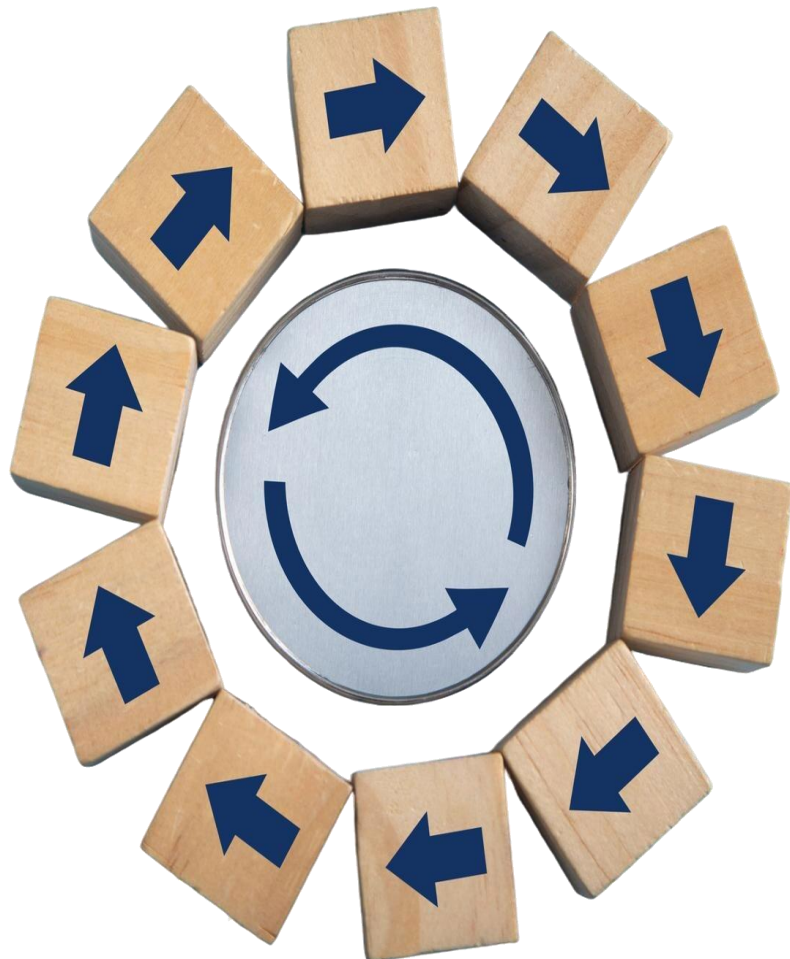


# CICLO SDCA BÁSICO

 Cursoslivres



## Origem e Conceito do Ciclo SDCA

O Ciclo SDCA (Standardize – Do – Check – Act), ou em português "Padronizar – Fazer – Verificar – Agir", é uma ferramenta de gestão que visa consolidar práticas padronizadas em processos organizacionais, promovendo a estabilidade e a manutenção da qualidade. Embora muitas vezes associado ou comparado ao Ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act), o SDCA possui uma função distinta e complementar: ele atua na manutenção dos padrões previamente definidos, assegurando que os processos se mantenham dentro dos parâmetros esperados antes de iniciar novas melhorias.

A origem do Ciclo SDCA está diretamente relacionada ao desenvolvimento do pensamento da qualidade no século XX, especialmente à evolução do ciclo PDCA. A figura de W. Edwards Deming é central nesse contexto, pois ele foi um dos principais responsáveis pela disseminação do ciclo PDCA no Japão, após a Segunda Guerra Mundial. No entanto, à medida que as empresas japonesas desenvolveram seus sistemas de gestão da qualidade, foi identificado que, antes de melhorar um processo por meio do PDCA, era necessário assegurar que ele estivesse funcionando conforme o padrão estabelecido. A partir dessa constatação, surgiu a necessidade de um ciclo que mantivesse os padrões previamente definidos, e é nesse cenário que se insere o SDCA.

O ciclo SDCA não tem como objetivo principal a melhoria contínua, mas sim a estabilização dos processos. A padronização se apresenta como um elemento-chave nesse modelo, pois garante que todos os envolvidos em um processo sigam as mesmas diretrizes, promovendo a previsibilidade dos resultados. Dessa forma, o SDCA é considerado o alicerce da qualidade, uma vez que impede a degradação dos processos e sustenta os resultados já alcançados pelas organizações.

O primeiro estágio do SDCA é o “Standardize” (padronizar), momento em que os procedimentos são definidos com base nas melhores práticas já testadas e aprovadas. É nessa fase que são formalizados os métodos de trabalho, os fluxos operacionais e os critérios de desempenho. O segundo estágio, “Do” (fazer), diz respeito à execução das atividades conforme os

padrões estabelecidos. Aqui, a disciplina operacional é fundamental para que as rotinas sejam realizadas de maneira consistente.

O terceiro estágio, “Check” (verificar), envolve a avaliação dos resultados obtidos com a aplicação dos padrões. Essa etapa busca identificar possíveis desvios, falhas na execução ou inadequações nos procedimentos padronizados. A partir dessa análise, passa-se para a última fase, “Act” (agir), em que são implementadas ações corretivas ou ajustes pontuais que garantam o retorno à conformidade com o padrão estabelecido.

A principal contribuição do Ciclo SDCA para a gestão organizacional está na sua capacidade de consolidar os resultados alcançados. Ele impede que melhorias obtidas por meio do PDCA se percam com o tempo, ao garantir que os padrões de desempenho sejam seguidos com regularidade. Assim, o SDCA é frequentemente utilizado após o encerramento de um ciclo de melhoria, funcionando como um mecanismo de controle e manutenção.

Esse modelo também se mostra especialmente útil em ambientes de produção ou serviços em que a repetibilidade dos processos é essencial. Empresas industriais, organizações hospitalares, instituições de ensino e setores administrativos utilizam o SDCA para manter a estabilidade dos processos e a confiabilidade dos produtos ou serviços entregues.

Vale ressaltar que a aplicação do SDCA exige uma cultura organizacional voltada à disciplina operacional, à valorização da padronização e ao comprometimento das lideranças e equipes com o cumprimento das normas estabelecidas. Além disso, é necessário que existam mecanismos de monitoramento eficazes, que permitam identificar desvios com agilidade e promover as correções necessárias.

Em resumo, o Ciclo SDCA representa um marco importante na gestão da qualidade, não apenas por sua simplicidade estrutural, mas por seu papel estratégico na sustentação dos padrões organizacionais. Ele contribui para a consolidação das boas práticas e para a construção de um ambiente propício

à melhoria contínua, ao garantir que os processos estejam estáveis antes de qualquer nova intervenção transformadora.

### **Referências bibliográficas:**

- Ishikawa, K. (1986). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia*. IndG Tecnologia e Serviços.
- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no estilo japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2009). *Administração da Produção*. Atlas.



## **Objetivo Principal: Manter e Padronizar Processos**

A padronização de processos é um dos pilares fundamentais da gestão da qualidade e da eficiência organizacional. Trata-se da definição e formalização de procedimentos operacionais, rotinas e boas práticas que asseguram a execução consistente de tarefas dentro de uma organização. O principal objetivo da padronização é garantir a estabilidade e a previsibilidade dos resultados, criando uma base sólida sobre a qual melhorias e inovações podem ser construídas.

Manter processos padronizados significa assegurar que todos os envolvidos em uma determinada atividade estejam alinhados quanto à forma correta de executá-la. Essa uniformidade reduz variações indesejadas, facilita o treinamento de novos colaboradores, melhora a comunicação interna e contribui para o controle da qualidade. Além disso, promove maior transparência e facilita a rastreabilidade das ações realizadas em cada etapa de um processo.

Em ambientes organizacionais cada vez mais complexos e dinâmicos, a padronização se torna uma ferramenta estratégica. Ao estabelecer padrões claros e objetivos, a organização reduz a dependência de conhecimento tácito e individual, transformando o saber organizacional em conhecimento explícito e replicável. Isso diminui os riscos operacionais e fortalece a cultura de excelência.

O papel da padronização está fortemente relacionado à ideia de manutenção dos resultados. Processos que foram previamente otimizados por meio de ciclos de melhoria, como o PDCA, devem ser mantidos em seu estado ideal, evitando o chamado “retrocesso da qualidade”, que ocorre quando não há acompanhamento sistemático da execução. É nesse ponto que o Ciclo SDCA (Standardize – Do – Check – Act) se mostra particularmente relevante, pois atua como um mecanismo de sustentação e controle dos padrões estabelecidos, antes de qualquer nova intervenção de melhoria.

A manutenção dos padrões estabelecidos requer disciplina, liderança e monitoramento contínuo. É essencial que a organização conte com mecanismos de auditoria interna, indicadores de desempenho, feedbacks operacionais e sistemas de gestão que assegurem que os processos estejam sendo seguidos corretamente. Quando desvios são identificados, é preciso agir de forma imediata, corrigindo falhas e reforçando o padrão.

Adicionalmente, manter e padronizar processos não significa engessar a organização, mas sim oferecer uma base sólida e confiável para que a criatividade e a inovação possam acontecer com menor risco. A padronização não é um fim em si, mas um meio para assegurar que as operações do dia a dia estejam sob controle, permitindo que os esforços de melhoria contínua sejam realizados com maior efetividade e segurança.

Outro aspecto importante é a disseminação e o acesso ao conhecimento padronizado. Para que os processos padronizados sejam eficazes, é necessário que estejam devidamente documentados, divulgados e compreendidos por todos os envolvidos. Essa prática fortalece a cultura organizacional e favorece o engajamento das equipes, que passam a entender a importância de seguir os padrões como uma forma de contribuir para a qualidade e a produtividade.

No contexto da gestão moderna, a manutenção e padronização dos processos também dialoga com outras abordagens, como a gestão por processos (BPM), os sistemas de gestão da qualidade (como a ISO 9001), e metodologias enxutas como o Lean Manufacturing. Em todos esses modelos, a estabilidade dos processos é considerada condição prévia para melhorias significativas e sustentáveis.

Portanto, o objetivo de manter e padronizar processos vai além de simplesmente seguir regras. Ele representa um compromisso organizacional com a excelência, com a entrega de valor ao cliente e com a construção de uma cultura que valoriza a previsibilidade, a clareza e a melhoria contínua. É a partir dessa base estável que as organizações conseguem crescer, inovar e se adaptar de forma competitiva aos desafios do mercado.

## Referências bibliográficas:

- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia*. Belo Horizonte: INDG Tecnologia e Serviços.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no Estilo Japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- ABNT. (2015). *NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Associação Brasileira de Normas Técnicas.



## Diferença entre SDCA e PDCA

O SDCA (Standardize – Do – Check – Act) e o PDCA (Plan – Do – Check – Act) são dois ciclos amplamente utilizados na gestão da qualidade e na melhoria de processos. Embora compartilhem uma estrutura semelhante, com quatro etapas de natureza cíclica, esses modelos possuem propósitos distintos e são aplicados em diferentes momentos da gestão organizacional. A principal diferença entre eles reside no objetivo fundamental de cada ciclo: enquanto o SDCA busca manter e estabilizar processos padronizados, o PDCA visa promover melhorias contínuas e inovações nos processos existentes.

O Ciclo PDCA é mais conhecido e tradicionalmente utilizado como uma ferramenta de gestão voltada ao aperfeiçoamento constante. A sua primeira etapa, “Plan” (planejar), consiste na identificação de problemas, análise de causas e definição de metas e métodos de melhoria. Em seguida, na etapa “Do” (fazer), a solução é implementada em caráter experimental ou controlado. A fase “Check” (verificar) envolve a análise dos resultados obtidos, comparando-os com os objetivos estabelecidos. Finalmente, na etapa “Act” (agir), decide-se se a melhoria será padronizada, ajustada ou descartada.

Por sua vez, o Ciclo SDCA não tem como foco principal a inovação, mas sim a manutenção dos padrões já estabelecidos. A primeira etapa, “Standardize” (padronizar), envolve a definição clara de métodos e procedimentos baseados em boas práticas e resultados anteriormente testados. A fase seguinte, “Do” (fazer), garante a execução fiel ao padrão estabelecido. Na sequência, “Check” (verificar) assegura que os resultados estejam de acordo com o que foi definido, e, por fim, “Act” (agir) trata de corrigir desvios e reforçar o padrão vigente.

A distinção conceitual entre os dois ciclos pode ser compreendida por meio de suas finalidades. O SDCA é um ciclo de **controle**. Ele é indicado para ambientes em que os processos já estão estruturados, e o objetivo é garantir a repetição correta e constante das atividades. Já o PDCA é um ciclo de



**melhoria**, utilizado quando há necessidade de resolver problemas, otimizar processos ou aumentar a eficiência e a eficácia das operações.

Na prática, o SDCA costuma ser aplicado após o término de um ciclo PDCA bem-sucedido. Uma vez identificada, testada e validada uma nova forma de realizar determinada atividade por meio do PDCA, essa solução é incorporada como novo padrão, sendo então mantida por meio do SDCA. Dessa forma, os dois ciclos não competem entre si, mas se complementam em uma lógica de aprimoramento sustentável.

Outra diferença importante está relacionada ao papel da padronização. No SDCA, a padronização é o ponto de partida, sendo essencial para assegurar a consistência. No PDCA, a padronização aparece apenas no final, caso a melhoria tenha se mostrado eficaz, momento em que o novo processo é formalizado. Assim, o SDCA é preventivo e disciplinador, enquanto o PDCA é exploratório e inovador.

Do ponto de vista organizacional, o uso equilibrado e consciente de ambos os ciclos é fundamental para o sucesso da gestão da qualidade. O SDCA permite consolidar as boas práticas e criar uma cultura de execução disciplinada, enquanto o PDCA estimula a análise crítica e o avanço contínuo. Juntos, eles formam a base para a chamada "gestão por processos", um modelo que valoriza tanto a estabilidade operacional quanto a busca constante por excelência.

Além disso, a compreensão correta das diferenças entre SDCA e PDCA favorece o engajamento das equipes. Ao aplicar o SDCA, os colaboradores entendem que seguir o padrão é uma forma de garantir qualidade e evitar falhas. Já ao aplicar o PDCA, eles são incentivados a participar da construção de soluções e a contribuir com ideias que melhorem os resultados. Essa distinção clara também facilita a definição de metas, o acompanhamento de indicadores e a atuação das lideranças.

Em resumo, a principal diferença entre SDCA e PDCA está em seus objetivos: o SDCA busca manter e sustentar o que já funciona bem, enquanto o PDCA procura mudar e melhorar aquilo que ainda apresenta falhas ou potencial de aprimoramento. O SDCA garante a disciplina, a regularidade e a confiabilidade dos processos. O PDCA promove a inovação, a criatividade e o avanço organizacional. Juntos, representam dois pilares fundamentais da gestão moderna, sustentando a eficiência operacional e o progresso contínuo das organizações.

### **Referências bibliográficas:**

- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia*. INDG Tecnologia e Serviços.
- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no Estilo Japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2015). *Administração da Produção*. Atlas.

## S – Sistematizar (ou Standardize): Estabelecer Padrões

A etapa “S” do Ciclo SDCA, correspondente ao termo “**Sistematizar**” ou “**Standardize**”, constitui a base de sustentação para a estabilidade e a consistência dos processos organizacionais. Essa fase visa estabelecer, documentar e disseminar padrões de operação que garantam a previsibilidade, a qualidade e a eficiência na execução das atividades. Em um ambiente de gestão voltado à excelência, a sistematização representa a transição do conhecimento tácito para o conhecimento formalizado e compartilhável, criando as condições necessárias para o controle eficaz das rotinas de trabalho.

Sistematizar significa organizar o processo de modo racional, padronizando procedimentos, critérios, métodos e boas práticas que já se mostraram eficazes na prática. A partir dessa sistematização, espera-se que todos os envolvidos em determinada operação possam desempenhar suas funções com segurança, clareza e uniformidade, reduzindo a dependência de interpretações subjetivas ou da experiência individual de cada colaborador.

A origem desse conceito está profundamente relacionada à filosofia da qualidade total, desenvolvida e aperfeiçoada principalmente nas indústrias japonesas ao longo do século XX. Nomes como Kaoru Ishikawa, Masaaki Imai e Vicente Falconi ajudaram a consolidar a ideia de que a qualidade não surge do acaso, mas sim do domínio técnico sobre os processos e da disciplina em seguir padrões previamente definidos. A padronização, portanto, é vista não como um obstáculo à criatividade, mas como um meio de assegurar resultados consistentes e mensuráveis.

Para que a sistematização seja eficaz, é necessário percorrer algumas etapas fundamentais. O primeiro passo consiste na **identificação das atividades críticas** que devem ser padronizadas, geralmente aquelas que impactam diretamente a qualidade do produto ou serviço. Em seguida, deve-se promover um **levantamento detalhado dos métodos utilizados**, reunindo informações a partir de observações, entrevistas, manuais existentes e análise

de registros operacionais. A partir dessas informações, elabora-se o **documento padrão**, que deve conter orientações claras, objetivas e acessíveis para todos os colaboradores.

A sistematização, no entanto, não se limita à produção de documentos. Ela requer **comunicação eficaz, treinamento estruturado e acompanhamento constante**. Os padrões definidos devem ser divulgados amplamente, e os trabalhadores devem ser capacitados para compreendê-los e aplicá-los corretamente. Além disso, é essencial que as lideranças estejam engajadas em promover a disciplina operacional, assegurando que os padrões sejam efetivamente cumpridos no dia a dia da organização.

Um dos maiores benefícios da sistematização é a **redução de variabilidade** nos processos. Quando cada colaborador executa uma mesma tarefa de maneira diferente, os resultados tornam-se imprevisíveis, e a qualidade sofre impactos negativos. Por meio da padronização, essa variabilidade é controlada, permitindo que a organização atue de maneira mais confiável e eficiente. Isso também favorece a identificação rápida de desvios e facilita a implementação de ações corretivas.

Além disso, estabelecer padrões contribui para a **formação de uma cultura organizacional forte**, baseada em valores como responsabilidade, compromisso, clareza e excelência. Ao saber o que se espera de seu desempenho, o colaborador atua com maior segurança e autonomia. A padronização também serve como ferramenta de aprendizado organizacional, pois permite registrar o conhecimento acumulado e disseminá-lo internamente, promovendo a retenção do saber técnico e operacional.

Entretanto, é importante destacar que os padrões não devem ser encarados como estruturas rígidas e imutáveis. Pelo contrário, eles devem ser **revisados periodicamente**, com base em resultados operacionais, feedbacks dos colaboradores e oportunidades de melhoria identificadas no cotidiano. Quando um novo padrão mais eficaz é desenvolvido, ele substitui o anterior, e a sistematização é atualizada, reforçando o ciclo de manutenção e aperfeiçoamento da qualidade.

Em resumo, a etapa de sistematização no Ciclo SDCA é essencial para assegurar a **estabilidade dos processos** e a **padronização das operações**, criando uma base sólida para o controle da rotina e para a construção de uma cultura voltada à qualidade. Ao transformar boas práticas em procedimentos formais e compartilháveis, a organização reduz riscos, aumenta a produtividade e cria um ambiente mais preparado para enfrentar os desafios da competitividade e da inovação.

### **Referências bibliográficas:**

- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no Estilo Japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia*. INDG Tecnologia e Serviços.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall.
- ABNT. (2015). *NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Associação Brasileira de Normas Técnicas.

## **D – Desenvolver (ou Do): Executar Conforme o Padrão**

A etapa “**D – Desenvolver**”, também denominada “**Do**” no Ciclo SDCA, refere-se à **execução do trabalho conforme os padrões estabelecidos**. Essa fase é fundamental para garantir a aplicação prática das diretrizes sistematizadas na etapa anterior, promovendo a continuidade da qualidade e a disciplina operacional no cotidiano das organizações. Ao executar conforme o padrão, a organização transforma o conhecimento documentado em ação concreta, assegurando que os processos sejam conduzidos de forma consistente, confiável e orientada a resultados.

A lógica que fundamenta essa etapa é a de que **não basta definir bons padrões – é necessário implementá-los com rigor**. A execução eficaz depende de múltiplos fatores, como o comprometimento da equipe, a clareza das instruções, a capacitação dos profissionais e a existência de condições adequadas de trabalho. O foco central está na **aderência ao padrão estabelecido**, ou seja, na aplicação disciplinada das instruções operacionais, métodos e critérios definidos previamente na sistematização.

A execução conforme o padrão representa um marco de maturidade organizacional. Quando uma empresa consegue desenvolver suas atividades de forma padronizada e estável, ela reduz variabilidades, evita retrabalho, minimiza erros e assegura a qualidade dos produtos e serviços entregues. Essa estabilidade operacional permite que o processo atinja níveis consistentes de desempenho, proporcionando maior previsibilidade, controle e eficiência.

Do ponto de vista prático, essa etapa envolve a **orientação e o treinamento das equipes**, com o objetivo de alinhar todos os envolvidos às diretrizes operacionais. A clareza na comunicação é essencial: o padrão precisa ser compreendido por quem executa, e deve estar acessível sempre que necessário. Além disso, é importante que os colaboradores compreendam não apenas o “como” fazer, mas também o “porquê” do procedimento, favorecendo o engajamento com o propósito do trabalho.

Outro aspecto relevante na fase de execução é a **adequação dos recursos físicos, tecnológicos e humanos**. Para que a operação conforme o padrão ocorra com eficácia, a organização deve garantir que os insumos, ferramentas e condições de trabalho estejam disponíveis e em conformidade com as exigências do processo. A ausência desses elementos pode comprometer a padronização e afetar diretamente a qualidade do resultado final.

A execução padronizada também favorece a **monitorização contínua do desempenho operacional**. Quando os processos seguem um padrão estabelecido, eventuais desvios tornam-se mais visíveis, facilitando a identificação de falhas e a tomada de decisões corretivas. Esse ambiente de controle sistemático fortalece a cultura de disciplina e prepara o terreno para futuros ciclos de melhoria contínua.

É comum, nas organizações, a ocorrência de lacunas entre o padrão definido e a prática real. Essas divergências podem surgir por falta de capacitação, resistência à mudança, falhas de comunicação ou limitações nos recursos disponíveis. Por isso, é papel da liderança acompanhar de perto a execução dos processos, fornecendo suporte, reforçando orientações e valorizando os comportamentos alinhados ao padrão. A **liderança proativa e presente** é um dos pilares para o sucesso da etapa de execução.

Além disso, deve-se considerar que a execução conforme o padrão não implica em estagnação. Pelo contrário, ela serve como **ponto de partida para a melhoria contínua**, pois permite estabilizar o processo e gerar dados confiáveis para a análise posterior. Assim, a execução disciplinada cria um ciclo virtuoso em que a estabilidade operacional alimenta a busca por eficiência, inovação e qualidade superior.

Em síntese, a etapa “Desenvolver” ou “Do” no Ciclo SDCA representa o momento de colocar em prática aquilo que foi definido como padrão. Ela transforma a teoria em ação e o planejamento em resultado. Ao garantir a execução conforme o padrão, a organização avança na construção de uma cultura de excelência, fortalece seus sistemas de controle e se prepara para os desafios de melhoria contínua. A disciplina, a comunicação clara, o

acompanhamento das lideranças e a capacitação constante são os principais fatores de sucesso nessa fase.

### **Referências bibliográficas:**

- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia*. INDG Tecnologia e Serviços.
- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no Estilo Japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- ABNT. (2015). *NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Associação Brasileira de Normas Técnicas.





## C e A – Checar e Agir: Verificação e Correção de Desvios

No contexto do Ciclo SDCA (Sistematizar – Desenvolver – Checar – Agir), as etapas finais — **Checar (C)** e **Agir (A)** — desempenham um papel essencial no controle dos processos e na garantia de conformidade com os padrões estabelecidos. Essas duas fases operam de forma integrada, formando um mecanismo contínuo de verificação e reação que assegura a eficácia do sistema padronizado. A ausência de uma dessas etapas compromete a estabilidade e torna o processo vulnerável a variações e perdas de qualidade.

A fase “**Checar**” tem como objetivo principal a **verificação sistemática da execução dos processos**, com foco na identificação de conformidades e não conformidades em relação aos padrões definidos na fase de sistematização. Essa verificação pode ocorrer de diferentes formas, como por meio da análise de indicadores de desempenho, auditorias internas, observação direta, checklists operacionais ou revisões de registros. O importante é que haja uma **rotina de acompanhamento estruturada**, capaz de oferecer informações confiáveis sobre o grau de adesão aos procedimentos padronizados.

Essa etapa permite que a organização conheça a realidade da operação, identifique falhas, desvios, gargalos e inconsistências, e, assim, tome decisões embasadas. A verificação contínua garante a **detecção precoce de problemas**, o que reduz o impacto de erros e evita que pequenos desvios se transformem em falhas sistêmicas. Para isso, é essencial que os dados coletados na verificação sejam analisados de maneira crítica, buscando compreender as causas e os efeitos dos desvios observados.

A verificação, no entanto, não é um fim em si mesma. Ela deve conduzir a ações corretivas e, quando necessário, a ajustes nos padrões. É nesse ponto que entra a etapa “**Agir**” do ciclo. Esta fase representa a **resposta organizada aos desvios identificados**, com foco em restabelecer a conformidade com os padrões, corrigir falhas e evitar recorrências. A ação pode assumir diferentes formas, como a reorientação de equipe, o reforço de

treinamentos, a revisão de processos ou até mesmo a redefinição de procedimentos, caso se constate que o padrão original está inadequado.

O princípio fundamental da etapa “Agir” é a **responsividade disciplinada**. Ou seja, a organização não deve apenas reconhecer os problemas, mas agir de forma estruturada e eficaz para resolvê-los. Essa postura ativa promove uma cultura de responsabilidade e de melhoria contínua dentro da organização, fortalecendo a confiabilidade dos processos e a confiança dos colaboradores no sistema de gestão.

Vale destacar que, na lógica do SDCA, as ações não têm como finalidade principal promover mudanças significativas ou transformações no processo, como ocorre no ciclo PDCA. No SDCA, o foco da ação é **corrigir e manter**, e não inovar ou reformular. Por isso, a atuação é mais voltada à **manutenção do padrão**, garantindo que o processo volte a operar dentro dos limites definidos sempre que se desviar. Esse caráter conservador e disciplinador é o que torna o SDCA uma ferramenta tão eficaz para o gerenciamento da rotina do trabalho.

Outro ponto importante é o **registro e a documentação das verificações e das ações tomadas**. Ao manter histórico das ocorrências, desvios e intervenções, a organização cria uma base de conhecimento útil para futuras análises, auditorias e treinamentos. Esses registros também servem para avaliar a eficácia das medidas corretivas implementadas e para identificar padrões de comportamento que possam indicar causas crônicas de não conformidade.

Para que as fases de checagem e ação sejam bem-sucedidas, é necessário o **envolvimento ativo da liderança**. Os líderes devem não apenas conduzir ou supervisionar as verificações, mas também incentivar a participação da equipe no processo de controle e solução de problemas. Uma cultura organizacional que valoriza a transparência, o feedback e o compromisso com a qualidade é decisiva para que as ações corretivas não sejam apenas pontuais, mas parte de uma prática sistemática de gestão.

Em síntese, as etapas “Checar” e “Agir” do Ciclo SDCA representam a **capacidade da organização de observar e reagir**. Elas garantem que os processos padronizados sejam mantidos sob controle e que quaisquer desvios sejam prontamente corrigidos. Combinadas, essas fases fecham o ciclo de estabilidade e manutenção da qualidade, fortalecendo o desempenho operacional e preparando a organização para sustentar seus resultados de forma contínua.

### **Referências bibliográficas:**

- Campos, V. F. (2004). *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia*. INDG Tecnologia e Serviços.
- Falconi, V. A. (1999). *TQC: Controle da Qualidade Total no Estilo Japonês*. Falconi Consultores de Resultado.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- ABNT. (2015). *NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Associação Brasileira de Normas Técnicas.