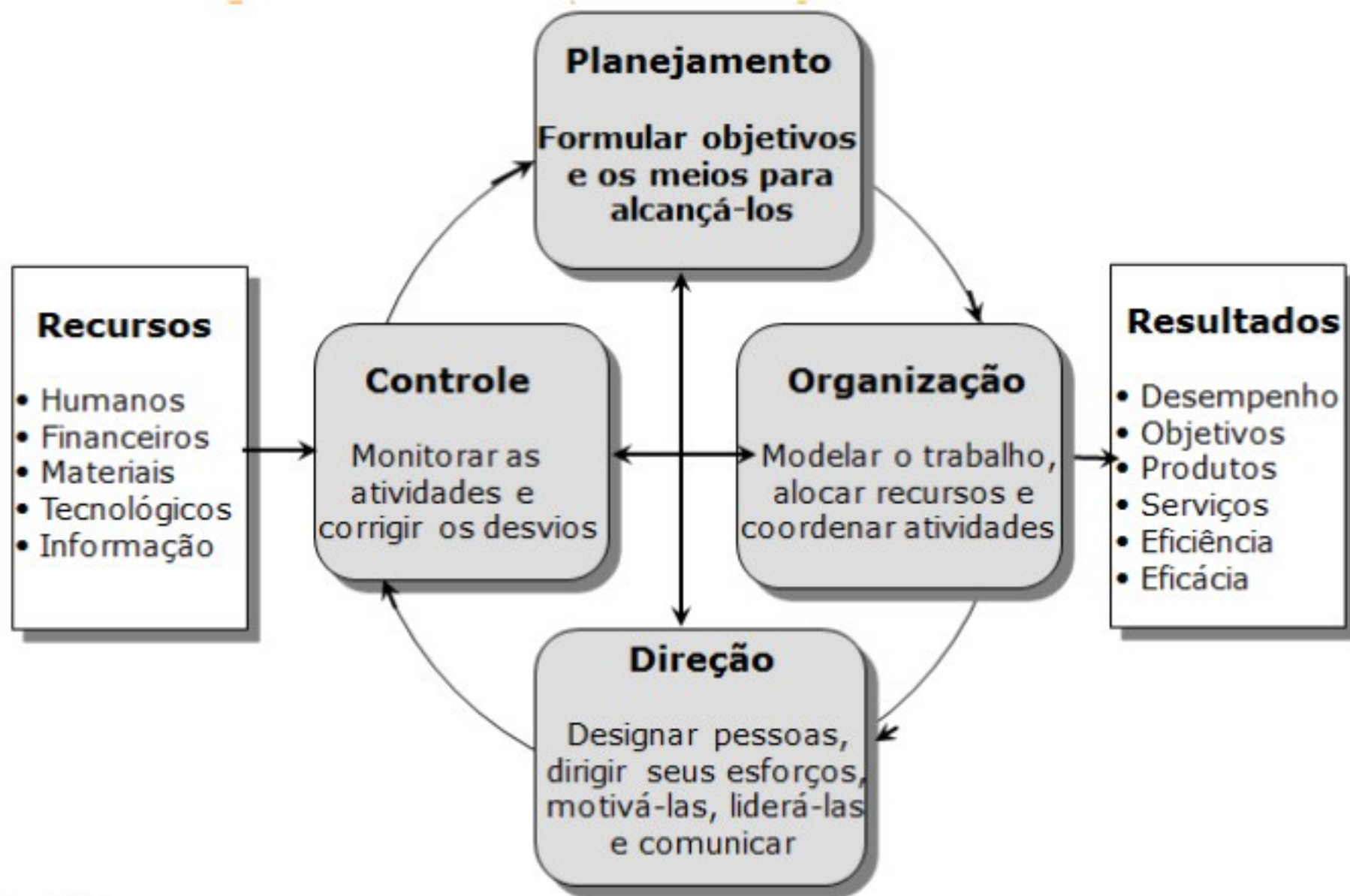
- **P - Plan:** Primeiramente **planeja-se** e, para isso, podemos usar qualquer uma das ferramentas de planejamento que estamos vendo nesta série e até mais de uma delas.
- **D - Do:** Depois **se executa** a ação ou as ações que foram planejadas.
- **C - Check:** Durante a execução ou ao final da execução **verifica-se** o que foi planejado e o que está sendo ou foi executado.
- **A - Act:** Analisando o que se verificou, são inseridas **ações** que podem ser corretivas, de melhoria ou preventivas. Corretivas, se algo executado saiu errado, em desacordo com que foi planejado. De melhoria, se algo executado precisa ser melhorado, modificado para que se alcance o resultado esperado. Preventiva, para que no próximo ciclo de planejamento e execução não aconteça algo que deu errado nesse ciclo ou para que aconteça algo melhor do que aconteceu nesse ciclo.

# Ciclo PDCA

- **P - Plan:** O filho pega sua roupa e vai para o banheiro tomar banho.
- **D - Do:** O filho toma seu banho e, quando termina, vai se enxugar. Só então ele percebe que se esqueceu de pegar sua toalha de banho.
- **C - Check:** O filho percebe que falhou no planejamento, ou seja, na preparação dos itens que precisa levar para o banheiro quando for tomar banho.
- **A - Act:** Sem toalha e precisando enxugar-se, o filho precisa agir e opta por uma **ação corretiva**, gritando: “Mãããããããe, pega a toalha para mim, por favor?” A mãe entrega a toalha para o filho, mas chama a atenção dele, dizendo: “Da próxima vez, lembre-se de pegar sua toalha antes de entrar para o banho.” Dizendo isso, a mãe sugere uma **ação preventiva** para o próximo banho.

# Possíveis ações de melhoria

- Deixar a toalha já pendurada ou guardada no banheiro;
- Criar o hábito de fazer um check list mental antes de ir para o banho perguntando-se o que é preciso pegar;
- Deixar a toalha guardada próximo ao local onde se guarda a roupa ou roupa íntima, para vê-la ao pegar a roupa ou roupa íntima;
- Criar o hábito de fazer um check list mental ao se preparar para o banho, pensando: roupa limpa está aqui, roupa íntima está aqui, toalha limpa está aqui – enquanto vai acomodando cada item num local do banheiro. Se faltar algo é só voltar para pegar.



## Planejar

- Definir objetivos
- Verificar onde as coisas estão hoje
- Desenvolver premissas sobre condições futuras (cenários)
- Identificar meios para alcançar os objetivos
- Implementar os planos de ação necessários

Organizar

Dirigir

Controlar



# A função de organizar

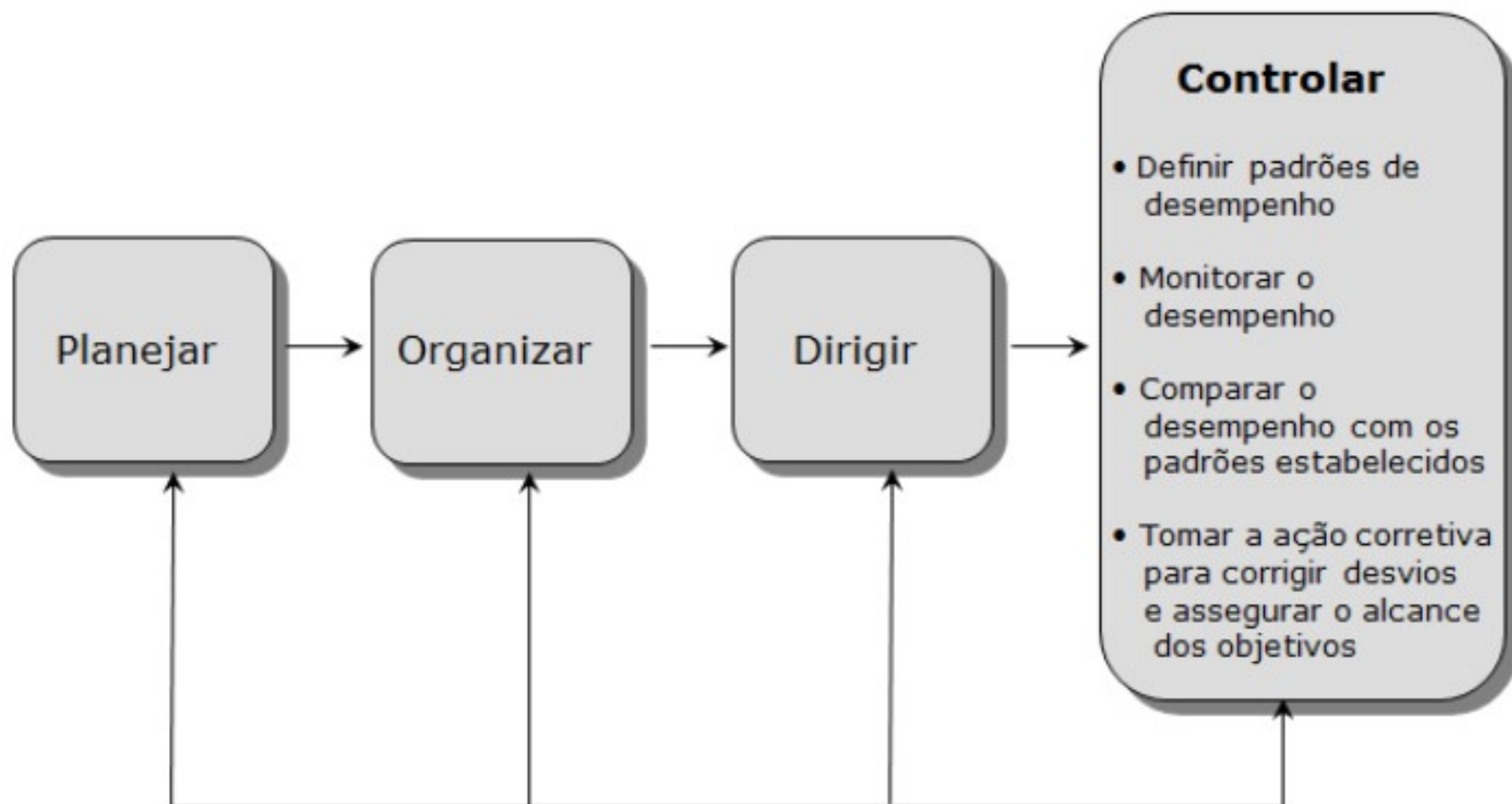




# A função de dirigir



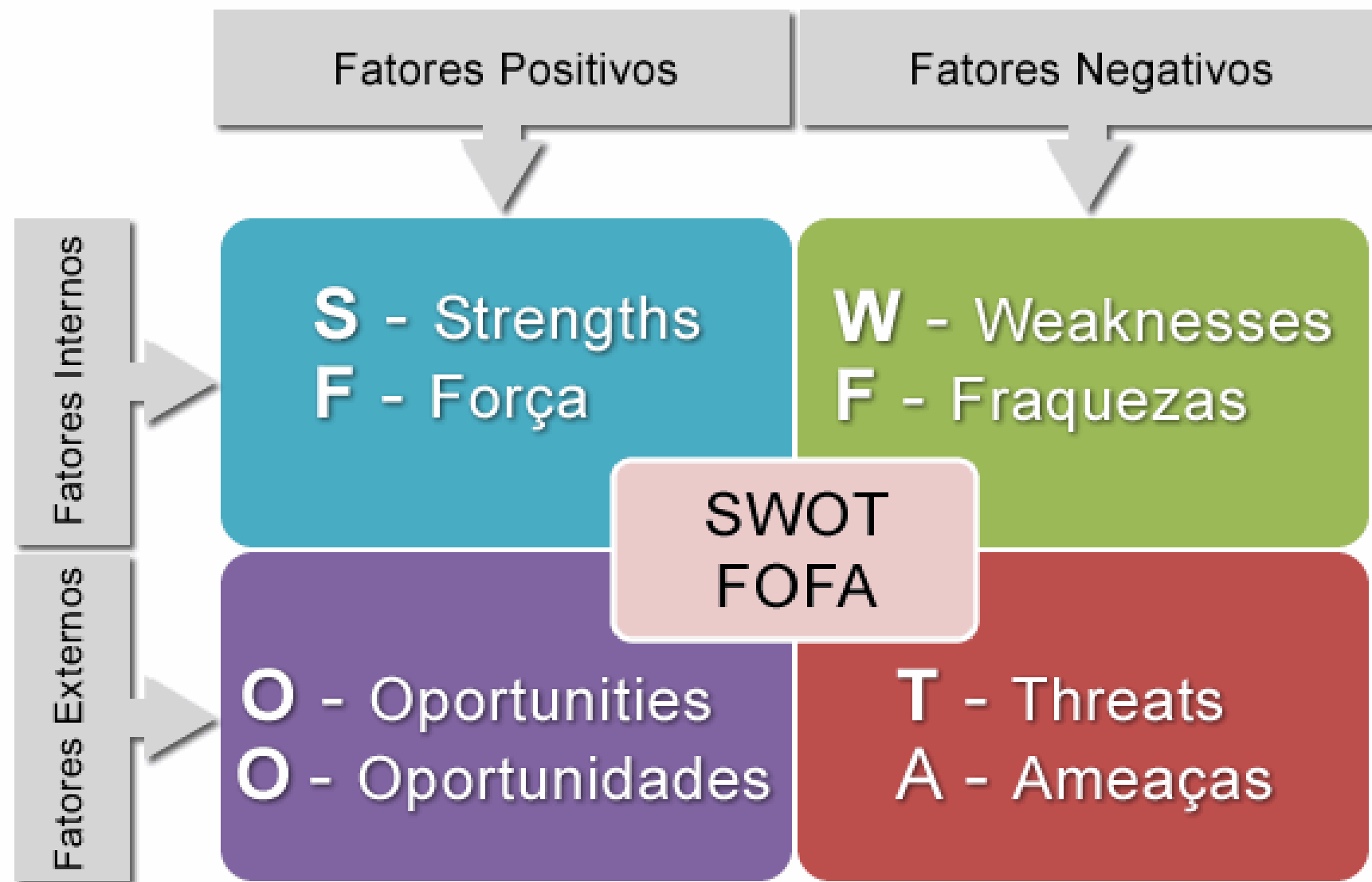
# A função de controlar



# Os três níveis de planejamento

<b>Plan.</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Extensão de Tempo</b>	<b>Amplitude</b>
Estratégico	Genérico, sintético e abrangente	Longo prazo	Macroorientado. Aborda a empresa como uma totalidade.
Tático	Menos genérico e mais detalhado	Médio prazo	Aborda cada unidade da empresa separadamente.
Operacional	Detalhado, específico e analítico	Curto prazo	Microorientado. Aborda cada tarefa ou operação apenas.

# Análise e SWOT

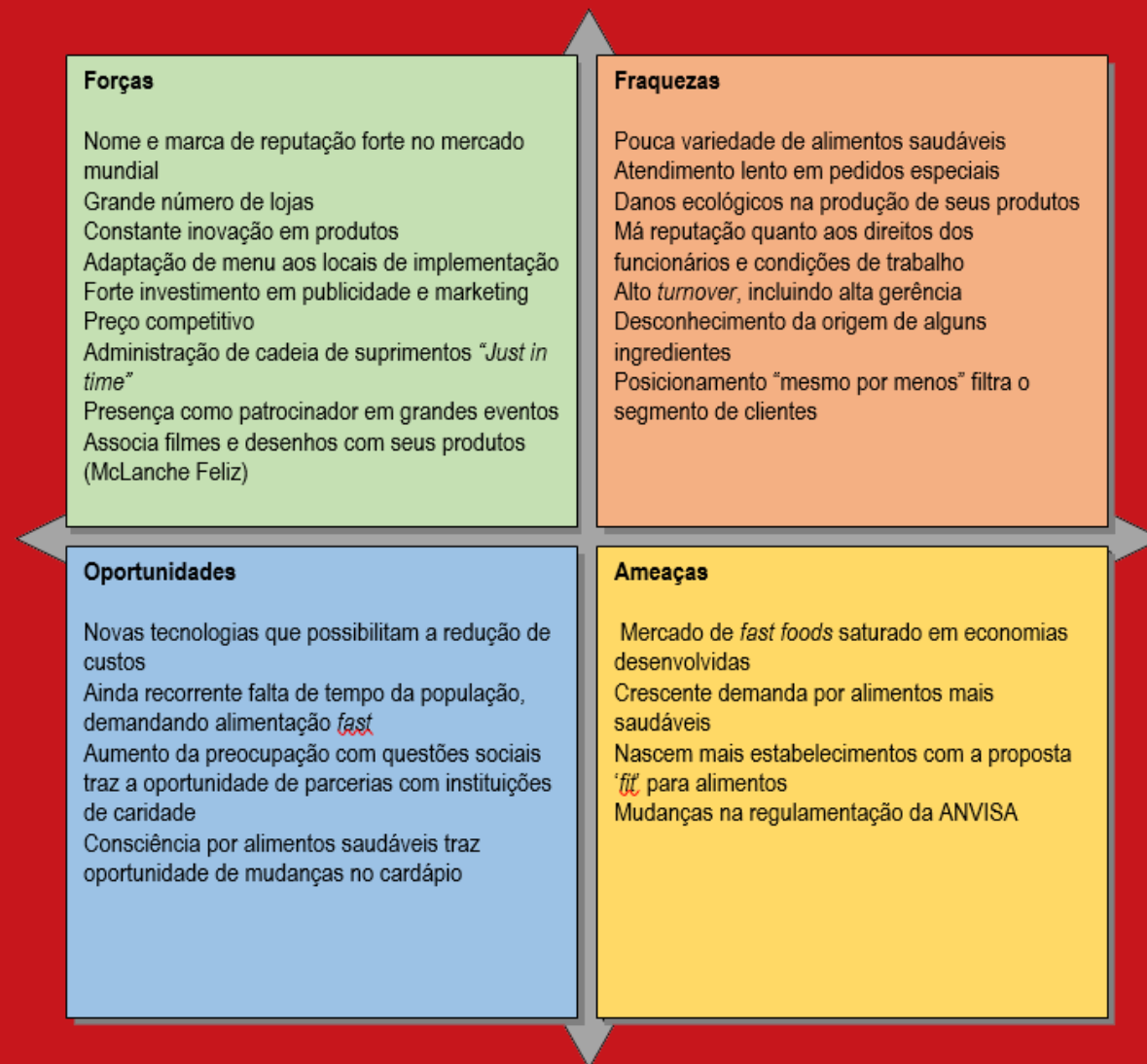


# Análise e SWOT

	Fatores Ajudam	Fatores Atrapalham
Fatores Internos	<p><b>Forças</b></p> <p>Vantagens que as empresas possuem em relação a seus concorrentes. Pergunte-se: Quais suas melhores atividades?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quais seus melhores recursos?</li><li>• Qual sua principal vantagem competitiva?</li><li>• Qual seu nível de engajamento com clientes?</li></ul>	<p><b>Fraquezas</b></p> <p>Fatores que interferem e prejudicam o andamento do negócio. Faça a si mesmo as seguintes perguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Como é a minha mão de obra?</li><li>• Falta conhecimento ou treinamentos?</li><li>• O que eu poderia fazer melhor?</li><li>• O que nos faz perder vendas ou aumentar os custos?</li></ul>
Fatores Externos	<p>Forças externas que influenciam positivamente a empresa. Pense quais são os problemas que enfrenta com a concorrência, quais fatores políticos, econômicos, sociais e tecnológicos podem afetar seu negócio.</p> <p><b>Oportunidades</b></p>	<p>Pontos externos que influenciam negativamente a empresa. Precisam ser tratadas com muita cautela, pois influenciam diretamente o planejamento estratégico da empresa e assim, seus resultados. Aqui também se deve considerar quais são os problemas que enfrenta com a concorrência, quais fatores políticos, econômicos, sociais e tecnológicos podem afetar seu negócio.</p> <p><b>Ameaças</b></p>

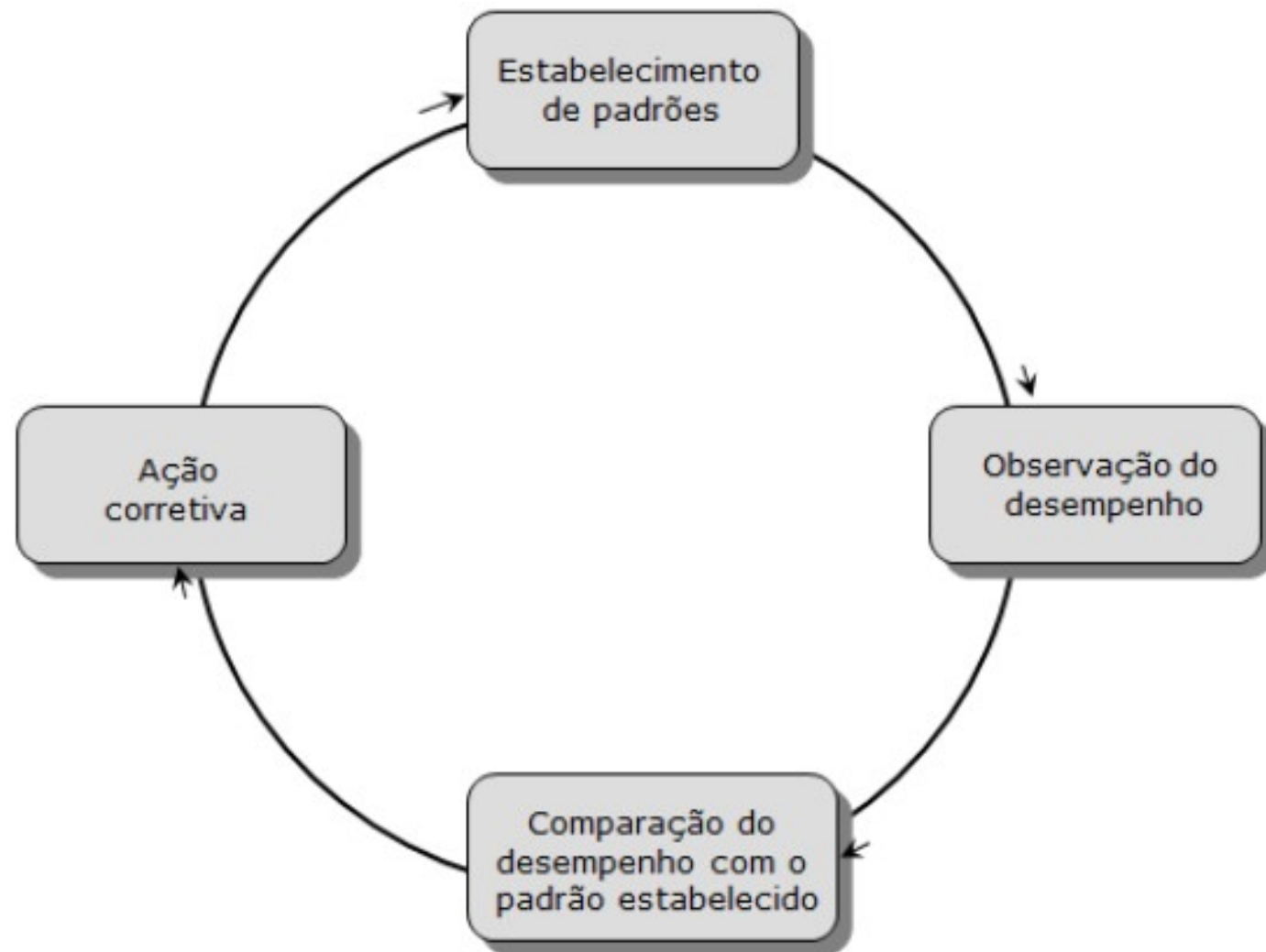


# Análise SWOT



**Matriz Swot McDonald's**

# As quatro fases do controle





# Eficácia e Eficiência

- **Eficácia** é a capacidade de fazer aquilo que é preciso, que é certo para se alcançar determinado objetivo, escolhendo os melhores meios e produzir um produto.
- **Eficiência** é a capacidade de obter bons produtos com produtividade e desempenho, utilizando a menor quantidade de recursos possíveis, como tempo, mão-de-obra e material, ou mais produtos utilizando a mesma quantidade de recursos.
- A eficiência envolve a forma com que uma atividade é feita, a eficácia se refere ao resultado da mesma.
  - Como exemplo de distinção entre os conceitos, temos a produção de um produto com eficiência, isto é, rapidamente e com baixos custos, mas que não é adequado, por exemplo, ao contexto e à situação econômica das pessoas. Nesse caso, temos eficiência, mas não eficácia.
- ***“Fazer a coisa certa de forma certa é a melhor definição de trabalho eficiente e eficaz.”***

## EFICIÊNCIA

### CUSTO

fazer corretamente

utilizar produtivamente  
os recursos

custo-benefício

mínimo de perdas e/ou  
desperdícios

## EFICÁCIA

### RESULTADO

fazer o que deve ser feito

capacidade de atingir  
objetivos

cumprir metas

realiza o que foi  
proposto

