

METODOLOGIA DE MELHORIA CONTÍNUA E APLICAÇÃO DE CICLO PDCA

SOUSA, Willian de Paiva ^{1*}

RESUMO

De acordo com o atual cenário do mundo dos negócios, seja ele de qualquer que seja o setor, entendemos que uma empresa necessita de um conjunto de estratégias de governança, cujo seus gestores aplicam em suas operações, para proporcionar melhores desempenhos aos processos. Para tal assunto, existe uma metodologia que organiza um processo produtivo, por exemplo, e o mantém em constante avaliação, com o objetivo de garantir a eficiência no processo, essa metodologia é chamada de Melhoria Contínua.

De acordo com Bessant, Caffyn e Gallagher (2000), “a melhoria contínua pode ser definida como um processo de inovação incremental, focada e contínua, envolvendo toda a organização”.

Este artigo, tem como objetivo apresentar a metodologia de Melhoria Contínua e aplicar, de forma simplificada, um Ciclo PDCA de forma prática, em um processo de uma Agência de Marketing Digital.

Palavras-chave: Melhoria Contínua, Organização, Processos.

1 INTRODUÇÃO

A organização escolhida para o desenvolvimento do projeto foi a Agencia On Target, empresa de atividade econômica no setor de Marketing Digital. A introdução deste artigo objetiva demonstrar a metodologia do sistema de Melhoria Contínua em sua teoria e aplicação em projetos de uma organização. Foi realizada uma análise nos processos da empresa Agencia On Target e elaborado uma aplicação prática e simplificada do Ciclo PDCA com o objetivo de retenção de novos clientes e consequentemente, aumento do faturamento da empresa.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Agência On target foi criada em 2019 pelo então estudante do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistema da UNIFEOD, Paulo Xavier Filho. Sediada na cidade de Tapiratiba -SP, de início o projeto era em paralelo ao atual emprego do CEO que era estagiário em marketing de uma empresa do agronegócio da região. O projeto inicial da empresa era de oferecer artes visuais para redes sociais de empresas da cidade, com o desenvolver do projeto, novas oportunidades foram surgindo e atualmente a empresa possui dedicação integrada do CEO e oferece serviços de Marketing Digital de amplo alcance, a empresa oferta criação de logotipos de marca, criação de marketing de conteúdo, gestão de redes sociais, design gráfico, web design, criação de sites e gestão tráfego pago integrada a gestão de vendas.



Agência On Target

Fonte: Instagram On Target.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 CONCEITO DE MELHORIA CONTÍNUA

A ideia base do conceito de Melhoria Contínua é de que tudo pode ser melhorado, em uma empresa, isso refere-se a um processo, equipamento, pessoal ou um sistema de informação, que possuem seus respectivos funcionamentos normais, mas entende-se que tudo pode e deve ser melhorado, sempre com o objetivo de maiores desempenhos nos processos da organização.

Gozzi (2015, p. 100 - 101) afirma que a melhoria de um processo não pode ser entendida como substituição ou modificação de um todo, mas sim a redução de desperdícios, sejam eles de tempo, recursos materiais e humanos, dando maior qualidade a seus produtos. Sua aplicação induz a solução de problemas identificando suas causas, propondo também soluções corretivas no processo, com isso é possível evitar desperdícios e retrabalhos, reduzindo custos.

2.2 METODOLOGIA DE MELHORIA CONTÍNUA

A metodologia do processo, aplica-se de forma organizada, analítica e calculista, para que existe eficiência em um processo, é preciso destrinchar cada etapa da operação e identificar a melhor estratégia que deverá ser aplicada.

Segundo Shiba et al. (1997) “argumentam que a melhoria contínua é um método sistemático de resolução de problemas e distingue três níveis. O primeiro deles, de controle, visa apenas à manutenção dos níveis operacionais; o segundo, reativo, visa o restabelecimento do estado atual; e o terceiro, denominado de proativo, tem por objetivo o aumento de desempenho”.

2.3 CICLO PDCA (PLANEJAR, EXECUTAR, CONTROLAR E AGIR)

O ciclo PDCA foi desenvolvido por Walter Andrew Shewhart, um físico americano que ofereceu consultoria para as empresas do Japão na década de 50, logo após a segunda guerra mundial, com o objetivo de mantê-las no mercado com competitividade frente a seus concorrentes, a estratégia do PDCA tem por principais objetivos a compreensão de processos e resoluções de problemas:

Durante a década de 50, em plena expansão industrial, as empresas adotavam uma filosofia que refletia pouca preocupação com os clientes que porventura estivessem consumindo seus produtos. Isso era algo extremamente natural e compreensível, pois, na época, a variedade de produtos à disposição dos consumidores era pequena. Por consequência, imperava no meio empresarial a certeza de que, na falta de concorrentes, os consumidores procurariam as organizações que ofereciam os produtos, sem fazer maiores considerações a respeito da qualidade desses produtos (ARAÚJO, 2001, p. 209).

2.4 MÉTODO PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)

2.4.1 Plan (Planejar)

A primeira etapa é o Planejamento, é importante identificar qual é o problema a ser melhorado ou qual projeto será iniciado para sanar alguma necessidade. A parte do planejamento é a base para a próxima etapa, portanto, cada detalhe do processo deve ser mencionado e analisado com eficiência.

2.4.2 Do (Execução)

Nesta etapa é iniciado o processo de execução do que foi planejado, é realizado uma programação de como tudo irá acontecer, quando irá acontecer, quem serão os envolvidos e quem e o que irá ocasionar a nova etapa da fase de execução.

2.4.3 Check (Controlar),

A etapa de controle é onde será verificado e comparado tudo que foi planejado na etapa P (Plen) e realizar a conciliação com tudo que já foi realizado até o momento, verificando o nível de excelência do andamento do projeto e através de um gráfico de controle, analisar os resultados já obtidos.

2.4.4 ACT (Agir)

Nesta etapa, todo o ciclo é analisado. E, através de cada resultado mensural os nível de erros e de acertos durante o projeto, e planejar com base no primeiro projeto, como o ciclo será continuado e quais estratégias deverão ser implantadas e quais serão descartadas. Sempre com o pensamento de um ciclo, alimentando uma rotina e uma cultura de melhoria dentro da empresa.

3 CONCLUSÃO

Esta parte do trabalho pretende apresentar as principais conclusões, destacando o progresso e as aplicações que a pesquisa propicia.

A escrita das considerações finais deve expressar a relação entre os objetivos do trabalho e os resultados encontrados. Pode ser iniciada com o que foi aprendido. Deve ser exposto de forma muito resumida e pontual as idéias principais e as contribuições que o trabalho proporcionou para a área de estudos.

Na conclusão podem ser colocadas também as limitações do estudo com relação ao problema, sugestões de modificações no método para futuros estudos. Deve, portanto, abster-se do uso de citações, destinando-se a demonstrar se as hipóteses foram confirmadas, quando houver, a responder às perguntas feitas no início do trabalho e a esclarecer se os objetivos fixados na introdução foram atingidos. A conclusão não é um resumo do trabalho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional**: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. São Paulo: Atlas, 2001.

BESSANT, J.; CAFFYN, S.; GALLAGHER, M. An evolutionary model of continuous improvement behavior. **Technovation**, v. 21, p. 67-77, 2000. [http://dx.doi.org/10.1016/S0166-4972\(00\)00023-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0166-4972(00)00023-7)

FONSECA, Augusto V. M. da; MIYAKE, Dario Ikuo. **Uma análise sobre o Ciclo PDCA como um método para solução de problemas da qualidade**. 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Dario_Miyake/publication/242782493_Uma_analise_sobre_o_Ciclo_PDCA_como_um_metodo_para_solucão_de_problemas_da_qualidade/links/0c96053469f796709c000000/Uma-analise-sobre-o-Ciclo-PDCA-como-um-metodo-para-solucao-de-problemas-da-qualidade.pdf. Acesso em: 03 nov. 2022.

GOZZI, M. P. (2015). **Gestão da qualidade em bens e serviços**. São Paulo: Person.

SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **TQM: quatro revoluções na gestão da qualidade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.