

INTRODUÇÃO

As situações que ocorrem diferente do modo como estão estabelecidas num processo devem ser observadas sob três aspectos – é necessário uma ação de correção imediata? – há possibilidade de algo mais crítico ser desencadeado? – é possível vislumbrar algo que traga benefícios ao e/ou um impacto positivamente numa atividade? Sempre que a resposta a estes questionamentos for ‘sim’ orienta-se para a formalização da situação com uso de um Ciclo de Melhoria (CM).

Para garantir registro e guarda segura da informação, uma rotina informatizada foi desenvolvida para uso na rotina do SGQ. Foi desenvolvido em software de acesso livre (PHP/MySQL).

O CM pode ser corretivo, preventivo ou de melhoria e está representado no SGQ pelo formulário da qualidade FQ 08.03. Deve ser utilizado sempre com informações suficientes e claras a respeito do que será tratado, pois destas informações possibilita que a situação problema seja analisado de modo a prevenir sua reincidência e, conseqüentemente, gerando aprendizado organizacional entre os envolvidos. O fluxo de desenvolvimento de um CM baseia-se no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Action).

Na Embrapa Meio Ambiente as equipes estão orientadas a tratar toda necessidade de ajuste aos padrões e normas com uso de Ciclos de Melhoria. Assim, as auditorias internas da Embrapa, auditorias do sistema da qualidade e auditorias de organismos externos tem seus relatórios tratados com uso de um ciclo de melhoria.

OBJETIVOS

Elaboração de uma rotina informatizada para registro e acompanhamento na Intranet dos Ciclo de Melhoria emitidos pelo sistema de qualidade ou pelos setores, áreas e núcleos.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Constatada a necessidade de emissão de um Ciclo de Melhoria o setor emissor deve informar ao responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade: o Tipo (AC - Ação Corretiva, AP - Ação Preventiva ou Oportunidade de Melhoria - OM), Número, Emitente, Destino, Data de Emissão, Data das Fases, a Descrição da Causa Raiz e Planejamento das ações, para registro no Sistema Eletrônico de Gestão dos Ciclos de Melhoria.

O acesso para inserção e atualização de CMs no aplicativo é restrito ao Representante da Direção (RD). O acompanhamento dos CMs é realizado mensalmente, de acordo com o cronograma do SGQ, para verificação do datas estipuladas para as respectivas fases do ciclo PDCA.

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

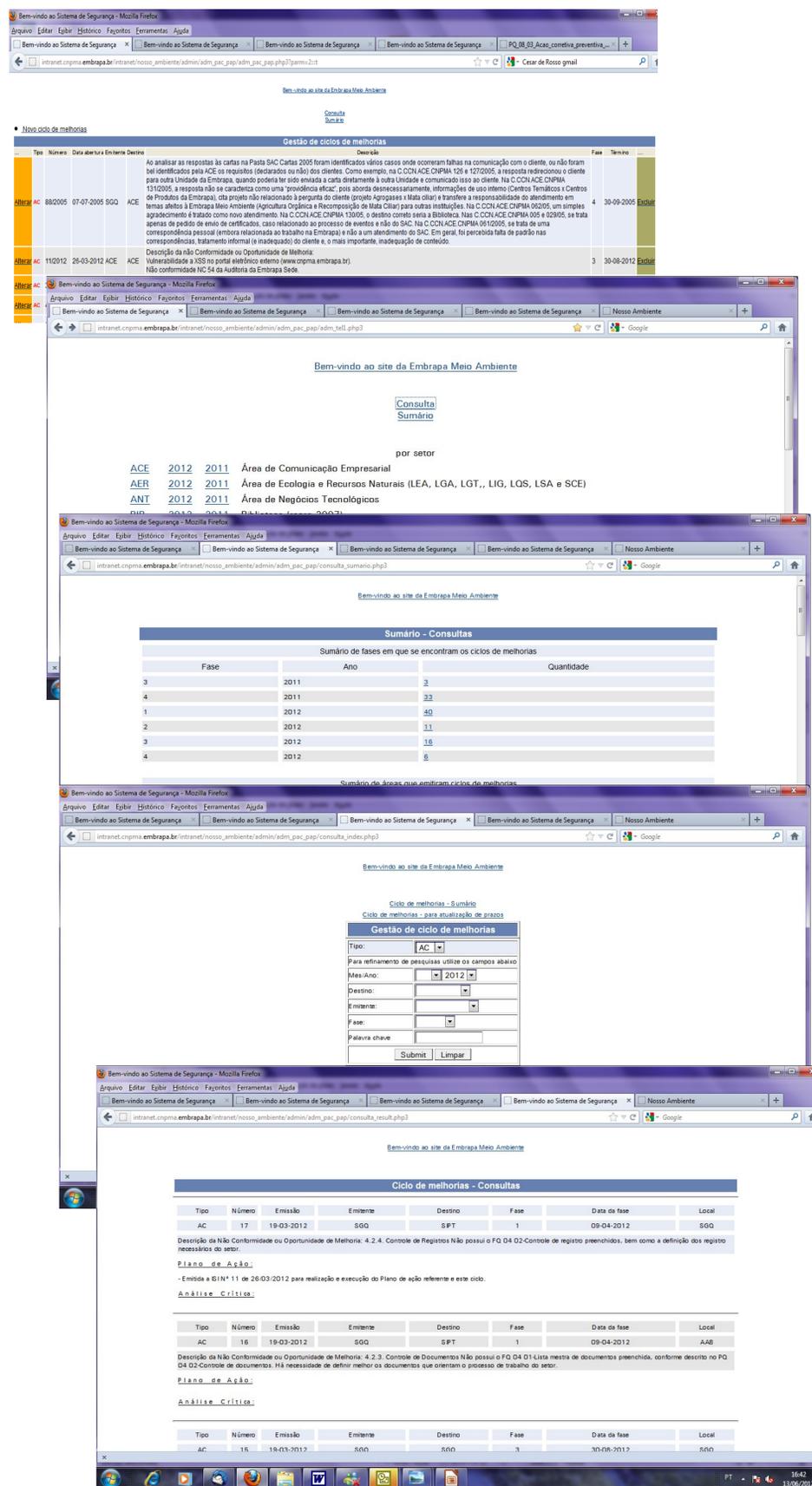
O Ciclo de Melhoria (CM) é uma ferramenta para registros das ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias do Sistema de Gestão da Qualidade (FQ 08.03 – Ações Corretivas e Preventivas e Oportunidades de Melhoria). Esta sistemática visa identificar e tratar não conformidades, eliminar causas potenciais de não conformidade e realizar melhorias nos processos da Unidade.

O sistema eletrônico para gestão dos CMs, possibilita o acompanhamento da situação de cada ciclo pela Intranet e pode ser acessado por qualquer empregado, possibilitando assim conhecer o que está em tratamento e o que já foi tratado e um outro setor servindo de benchmarking interno.

Esta prática permite que o Sistema de Gestão da Qualidade tenha a visão geral das melhoria ocorridas nos vários Setores da Unidade.

1. Técnico em Alimentos, Assistente, Embrapa Meio Ambiente, marion@cnpma.embrap.br
2. Gestão da Tecnologia da Informação, Analista, Embrapa Meio Ambiente, carlos@cnpma.embrapa.br

Figura 1- Telas do sistema de controle de ciclo de melhoria



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos
 Sistema de Gestão da Qualidade da Embrapa Meio Ambiente, PQ 04.02 –
 Controle de documentos, 2012
 Site www.php.net - php: *Hypertext Preprocessor*.
 MySQL - Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD).