

# CONCURSO PÚBLICO – TRT 8.<sup>a</sup> REGIÃO

## CARGO 14: TÉCNICO JUDICIÁRIO – ÁREA: ADMINISTRATIVA

### PROVA DISCURSIVA

Aplicação: 13/3/2016

## PADRÃO DE RESPOSTA

### CICLO PDCA

O ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão muito utilizada nas organizações para auxiliar o gestor no aperfeiçoamento dos processos e, por conseguinte, viabilizar a melhoria da gestão da qualidade. Essa ferramenta consiste em um modelo dinâmico e flexível, representada por um ciclo composto por quatro fases que se comunicam e se retroalimentam. Os processos do ciclo PDCA são planejados e recorrentes e não apresentam um fim pré-determinado.

O ciclo PDCA, desenvolvido por Walter A. Shewhart e difundido por William Edwards Deming, objetiva simplificar processos, reduzir custos e aumentar a produtividade nas organizações. Essa ferramenta pode ser utilizada em conjunto com outras ferramentas de controle da qualidade, a exemplo do diagrama de Pareto, do diagrama de Ishikawa e do uso de histogramas.

### FASES DO CICLO PDCA

1<sup>a</sup> fase do ciclo PDCA: plan — planejar. Nessa fase, devem-se identificar os elementos causadores do problema, realizar o planejamento e definir os objetivos e as metas das organizações. A realização de um bom planejamento, nessa primeira fase do ciclo PDCA, é fundamental para subsidiar os processos das etapas seguintes.

2<sup>a</sup> fase do ciclo PDCA: do — executar. Nessa fase, executa-se o que foi planejado, ou seja, coloca-se em prática o plano de ação elaborado na fase anterior (plan). Para tanto, é necessário que haja divulgação do plano de ação e treinamento das equipes.

3<sup>a</sup> fase do ciclo PDCA: check — verificar. Nessa fase, para consolidar os objetivos, realiza-se uma análise comparativa entre o que foi planejado e o que foi realizado. A terceira fase é muito importante no ciclo PDCA, devido ao fato de, nessa etapa, serem efetuadas as análises críticas relativas às ações, de modo a verificar se, no processo de melhoria contínua, os objetivos estão sendo alcançados.

4<sup>a</sup> fase do ciclo PDCA: act — agir. A quarta fase do ciclo PDCA está alinhada à melhoria dos processos e visa à correção das ações executadas para, enfim, padronizá-las. Ou seja, os procedimentos que não estiverem em conformidade com o plano de ação devem ser corrigidos e, se necessário, um novo plano de ação deverá ser traçado bem como o ciclo deverá reiniciado para dar continuidade ao processo de melhoria.

### DETALHAMENTO DAS ETAPAS DA FASE PLAN — PLANEJAR

A primeira fase plan — planejar — é muito importante no ciclo PDCA. Nessa fase, em que se inicia o ciclo e o desenvolvimento de todo o processo, devem ser cumpridas as seguintes etapas:

1. Identificação do problema: realiza-se a identificação do problema todas as vezes que a organização se depara com um resultado indesejado;
2. Análise do fenômeno: realiza-se a análise detalhada do problema detectado;
3. Análise do processo: realiza-se a identificação das causas do problema detectado;
4. Definição de metas e objetivos: determinam-se as metas e os objetivos a serem atingidos durante o processo de melhoria contínua;
5. Elaboração do plano de ação: o plano de ação é o produto de todo o processo dessa primeira fase do ciclo PDCA e, nesse plano, deverão ser detalhadas todas as ações previstas para garantir o alcance dos objetivos.

### REFERÊNCIAS

Edmarson Bacelar Mota Júnior. Isnard Marshall et al. Gestão da qualidade e processos. Editora FGV, 2012.  
Vicente Falconi Campos. Gerenciamento pelas diretrizes. Universidade Federal de Minas Gerais, 1996.  
Vicente Falconi Campos. TQC: controle da qualidade total. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.