APLICAÇÃO DO CICLO PDCA NA ORGANIZAÇÃO DE ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA.*

FALUSI, B.B.; FONSECA, L.G.; KIRA, C.S.; CARUSO, M.S.F. Instituto Adolfo Lutz (IAL), Centro de Materiais de Referência, Av. Dr. Arnaldo, 355, CEP 01246-902, São Paulo, SP, Brasil. E-mail: brunnaFalusi@gmail.com. ***PDCA cycle application in proficiency testing organization.***

Ensaio de proficiência são importantes ferramentas da qualidade, utilizadas para avaliação de desempenho de laboratórios. A participação contínua em programas de ensaios de proficiência (PEP) possibilita monitoramento de problemas e ações decorrentes, auxilia na validação e na comparação de métodos de ensaio, permite a atribuição de valores para materiais de referência e proporciona maior confiança dos clientes, dentre outros benefícios. Os PEPs podem variar de acordo com as necessidades dos laboratórios, com as características das matrizes, com os métodos analíticos empregados e com o número de participantes. O importante é que eles sejam organizados por provedores que cumpram com os requisitos da norma ISO/IEC 17043. Um dos maiores desafios de um provedor de PEP é realizar um planejamento adequado de cada etapa do programa e ter mecanismos de controle para cada uma delas. O objetivo deste trabalho é apresentar uma proposta de organização de PEP, utilizando o ciclo PDCA. Esse ciclo é uma ferramenta que pode ser aplicada em qualquer tipo de organização, pública ou privada, para auxiliar no planejamento, na operação, no controle e nas ações decorrentes de todo o programa, visando, principalmente, à resolução de problemas e melhoria contínua de processos. Cada letra da sigla PDCA representa uma ação: *Plan* (Planejar), *Do* (Fazer), *Check* (Verificar) e *Act* (Agir). Na organização de um PEP, a etapa *Plan* corresponde ao planejamento de todas as fases, desde a definição do escopo do PEP, insumos necessários, competências e treinamentos, processamento do material, armazenamento e distribuição de itens de ensaio, testes estatísticos e relatórios de desempenho. A etapa *Do* relaciona-se à execução das ações propostas no planejamento; já, na etapa *Check* são realizados controles para verificar o atendimento aos requisitos de qualidade especificados. Na eventual detecção de alguma não conformidade, na etapa *Act*, são tomadas ações para correção de alguma falha no processo, para minimizar algum risco ou, ainda, para possibilitar melhorias na operação. Dentro dessas concepções, estima-se que, com o uso do Ciclo PDCA, poderão ser obtidos resultados positivos, com maior controle sobre o processo. Salienta-se que as ações podem ser concomitantes, pois o que se espera é eficácia das ações e melhoria contínua de todo o processo, uma vez que, durante o Ciclo, o projeto poderá ser ajustado de acordo com as necessidades que sobrevirão, garantindo que o Programa de Ensaio de Proficiência seja realizado com excelência, atendendo às necessidades dos participantes.

*Programa de Aprimoramento Profissional – PAP – Gestão da Qualidade