

Blog da Qualidade

O MELHOR CONTEÚDO SOBRE QUALIDADE



home portal qualiex soluções qualiex contato quero participar autores

O que é PDCA?

Tweetar

Like 178

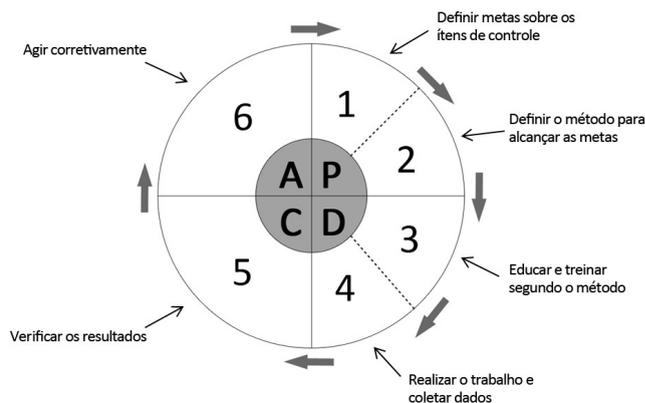
G+1 27

Compartilhar 20



É uma **ferramenta da qualidade** utilizada no **controle do processo** para a **solução de problemas (PDCA)**. Apresenta quatro fases: **P (plan: planejar)**: seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de **melhoria**, com medidas claras para obtenção de **resultados**; **D (do: fazer)**: **implementação** do plano **elaborado e acompanhamento** de seu **progresso**; **C (check: verificar)**: **análise** dos resultados obtidos na **execução** do plano e se necessário, **avaliação do plano**; **A (act: agir)**: caso tenha

obtido **sucesso**, o novo processo é **documentado** e se transforma em um novo **padrão**, conforme mostra a figura abaixo:



COMO FUNCIONA?

Cada vez que um problema é **identificado e solucionado**, o sistema produtivo passa para um patamar superior de **qualidade**, pois os problemas são vistos como **oportunidades** para melhorar o processo. O **ciclo** também pode ser usado para induzir **melhoramentos**, ou seja, melhorar as **diretrizes de controle**. Neste caso, na etapa inicial planeja-se uma **meta** a ser alcançada e um plano de **ação** para atingi-la, onde a **ação** é executada segundo a nova diretriz e é feita a **verificação da efetividade** do atendimento da meta. Em caso afirmativo, esta nova sistemática de ação é **padronizada**; em caso de não atendimento da meta, volta-se a etapa inicial e um novo método deve ser planejado.

PDCA NO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DA GARANTIA DA QUALIDADE

ETAPAS	AÇÕES
P (PLAN)	Planejar o trabalho a ser realizado através 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).

PROCURE

NÓS RECOMENDAMOS

ASSINE NOSSA NEWSLETTER

Assine nossa newsletter, digite seu nome e e-mail abaixo

Nome *

E-mail *

RECEBER NOVIDADES POR E-MAIL

TÓPICOS RECENTES

- ISO 9001:2015: Como atingir os objetivos do seu SGQ?
- ISO 9001:2015: As 4 diferenças nos princípios da Gestão da Qualidade
- Como escrever bons procedimentos
- 3 perguntas obrigatórias antes de iniciar uma melhoria de processo!
- ISO 9001:2015: Por que informação documentada?

No Banner to display

NOSSOS PARCEIROS

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.

Para ver como funciona o PDCA na prática, veja nosso post sobre [Plano de Ação: Planejamento, Execução e Conclusão](#).

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC ? Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). Belo Horizonte, MG: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

MARTINS, Petrônio G; LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção**. São Paulo: Saraiva, 2005.

Sumário



Artigo	O que é PDCA?
Autor	Meire
Descrição	É uma ferramenta da qualidade utilizada no controle do processo para a solução de problemas (PDCA). Apresenta quatro fases: P (plan ? planejar): seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de melhoria, com medidas claras para obtenção de resultados; D (do ? fazer): implementação do plano elaborado e acompanhamento de seu progresso; C (check ? verificar): análise dos resultados obtidos na execução do plano e se necessário, avaliação do plano; A (act ? agir): caso tenha obtido sucesso, o novo processo é documentado e se transforma em um novo padrão, conforme mostra a figura abaixo:

Autor(es): Rosemary Martins

Tags: ciclo ferramenta gestão PDCA qualidade

Sobre o(s) autor(es)



Rosemary Martins

Administradora de Empresas, Pós-graduada em Comportamento Organizacional e Recursos Humanos, Mestre em Engenharia da Produção e Sistemas. Você também pode encontrar mais informações sobre meus posts no meu perfil do [Google+](#)

Posts Relacionados

- Templum Consultoria Online
- Qualidade na Construção
- Canal do Conhecimento
- Gestão e Inovação
- Portal Administrando
- Sobre Administração
- Quality Planilhas
- Motiva e Inova
- Profissional da Qualidade
- Projeto Qualidade
- Qualiblog
- Total Qualidade
- Software de Calibração

NUVEM DE TAGS

5W2H

administração

ações

cliente

clientes

comunicação

conhecimento

continua

controle

desempenho

equipe

estratégia

falhas

ferramenta

gerenciamento

gestão

gestão da qualidade

indicadores

inovação

iso

ISO 9001

ISO 9001:2015

liderança

melhoria

melhoria contínua

NPS

não conformidade

Não conformidades

PDCA

pessoas

planejamento

planos de ação

PMBOK

problemas

processo

processos

produtividade

produção

projetos

qualidade

Blog da Qualidade

O MELHOR CONTEÚDO SOBRE QUALIDADE



home portal qualiex soluções qualiex contato quero participar autores

Plano de Ação: Planejamento, Execução e Conclusão.

Tweetar Curtir 13 G+ 5 Compartilhar 39



Hoje voltamos a falar de **planos de ação**, mas dessa vez vamos desdobrar todo o processo de **planejamento** e execução de planos de ação. Este post surgiu de uma provocação de um leitor, Sr. Sérgio que comentou um post **Como Executar Planos de Ação**. No comentário, ele fez uma crítica válida ao post anterior dizendo que não foram apresentados como executar o plano de ação de verdade, então resolvi desdobrar como fazemos a coisa por aqui, por isso serei muito prático.

Discuta a ação!

A primeira coisa é discutir a ação que será colocada em prática, isso pode ser feita em um **brainstorming**, workshop ou uma **reunião**, seja formal ou informal, mas é importante conversar com a equipe envolvida no trabalho. É importante que os prazos, e objetivos do plano estejam claros, uma maneira rápida, direta e inteligente de fazer isso é usando o **5W2H**.

Registre a ação

Depois disso é importante documentar o plano de ação de maneira formal, e torna-lo disponível aos interessados. Na *Imagem 1* abaixo temos um exemplo de como fazemos aqui.

Dados da Ação/Tarefa

Geral | Equipe

Pertence à: [Não Informado]

Nome (O quê?): Organizar a escrita dos Projetos

Início (Quando?): 20/01/2014 Conclusão (Quando?): 22/04/2014

Responsável (Quem?): Jeison Arenhart De Bastiani

Verificador (Quem?): Diogo Arenhart Marinho

Local (Onde?): Diretoria Custo (Quanto?): 0

Descrição (Como?):
Organizar os projetos que vamos trabalhar em 2014, escreve-l~~os~~ e deixar documentadas as metas e objetivos .
- Talvez precisaremos de uma pessoa para apoiar nessa atividade.

Justificativa (Por quê?):
Ter o corpo do projeto à mão quando as oportunidades surgirem e comunicar diretamente a equipe dos objetivos de forma sistemática.

Avançar Cancelar

Imagem 1: Cadastrando uma ação com o 5W2H

Perceba que no nosso modelo não utilizamos um 5W2H como uma tabela, e sim no cadastro do plano de ação, ele ocorre naturalmente (perceba o que está entre parênteses nos campos a

PROCURE

NÓS RECOMENDAMOS

Forlogo Risks

Gestão de Riscos de acordo com a ISO 9001:2015

AGENDE UMA APRESENTAÇÃO

ASSINE NOSSA NEWSLETTER

Assine nossa newsletter, digite seu nome e e-mail abaixo

Nome *

E-mail *

RECEBER NOVIDADES POR E-MAIL

TÓPICOS RECENTES

- ISO 9001:2015: Como atingir os objetivos do seu SGQ?
- ISO 9001:2015: As 4 diferenças nos princípios da Gestão da Qualidade
- Como escrever bons procedimentos
- 3 perguntas obrigatórias antes de iniciar uma melhoria de processo!
- ISO 9001:2015: Por que informação documentada?

No Banner to display

NOSSOS PARCEIROS

serem preenchidos) durante a descrição da ação.

Execute a ação

Agora já temos toda a descrição necessária para que a ação seja executada de forma adequada (datas, prazos, responsáveis, descrição, em resumo 5W2H) mas ainda, a ação está apenas “cadastrada”, precisamos agora executar isso.

Para executar essa ação dependendo do seu tamanho, podemos ter “ações filhas”, no nosso exemplo essa ação cadastrada acima ainda é macro, temos ações dentro desta, com os mesmos campos tratando por exemplo da seleção de pessoas, ou então um seminário para discussão de projetos como pode ser visto na *Imagem 2* abaixo:

Imagem 2: Cadastrando uma Sub-Ação

Uma boa prática, é que o plano de ações seja hierárquico, dessa forma, é possível ir concluindo as ações menores (as que estão dentro da ação macro) até por fim concluir a ação principal. Essa é uma ação real, que vai ser executada formalmente aqui onde trabalhamos, veja a estrutura que foi criada na *Imagem 3*:

Imagem 3: Estrutura das Ações (Clique para Aumentar)

Utilizando nosso exemplo da imagem a cima, a execução propriamente dita, acontecerá quando por o Jackson na ação 003, marcar o workshop. Neste ponto ele irá modificar o status da ação para “iniciada”, assim todos envolvidos saberão que a ação está sendo executada através do seu status.

Delegue, Monitore, Cobre!

Quando você **delega** é fundamental que você esteja pronto para monitorar, apoiar e cobrar a execução das ações. A reunião inicial é importante, porque nela você obteve o aceite dos participantes para os prazos e comprometimento com o trabalho, registrar a ação corretamente formaliza tudo que foi decidido.

Acontece que muitas vezes planos de ação não são o “trabalho do dia a dia” e nesse ponto, algumas pessoas, deixam isso para segundo plano, nessa hora, é a hora de cobrar. Se a ação foi definida, o colaborador se comprometeu, ele precisa executar. Mas lembre-se que além de

- Templum Consultoria Online
- Qualidade na Construção
- Canal do Conhecimento
- Gestão e Inovação
- Portal Administrando
- Sobre Administração
- Quality Planilhas
- Motiva e Inova
- Profissional da Qualidade
- Projeto Qualidade
- Qualiblog
- Total Qualidade
- Software de Calibração

NUVEM DE TAGS

5W2H

administração

ações

cliente

clientes

comunicação

conhecimento

continua

controle

desempenho

equipe

estratégia

falhas

ferramenta

gerenciamento

gestão

gestão da qualidade

indicadores

inovação

iso

ISO 9001

ISO 9001:2015

liderança

melhoria

melhoria contínua

NPS

não conformidade

Não conformidades

PDCA

pessoas

planejamento

planos de ação

PMBOK

problemas

processo

processos

produtividade

produção

projetos

qualidade

delegar, você deve apoiar, e cobrar. Vamos cobrar!

Concluindo a ação

Depois de todo o trabalho executado nas ações filhas (ações menores), você deve concluir. Aqui na empresa, definimos que o padrão é só concluirmos uma ação "pai" quando todas as ações filhas estão concluídas. Ou seja, olhando a *Imagem 3* do nosso exemplo, só podemos dizer que a ação "001: Organizar a escrita dos Projetos" só estará concluída quando as outras duas ações "002: Selecionar equipe / Pessoal..." e "003: Workshop para discussão..." estejam concluídas.

Ainda assim, nós aqui exigimos uma verificação da eficácia, ou seja, uma prova, ou um artefato, um documento, um projeto, ou algo que prove a eficácia da ação, nesse exemplo a eficácia é algo que prove que "escrita dos projetos foi organizada". Então nesse ponto podemos mudar o status da ação para "concluída"?

Conclusão

Veja que o plano de ação nada mais é que a organização do trabalho que vai ser realizado, vocês devem ter percebido que para executar esse plano, utilizamos uma ferramenta ([ForLogic Action](#)), mas poderia ter sido feito em um papel de pão, um planilha do excel, um quadro branco, ou qualquer outra forma, desde que ficasse claro o que cada pessoa deve fazer.

Nós usamos o [Forlogic Action](#), porque ele informa os envolvidos na ação por e-mail, possibilita anexos e comentários na ação que ajuda muito na comunicação da equipe na execução do projeto e gera relatório do planos de ação onde é possível ver tudo o que aconteceu naquela ação.

Espero que tenha ficado mais claro como executar um plano de ação, se deu pra entender, vamos para ação!



Se ainda não ficou claro deixe seu comentário, dúvida ou crítica.

Sumário



Artigo	Plano de Ação: Planejamento, Execução e Conclusão.
Autor	Jeison Arenhart de Bastiani
Descrição	Hoje voltamos a falar de planos de ação, mas dessa vez vamos desdobrar todo o processo de planejamento e execução de planos de ação. Este post surgiu de uma provocação de um leitor, Sr. Sérgio que comentou um post Como Executar Planos de Ação. No comentário, ele fez uma crítica válida ao post anterior dizendo que não foram apresentados como executar o plano de ação de verdade, então resolvi desdobrar como fazemos a coisa por aqui,

resultados	Satisfação	
SGQ	sistema	tempo

COMPARTILHE NOSSO BLOG
PELO SEU GOOGLE+

Qualiex		
	Seguir	+1

QUALIEX NO FACEBOOK



Curtir Página	Compartilhar
Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.	

QUALIEX NO TWITTER

Tweets by @Qualiex

Gestão da Qualidade Retweeted
 Jeison De Bastiani @jeisonab
Pronto! 6 passos para descomplicar a execução dos seus #processos - Blog da #Qualidade - blogdaqualidade.com.br/6-passos-para-...
18 Feb
Gestão da Qualidade Retweeted
 DPV Consultoria @DiogodePontes
#melhoriadeprocesso fb.me/7lfwS9Zdg
07 Mar
Gestão da Qualidade Retweeted
 José Luis Andrade @JLuisFA
ISO 9001:2015: Como atingir os objetivos do seu SGQ? lnkd.in/eCGm_9
Embed View on Twitter

por isso serei muito prático.

Autor(es): Jeison Arenhart De Bastiani

Tags: 5W2H ações action execução PDCA planejamento planos de ação projeto

Sobre o(s) autor(es)



Jeison Arenhart De Bastiani

Diretor Executivo da [ForLogic Software](#), um dos criadores do [Qualiex](#) e criador do "[Blog da Qualidade](#) Mais informações sobre mim através do twitter [@jeisonab](#), [Facebook](#) ou do [Google+](#).

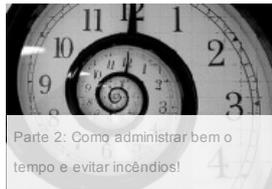
Posts Relacionados



Solução para Auditorias Internas



MASP (Método de Análise e Solução de Problemas) – parte 2



Parte 2: Como administrar bem o tempo e evitar incêndios!

1 Comentário **Blog da Qualidade**

Entrar ▾

♥ Recommend 1 [Compartilhar](#)

Ordenar por Melhor avaliado ▾



Join the discussion...



paulo · 2 anos atrás

Muito bom!!!

^ | ▾ · [Responder](#) · [Compartilhar](#) ›

[Assinar feed](#)

[Adicione o Disqus no seu site Add Disqus Add](#)

[Privacidade](#)

Blog da Qualidade

O MELHOR CONTEÚDO SOBRE QUALIDADE



home portal qualiex soluções qualiex contato quero participar autores

Como executar Planos de Ação?

Tweetar

Curtir 38

G+1 7

Compartilhar 47



Tivemos vários posts falando de [Planejamento](#), [PDCA](#), [Melhoria Contínua](#) e outros, hoje vamos falar da importância de executar planos de ação. O plano de ação é uma ferramenta simples que trata basicamente de que um conjunto de tarefas ou atividades que sejam tomadas para que se atingir um objetivo ou uma meta.

Mas como cada vez mais temos uma demanda sobre ?como fazer isso no dia a dia? além do conceito, as pessoas querem saber como aplicar os conhecimentos na prática, no

trabalho e na vida.

Imaginemos o caso então em que você foi convocado à realizar algo novo, organizar um evento, uma reunião ou mesmo pequeno projeto de mudança de móveis de um departamento. Por mais que isso possa assustar, com um bom plano de ação as coisas podem transcorrer de forma tranquila e vamos dar um exemplo disso. Nosso exemplo é: Organizar a festa de aniversariantes do mês na empresa.

Uma observação importante é que um bom plano de ação deve ter informações suficientes para envolver as pessoas e definir os responsáveis, por isso um bom plano de ação costuma conter o [5W2H](#).

Vamos ao exemplo:

Organizar a festa de aniversariantes do mês							
	O que?	Por que?	Onde	Quando?	Quem	Como?	Custo
Ação 1	Encomendar Bolo	Todos gostam de bolo!	Padoca do Portuga	dia 28/08	Fabiana	Basta ligar lá!	R\$ 50,00
Ação 2	Enfeitar sala	para animar o pessoal	Será na sala Lazer!	dia 30/08	Marcela	Usar balões, fitas e tolas coloridas	R\$ 30,00
Ação 3	Confirmar participantes	para não errarmos na medida do bolo	Na empresa	dia 27/08	Fabiana	Convidar via e-mail e confirmar pessoalmente.	R\$ -

Procure criar um controle simples, pode ser em um quadro branco, flipchart, Excel, ou software específico para isso, mas certifique-se que o escopo do projeto esteja correto e claro para todos os envolvidos, crie um [5W2H](#) e se vale a pena usar o [PDCA](#) para acompanhar o seu plano de ação.

Utilizar planos de ação simplifica sua vida, pode ser usado tanto para abrir uma franquia, como para organizar uma confraternização da empresa, mas em ambos os casos torna a execução de projetos organizada e possibilita envolver pessoas equipes de forma fácil e prática.

[Veja um exemplo de plano de ação do começo ao fim clicando aqui >>](#)

Post publicado originalmente dia 06 de agosto de 2013, está sendo publicado novamente durante nossas férias!

Sumário

PROCURE

NÓS RECOMENDAMOS

Forlogo Risks

Gestão de Riscos de acordo com a ISO 9001:2015

AGENDE UMA APRESENTAÇÃO

ASSINE NOSSA NEWSLETTER

Assine nossa newsletter, digite seu nome e e-mail abaixo

Nome *

E-mail *

RECEBER NOVIDADES POR E-MAIL

TÓPICOS RECENTES

- ISO 9001:2015: Como atingir os objetivos do seu SGQ?
- ISO 9001:2015: As 4 diferenças nos princípios da Gestão da Qualidade
- Como escrever bons procedimentos
- 3 perguntas obrigatórias antes de iniciar uma melhoria de processo!
- ISO 9001:2015: Por que informação documentada?

No Banner to display

NOSSOS PARCEIROS



Artigo Como Executar Planos De Ação?

Autor Jeison Arenhart De Bastiani

Descrição Hoje vamos falar da importância de executar planos de ação. O plano de ação é uma ferramenta simples que trata basicamente de que um conjunto de tarefas ou atividades que sejam tomadas para que se atinja um objetivo ou uma meta.

Autor(es): Jeison Arenhart De Bastiani

Tags: 5W2H como utilizar executar planos de ação PDCA planejamento planos de ação

Sobre o(s) autor(es)



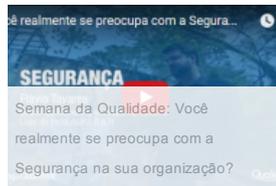
Jeison Arenhart De Bastiani

Diretor Executivo da [ForLogic Software](#), um dos criadores do [Qualiex](#) e criador do "[Blog da Qualidade](#) Mais informações sobre mim através do twitter [@jeisonab](#), [Facebook](#) ou do [Google+](#).

Posts Relacionados



A Geração do Conhecimento na Empresa



- [Templum Consultoria Online](#)
- [Qualidade na Construção](#)
- [Canal do Conhecimento](#)
- [Gestão e Inovação](#)
- [Portal Administrando](#)
- [Sobre Administração](#)
- [Quality Planilhas](#)
- [Motiva e Inova](#)
- [Profissional da Qualidade](#)
- [Projeto Qualidade](#)
- [Qualiblog](#)
- [Total Qualidade](#)
- [Software de Calibração](#)

NUVEM DE TAGS

5W2H

administração

ações

cliente

clientes

comunicação

conhecimento

continua

controle

desempenho

equipe

estratégia

falhas

ferramenta

gerenciamento

gestão

gestão da qualidade

indicadores

inovação

iso

ISO 9001

ISO 9001:2015

liderança

melhoria

melhoria contínua

NPS

não conformidade

Não conformidades

PDCA

pessoas

planejamento

planos de ação

PMBOK

problemas

processo

processos

produtividade

produção

projetos

qualidade