
Importância do ciclo PDCA como ferramenta de melhoria da gestão da qualidade em Laboratório de Saúde Pública

Cacilda Rosa Cardoso da SILVA, Sonia de Paula Toledo PRADO, Maria Aparecida de OLIVEIRA, Lia Carmem Monteiro da Silva ZERBINI, Cristina Eico YOKOSAWA, Marina Miyuki OKADA, Silvia Helena Chinarelli RECHE, Marta Inês Cazentini MEDEIROS, Inês Aparecida Michele NUNES, Jaqueline Otero SILVA

Centro de Laboratório Regional de Ribeirão Preto-Instituto Adolfo Lutz

O Programa da Qualidade no Instituto Adolfo Lutz (IAL) - PQIAL teve início em 1996 para atender ao Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público no Estado de São Paulo conforme o Decreto nº 40.536¹, publicado em 12/12/1995. Para implementar essas ações, em 2002 foi instituída a Comissão de Qualidade no IAL que contou com a participação de representantes das diferentes áreas do IAL Central e dos Centros de Laboratórios Regionais (CLR) - IAL, sendo um destes representantes pertencente ao CLR- IAL de Ribeirão Preto VI. Portanto, a política da qualidade é praticada há aproximadamente 20 anos em todas as atividades da Instituição, cabendo à Alta Direção assegurar e garantir a eficácia dessa política. Nesse contexto, faz-se necessário seguir os critérios estabelecidos por várias normas técnicas como a ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005² que norteiam laboratórios que desejam demonstrar que são tecnicamente competentes e que implantaram um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), além de normas complementares como a ABNT NBR ISO 15189:2008³, a ABNT NBR ISO 17043:2011⁴, INMETRO NIT DICLA 083⁵, entre outras.

Através das auditorias internas são realizadas avaliações periódicas para verificação da manutenção e implementação dos requisitos de qualidade o que possibilita também à Alta Direção avaliar como a política da qualidade está

sendo compreendida pelas equipes do IAL. Uma das primeiras ferramentas de gestão da qualidade que permite verificar o controle do processo é conhecida como Ciclo PDCA ou “Ciclo de Deming”. A sigla das palavras em inglês designam cada etapa do ciclo – *Plan* (planejar), *Do* (fazer ou agir), *Check* (checar ou verificar) e *Action* (corrigir ou agir de forma corretiva). Foi criado no século passado, na década de 20 por Walter A. Shewart, mas foi William Edward Deming quem disseminou seu uso no mundo, tornando-o conhecido como Ciclo de Deming. Denominado também como Método de Melhorias, apresenta uma estrutura simples e clara de ser compreendida e gerenciada por qualquer organização, sendo utilizado para a busca da melhoria contínua⁶ (Figura 1).

O objetivo deste trabalho foi avaliar por meio do Ciclo PDCA, os resultados obtidos nas auditorias internas realizadas no Centro de Laboratório Regional – Instituto Adolfo Lutz de Ribeirão Preto VI.

Foram planejadas 28 auditorias para o período compreendido entre 2010 e 2014 sendo utilizados os seguintes documentos como ferramenta na monitoria e avaliação dos resultados e processos: ASG-076 - Planejamento anual de auditorias internas; A-SG-091 - Lista de verificação para auditorias internas conforme requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025; A-SG-044 - Relatório de auditoria interna; A-SG-037 - Formulário de não

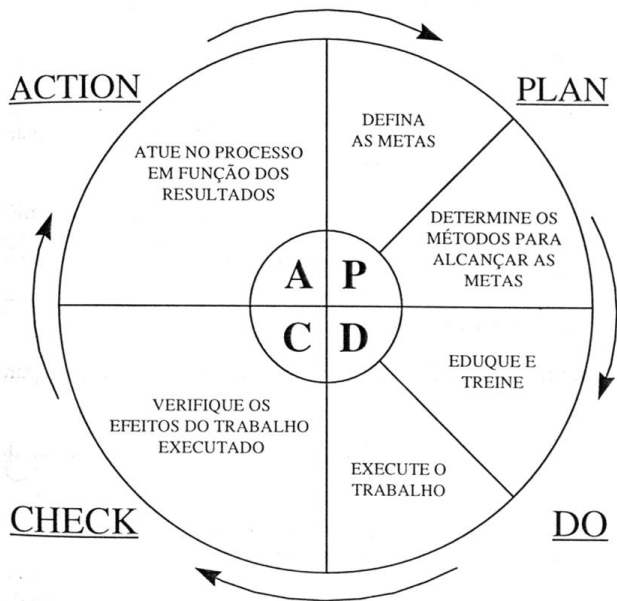


Figura 1. Esquema do Ciclo PDCA

conformidades e ações corretivas e ASG-040 Mapa de acompanhamento das ações corretivas.

Das 28 auditorias planejadas, 43 % (12) foram realizadas sendo aplicadas ações corretivas específicas comprovadamente eficazes mediante a utilização dos documentos A-SG-037 - Formulário de não conformidades e ações corretivas e ASG-040 Mapa de acompanhamento das ações corretivas. O planejamento foi elaborado pelo Representante da Qualidade com a participação do Diretor de Centro, Diretores dos Núcleos e os Representantes das Áreas para a escolha do escopo e documentos correspondentes a serem auditados.

Em 2010 foi realizado um treinamento para auditores no IAL Central sendo capacitadas duas funcionárias desse CLR, o que possibilitou a realização de cinco auditorias em 2011. No ano de 2012 não foi realizada nenhuma auditoria devido à interdição estrutural do 3º andar do prédio e redução no quadro de auditores. A capacitação de mais dois auditores, em 2013, possibilitou a realização de três auditorias neste ano.

A fim de cumprirmos o mínimo estabelecido anual de uma auditoria no Centro e uma por Núcleo, checamos o planejamento e corrigimos para quatro auditorias no ano de 2014, as quais foram realizadas

em sua totalidade. Vale ressaltar que, apesar de realizarmos apenas 43 % das auditorias planejadas no período avaliado, este índice sobe para 75 % quando falamos do mínimo estabelecido de quatro auditorias anuais, o que seriam 16 auditorias no total e não 28, como planejado. Assim, os dados demonstraram a importância do planejamento bem fundamentado para cumprimento das metas estabelecidas.

Conclui-se que o ciclo PDCA auxilia na investigação das causas, das falhas ou desvios no processo, devendo-se repetir o Ciclo periodicamente de forma a melhorar cada vez mais o sistema e o método de trabalho.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo. Decreto nº 40.536, de 12 de dezembro de 1995. Institui o Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público e dá providências correlatas [internet]. Diário Oficial [do] Estado de São Paulo. 1995 dez. 13. [acesso 2016 maio 17]. Disponível em: [http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=19951213&Caderno=Executivo%20I&NumeroPagina=1].
2. Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 17025: Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração. Rio de Janeiro: ABNT; 2005.
3. Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR NM ISO 15189: Laboratório de análises clínicas: requisitos especiais de qualidade e competência. Rio de Janeiro: ABNT; 2008.
4. Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 17043: Avaliação de conformidade: requisitos gerais para ensaios de proficiência. Rio de Janeiro: ABNT; 2011.
5. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. NIT-DICLA 083: Critérios gerais para competência de laboratórios clínicos. Rio de Janeiro: INMETRO; 2001.
6. Faria C. PDCA (Plan, do, check, action). [acesso 2015 Set 08]. Disponível em: [http://www.infoescola.com/administracao/_pdca-plan-do-check-action/].