



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Programa **Auxiliando o Ministério** **Público do RS na** **Modernização da sua** **Gestão**

Cartilha do PDCA

O que é o PDCA?

O PDCA (Plan, Do, Check, Act) é um **método gerencial para a solução de problemas**. Este método **estabelece qual é o caminho a seguir** para atingir os resultados.

O PDCA é um método de solução de problemas baseado:

- ✓ Na definição clara de **metas**, através de um indicador mensurável;
- ✓ Na **análise de fatos e dados** para um melhor entendimento do problema;
- ✓ No estabelecimento de **ações de melhoria** com prazos e responsáveis definidos;
- ✓ No **acompanhamento sistemático** dos resultados para correção de desvios e padronização de boas práticas.

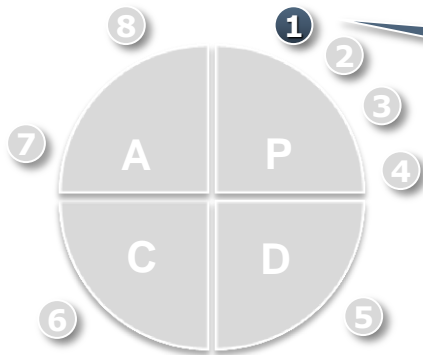


Esse é o Ciclo do PDCA!



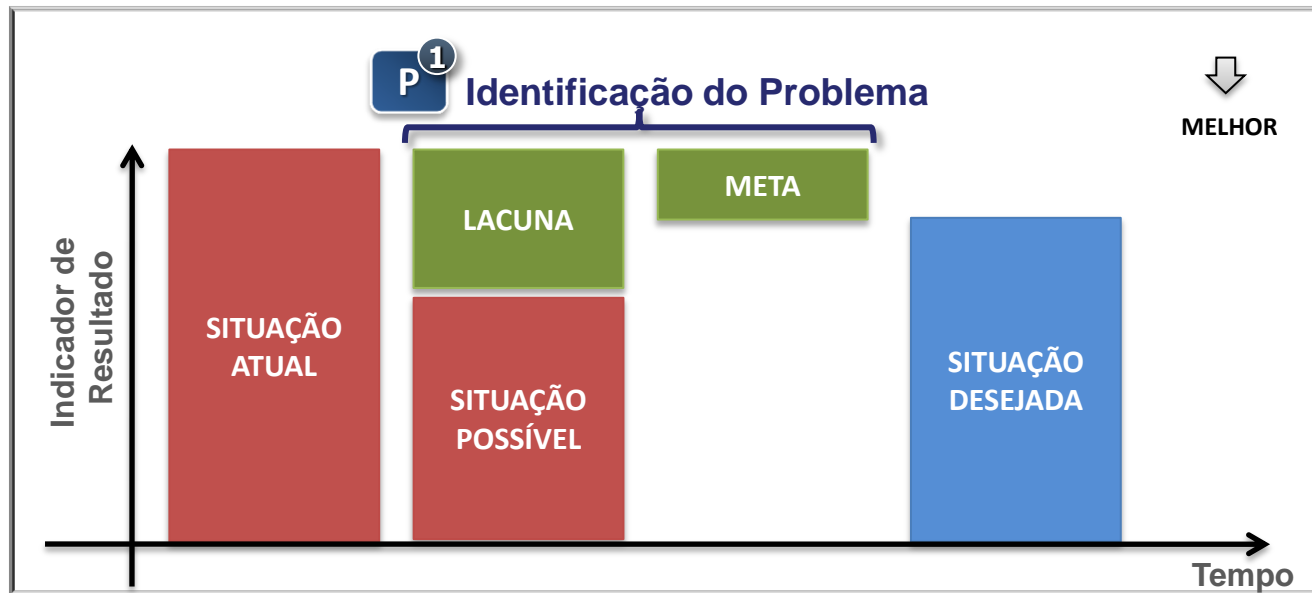
Etapas e passos do PDCA

Passo 1: Como definimos o que temos que melhorar?



Identificação do Problema

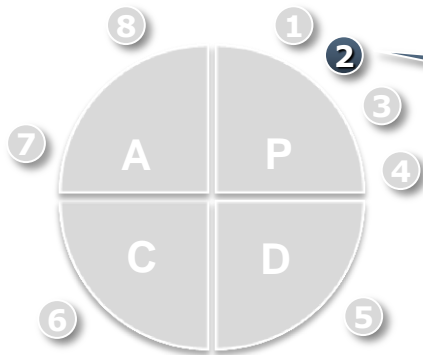
Objetivo: Definir claramente o Problema mediante uma META. Esta META deve ter um Objetivo, um Valor e um Prazo.



Estrutura da Meta: Atingir um valor X de resultado até uma data Y.

Exemplo: Reduzir R\$ 100 de gasto com telefone até dezembro de 2013.

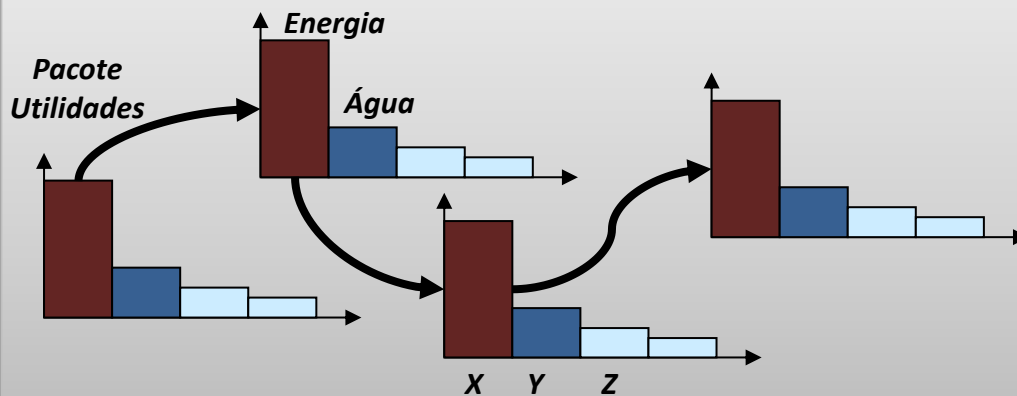
Passo 2: Como localizamos o problema?



Análise de Fenômeno

Objetivo: Localizar o problema identificando onde ele está se manifestando com maior intensidade. Deve-se encontrar quais as características do mesmo.

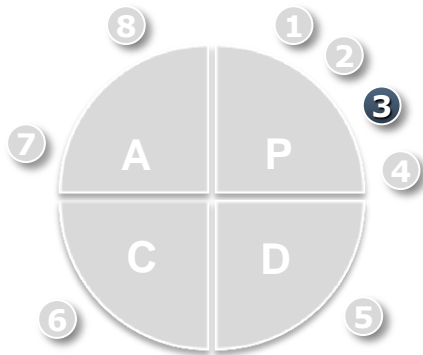
Estratificação mediante gráficos de Pareto



Exemplo de Localização ou Caracterização:

- Rubricas de energia e água são as que possuem valores mais elevados de despesa;
- Maior consumo de energia é identificado nas Promotorias X, Y e Z.

Passo 3: Como entendemos as causas do Problema?



Análise do Processo

Objetivo: Identificar quais são as causas que estão levando a esse problema identificado.

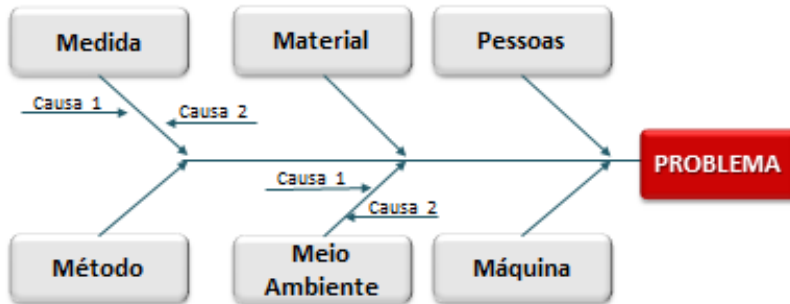
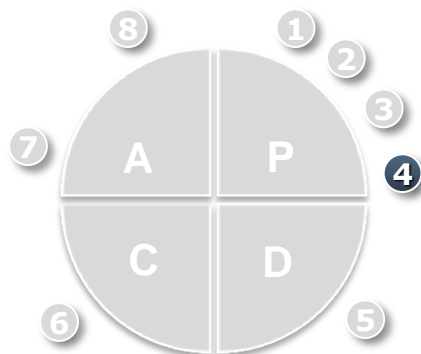


Diagrama de Ishikawa: Identificação e agrupamento das causas de um problema

Exemplo de análise de Causas

- **Por que há elevado custo com Impressoras?**
 - Por causa da utilização das Impressoras Phaser ao invés das monocromáticas para imprimir folhas preto e branco.
- **Por que há elevado custo de Correios?**
 - Por causa da utilização de SEDEX ao invés de Carta Registrada.

Passo 4: Como planejamos a solução do Problema?



Planos de Ação

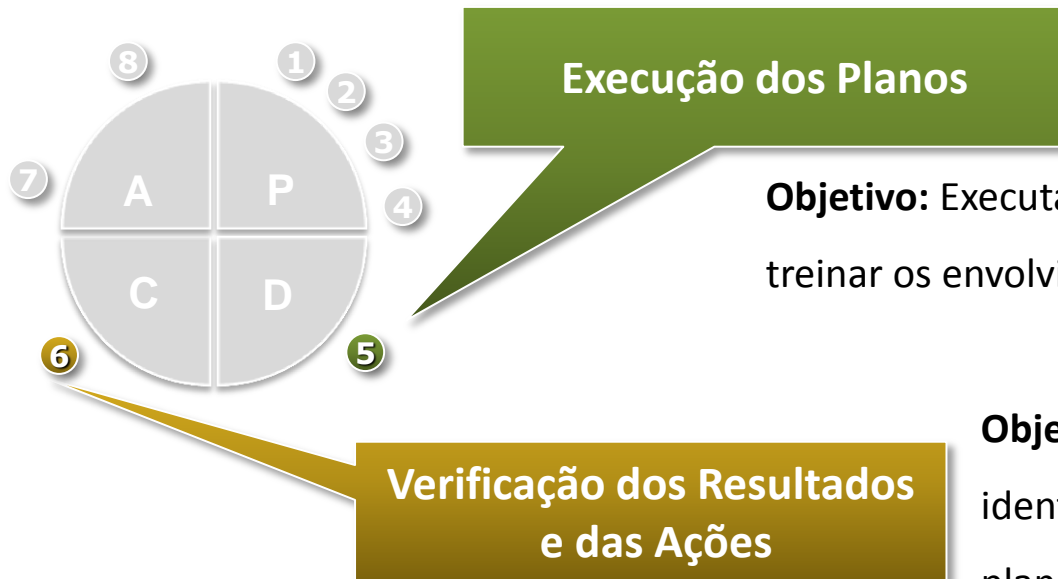
Objetivo: Elaborar um Plano de Ação, visando eliminar ou bloquear cada uma das causas identificadas no passo anterior.

Rubrica	Onde	O que?	Como?	Responsável	Início Previsto	Término Previsto
Correios	Promotoria A	Substituir envios de SEDEX por Carta Registrada.	Enviando correspondências com menos de 500g por esta modalidade.	Pedro	17/12/2012	13/02/2013
Material de Consumo	Promotoria B	Imprimir preto e branco nas impressoras Lexmark e não nas Phaser.	Regrando as promotorias através de ordem de serviço.	João	17/12/2012	21/12/2012
Telefonia	Promotoria C	Colocar senhas nos ramais.	Solicitando à Unidade de Telefonia a programação dos ramais.	Maria	02/01/2013	21/12/2012
Água	Promotoria D	Implementar leitura diária do hidrômetro.	Definindo horário, responsável e planilha de controle.	Paulo	02/01/2013	28/02/2013

DICAS!

- Um plano deve ser elaborado para cada meta definida;
- Para cada causa priorizada deve existir, pelo menos, uma ação;
- As ações devem ser claras, objetivas e factíveis;
- Somente um responsável deve ser nomeado por ação ;
- Não incluir ações que representem rotina do gerenciamento.

Passo 5 e 6: Como acompanhamos ações e resultados?



Objetivo: Executar as ações de acordo com o planejado e treinar os envolvidos no método.

Objetivo: Acompanhar e divulgar os resultados, identificando os desvios e a execução das ações planejadas.

↓ Periodicidade	Valores			
	Previsto	Realizado	Desvio	Farol
JAN	49,00	49,00	0,00	🟢
FEV	49,00	51,00	2,00	🟡
MAR	49,00	50,00	1,00	🟡
ABR	49,00	47,00	-2,00	🟢
MAI	49,00	45,00	-4,00	🟢
JUN	49,00	61,00	12,00	🔴
JUL	49,00	59,00	10,00	🔴
AGO	49,00	32,00	-17,00	🟢

Matriz MODUS para Acompanhamento de Resultados

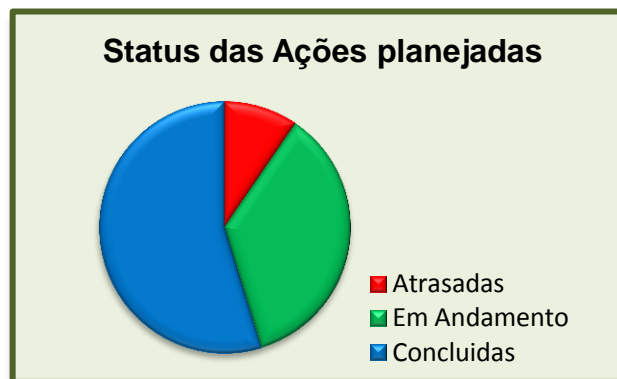
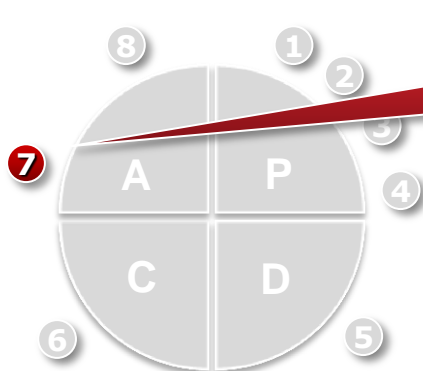


Gráfico de acompanhamento do status das Ações



Passo 7: Como ajustar os desvios identificados?



Análise de Desvios e Implantação de Ações Corretivas

Objetivo: Analisar os desvios identificados e propor ações corretivas, mediante a elaboração do Relatório de 3 Gerações.

Exemplo de Relatório 3G

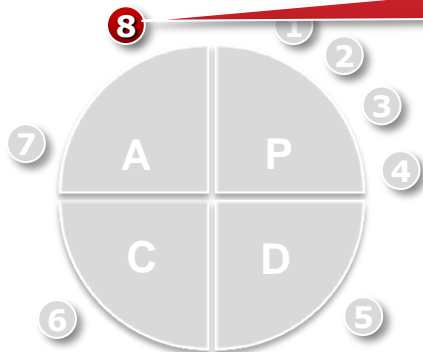
Planejado	Pontos Problemáticos	Que Fazer ?
Elaborar e publicar OS para regradar a utilização da Carta Registrada e SEDEX – Até Abril/13.	A OS foi elaborada, porem não foi publicada.	Publicar OS e informar aos envolvidos – Até Maio/13.
Passado	Presente	Futuro

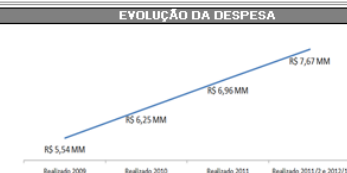
O Relatório 3G serve para identificar o que foi planejado (PASADO), o executado (PRESENTE) e planejar o que será feito para resolver o problema (FUTURO).

Passo 7: Como manter as melhorias no tempo?

Padronização

Objetivo: Padronizar as ações que deram certo (boas práticas), para assegurar a manutenção dos bons resultados.



CADASTRO		EVOLUÇÃO DA DESPESA	
Pacote: Serviços de Terceiros	Gestor: Rozangela Padilha		
Rubrica: LH - Serventes de Limpeza	Código: 37011		
Data da Revisão: 31/10/2012			
ANÁLISE			
Descrição da Rubrica: Rubrica destinada a registrar as despesas referentes a contratação de serventes de limpeza.			
Fornecedores: Serviço Terceirizado prestado pelas empresas Silvestre e Gussil.			
CENTROS DE CUSTOS			
ITEM DE CONSUMO	CENTRO DE CUSTO		
1. Serventes de limpeza	Desdobrado por prédio.		
2. Materiais de limpeza diversos	Locais onde a empresa terceirizada não disponibiliza os materiais de limpeza (Ex: Sede Andrade Neves).		
CRITÉRIOS UTILIZADOS			
PARAMETRO	INDICADOR	CLUSTER	
1. Áreas internas: 540 m ² a serem limpos em jornada de trabalho de 08 horas. MPOG - IN-MP nº 02 - 30/04/2008 - Art. 44.	Tempo / m ² limpo	Não se aplica	
2. Áreas externas: 1200 m ² a serem limpos em jornada de trabalho de 08 horas.	Tempo / m ² limpo	Não se aplica	
BOAS PRÁTICAS			
1. Dividir o mesmo servente para limpar unidade próximas (andares próximos); 2. Contratar auxiliar de serviços gerais ao invés de servente quando a tarefa desempenhada for exclusivamente administrativa; 3. Utilizar o tempo ocioso do servente de limpeza para ajudar nas tarefas administrativas; 4. Organizar as tarefas do servente com horários por escrito; 5. Verificar o cumprimento das atividades dos serventes;			

Exemplo: Padrões de Gastos

- ✓ Define o que pode ser alocado em cada rubrica;
- ✓ Define as melhorias práticas para otimização dos gastos nessa rubrica;
- ✓ Define os parâmetros para comparação entre as diferentes unidades.

A importância do Método PDCA

A figura destaca a importância do **esforço no planejamento para o alcance das metas**:

FALHAR NO PLANEJAMENTO É PLANEJAR PARA FALHAR



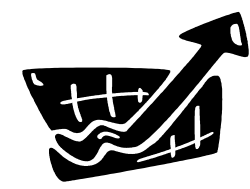
Esforço:

20% de inspiração consome 80% do tempo

+

80% de transpiração consome 20% do tempo

=



Resultados



MINISTÉRIO PÚBLICO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL