



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.13 Melhoria Contínua – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

Melhoria Contínua, para a NBR ISO 9000, está diretamente relacionada com a [melhoria da qualidade](#) (3.2.12), porém, de uma maneira incessante e gradual.

Quando uma pessoa pesando 150kg vai ao médico e ele o aconselha perder 80kg, é bem pouco provável que o paciente tome alguma ação eficaz, pois perder 80kg é muita coisa, é muito difícil, é doloroso,... Se ao invés disso, o médico pedir para que o paciente perca 2kg até a próxima consulta, certamente paciente lembrará de uma série de ações que poderá facilmente tomar e é muito provável que ele perca os 2kg. Após alguns anos, é possível que ele tenha atingido o peso ideal. Assim é com a qualidade.

O sistema ISO9000 para a gestão da qualidade, em diversos momentos nos proporciona a oportunidade para a melhoria contínua. Por exemplo:

- Estabelecendo objetivos e metas para um processo. Traçando gráficos e acompanhar a evolução dos indicadores e tomando as devidas ações.
- Realizando Auditorias de sistemas, como resultado, emitindo as devidas notificações de não conformidade e por fim, sanando cada problema.
- Realizando análise crítica com a direção e apresentando os resultados do período, coletando idéias para melhorar e tomando as devidas ações.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Melhoria Contínua”:

Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos (3.1.2).

NOTA O processo (3.4.1) de estabelecer objetivos e identificar oportunidades para melhoria é um processo contínuo, através do uso das constatações da auditoria (3.9.5) e conclusões da auditoria (3.9.6), análise de dados, análises críticas (3.8.7) pela Direção, ou outros meios, e geralmente conduz à ação corretiva (3.6.5) ou ação preventiva (3.6.4).



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.12 Melhoria da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

Melhoria da Qualidade deve ser entendida exatamente como se define nos dicionários. O Dicionário Michaelis diz que melhorar é: “Tornar(-se) melhor ou superior ou tornar mais próspero” mas também diz que melhorar é “Diminuir a doença”. Pegando-se então por analogia, podemos dizer que a Melhoria da Qualidade é o que transforma um ponto positivo em algo ainda melhor e um ponto negativo em algo não tão ruim ou sob controle.

As melhorias da qualidade podem ser:

- Melhoria nos processos;
- Melhoria nos produtos;
- Melhoria nos serviços;
- Melhoria no atendimento;
- Melhoria na pós-vendas;
- Melhoria no sistema de gestão;
- Melhoria na rastreabilidade; etc.

Vale lembrar que não se pode afirmar que algo melhorou sem uma boa análise estatística. Dizer que no mês anterior tivemos 20 reclamações de cliente e neste mês tivemos apenas 10, não significa que melhoramos; talvez os clientes tenham desistido de comprar. Pense nisso e estabeleça bons indicadores de desempenho antes de preparar uma festa para comemorar algo relacionado à qualidade.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Melhoria da Qualidade”:

Parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada no aumento da capacidade de atender os requisitos (3.1.2) da qualidade.

NOTA Os requisitos podem estar relacionados a qualquer aspecto, tais como eficácia (3.2.14), eficiência (3.2.15) ou rastreabilidade (3.5.4).



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.11 Garantia da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

A Garantia da Qualidade é uma parte muito importante do [Sistema de Gestão da Qualidade](#), pois é ela quem garante, ou que pelo menos tenta garantir, a qualidade do que se está sendo produzido, sejam Produtos, Projetos ou Serviços.

Muitas vezes se confunde [Controle de Qualidade](#) com Garantia da Qualidade, porém, se deve ter em mente que a Garantia da Qualidade é um sistema maior e o Controle de Qualidade é uma ferramenta que a Garantia da Qualidade usa para garantir o atendimento aos [requisitos](#) dos Produtos ou Serviços.

Em termos de setor, ou departamento de uma empresa, é muito comum que o Departamento de Controle de Qualidade seja uma divisão do Departamento da Garantia da Qualidade ou Qualidade Assegurada.

Veja algumas das tarefas da Garantia da Qualidade:

- Definir e publicar Procedimentos da Qualidade;
- Treinar os colaboradores para a Qualidade;
- Homologar os Fornecedores;
- Qualificar os Fornecedores e Produtos;
- Realizar Auditorias de Processo;
- Realizar Auditorias de Sistema;
- Realizar Auditorias em Fornecedores;
- Atender as Reclamações de Clientes;
- Monitorar o atendimento das assistências técnicas em garantia;
- Promover a Melhoria Contínua;
- Definir critérios de aprovação de matérias primas e produtos acabados; etc.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Garantia da Qualidade”:

parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada em prover confiança de que os requisitos (3.1.2) da qualidade serão atendidos.



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.10 Controle de Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Controle de Qualidade, para a ISO 9000, é o processo ou setor da empresa, e parte da [Gestão da Qualidade](#), que irá garantir que todos os produtos realizados e que todos os serviços prestados estão de acordo com as exigências do cliente, do mercado e eventualmente, da legislação aplicável a ele.

Muito antes de se pensar em controlar a qualidade de algo, precisa-se saber quais são os seus [requisitos](#). Os requisitos podem ser as exigências declaradas pelo cliente (cor, quantidade, custo, eficiência, prazo de entrega...), mas também é aquilo que prometemos e que normalmente está descrito nas especificações do

produto (tamanho, consumo, peso, desempenho...). Não podemos deixar de relacionar entre os requisitos tudo aquilo que o fabricante deve fazer por força de lei ou de norma específica (itens de segurança, nível de contaminação...).

Agora sim, com os requisitos em mãos, cabe ao Controle de Qualidade verificar tudo o que está sendo entregue ao cliente para poder se assegurar que tudo está de acordo.

Baseado na experiência, o Controle de Qualidade define a Amostragem, ou seja, quantas peças serão testadas por dia ou por lote, a fim de garantir a qualidade. Cabe também ao Controle de Qualidade determinar os testes que serão feitos e os equipamentos que serão utilizados.

Como saída do Controle de Qualidade temos os materiais aprovados ou reprovados e os indicadores de desempenho que serão usados pelos gestores para promover a melhoria contínua.

Veja como a ISO 9000:2005 define o termo "CONTROLE DE QUALIDADE":

Parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada no atendimento dos requisitos (3.1.2) da qualidade



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.9 Planejamento da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

O Planejamento da Qualidade é a ação de interpretar a [Política da Qualidade](#) definida pela [Alta Direção](#), e baseado nela, determinar os [Objetivos da Qualidade](#) que devem ser definidos para atender a Política da Qualidade previamente estabelecida. Além de definir os Objetivos e Metas, o planejamento deve realizar a atividade estratégica de distribuir os recursos de maneira eficiente e eficaz, de modo que os objetivos e as metas possam ser devidamente atendidos.

Planejar é estabelecer um plano, para atingir os objetivos. É importante que o Planejamento da Qualidade tenha pelo menos os seguintes itens:

- Objetivos baseados na Política;
 - cada objetivo deve ter uma meta;
 - cada meta deve ter um prazo;
 - cada objetivo deve ser mensurável;
 - cada objetivo deve ter um responsável.
- Os Objetivos devem ser seguidos;
- Caso os Objetivos fujam do planejado, um plano de ação deve ser realizado;
- Para atingir os Objetivos, o Planejamento da Qualidade deve estabelecer os processos necessários;
- Para atingir os Objetivos, a Alta Direção deve prover recursos.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Planejamento da Qualidade”:

Parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade (3.2.5) e que especifica os recursos e processos (3.4.1) operacionais necessários para atender a estes objetivos.

NOTA – A elaboração de planos de qualidade (3.7.5) pode fazer parte do planejamento da qualidade.



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.8 Gestão da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

A **Gestão** da Qualidade é um conjunto de ações focadas na qualidade. Um Sistema de Gestão da Qualidade não precisa ser obrigatoriamente baseado na ISO 9001, nem tampouco em qualquer outra norma. A Gestão da Qualidade pode ser algo criado pela própria organização com o objetivo de atingir e manter a qualidade de seus produtos, serviços e processos de uma maneira sustentável e promovendo uma melhoria contínua, sem perder os conhecimentos adquiridos nas experiências passadas.

Normalmente uma gestão pela qualidade segue os seguintes passos:

1. Estabelecimento da [política da qualidade](#) (3.2.4);
2. Estabelecimento dos [objetivos da qualidade](#) (3.2.5);
3. O planejamento da qualidade (3.2.9);
4. O controle da qualidade (3.2.10);
5. A garantia de qualidade (3.2.11); e
6. A melhoria da qualidade (3.2.12).

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “GESTÃO DA QUALIDADE”:

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização (3.3.1), no que diz respeito à qualidade (3.1.1)

NOTA – A direção e controle, no que diz respeito à qualidade, geralmente incluem o estabelecimento da política da qualidade (3.2.4), e dos objetivos da qualidade (3.2.5), do planejamento da qualidade (3.2.9), do controle da qualidade (3.2.10), da garantia de qualidade (3.2.11) e da melhoria da qualidade (3.2.12).



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.7 Alta Direção (top management) – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

A Alta Direção de uma empresa são as pessoas que efetivamente tomam as decisões sobre o destino de uma organização. A Alta Direção tem um papel fundamental no sistema de gestão, pois são essas pessoas que determinarão a Política, Missão e Visão da companhia.

Para qualquer empresa, se a Alta Direção não está comprometida ou engajada nas causas do sistema de gestão, fatalmente o sistema não terá força alguma.

Tamãha é a importância da Alta Direção em um sistema de gestão, que as principais normas de sistema de gestão, como a ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental e a OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho, dedicam um capítulo exclusivo para tratar das obrigações da Alta Direção ([ISO 9001:2008 – 5.1. Comprometimento da direção](#)).

Como sabemos que a Alta Direção possui compromissos muitas vezes inadiáveis, o sistema de gestão considera o papel de um profissional com competência e autoridade compatível, capaz de representar a Alta Direção em assuntos relacionados ao sistema de gestão. A esse profissional dá-se o nome de Representante da Direção, ou simplesmente RD.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “ALTA DIREÇÃO”:

peessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização (3.3.1) no mais alto nível



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.6 Gestão (Management) – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

Basicamente podemos dizer que todas as atividades de uma organização estão divididas em estratégico, tático e operacional.

Estratégico é o grupo de atividades exercidas pela alta direção, desde a tomada de decisões até a liberação de recursos;

Tático são as atividades realizadas pelos gerentes, que, utilizando os recursos disponíveis atuam para fazer cumprir as decisões estratégicas;

Operacional é a execução do trabalho propriamente dita, podendo ser tanto as atividades ligadas à produção quanto a administração ou manutenção.

Gestão é realizar a parte Tática, identificando os objetivos e metas, definindo

procedimentos e administrando tudo para poder atingir os objetivos almejado.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “GESTÃO”:

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização (3.3.1).

NOTA O termo inglês “management” algumas vezes se refere a pessoas, isto é, uma pessoa ou grupo de pessoas com autoridade e responsabilidade para a condução e controle de uma organização. Quando “management” é usado nesse sentido, convém que seja sempre usado com algum qualificador para evitar confusão com o conceito “management” definido acima. Por exemplo “management shall...” é desaconselhável quando “top management (3.2.7) shall...” é aceitável.



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.3 Sistema de Gestão da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Antes mesmo de iniciarmos o entendimento do sistema de gestão da qualidade preconizado pela ISO 9001, vamos entender o significado detalhado do termo. Consultando o dicionário Michaelis, encontramos os seguintes verbetes:

sistema

10 Método, combinação de meios, de processos destinados a produzir certo resultado; plano.

15 Agrupamento de partes coordenadas, dependentes umas das outras, qualquer

que seja o assunto ou obra de que se trata.

gestão

- 1 Ato de gerir.
- 2 Administração, direção.

qualidade

- 4 Grau de perfeição, de precisão, de conformidade a um certo padrão: Artigo de primeira qualidade. Trabalho de qualidade inferior.

Então, com uma simples análise no dicionário, concluimos que sistema de gestão da qualidade significa algo como, “um método de se administrar uma empresa objetivando um alto grau de perfeição”.

Consultando um pouco mais a literatura relacionada ao tema, encontramos algumas definições bastante objetivas. Segundo a Cartilha do Sistema de Gestão da Qualidade, editada pela consultoria TEMPLUM: “sistema de gestão da qualidade são regras e princípios relacionados à qualidade aplicados no dia-a-dia das organizações”.

De qualquer forma, podemos afirmar que toda empresa possui um sistema de gestão, por mais simples e desestruturado que seja, é um sistema de gestão. Cada sistema de gestão pode estar focado em um tema específico, no nosso caso, estamos falando do sistema de gestão que foca a qualidade dos produtos e dos serviços prestados. Ainda assim, um sistema de gestão da qualidade pode ser realizado de diversas formas. Algumas mais eficientes do que outras. A ISO – *International Organization for Standardization*, realizou uma coletânea das melhores práticas de gestão da qualidade e compilou na ISO 9001 que no Brasil leva o nome de [ABNT NBR ISO 9001](#).

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE”:

sistema de gestão (3.2.2) para dirigir e controlar uma organização (3.3.1), no que diz respeito à qualidade (3.1.1).



ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sumário

Saiba mais sobre a ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sistemas da gestão ambiental Requisitos com orientações para uso

Introdução

1 Objetivo e campo de aplicação

2 Referências normativas

3 Termos e definições

3.1 Auditor

3.2 Melhoria contínua

3.3 Ação corretiva

3.4 Documento

3.5 Meio ambiente

3.6 Aspecto ambiental

3.7 Impacto ambiental

3.8 Sistema da Gestão Ambiental – SGA

3.9 Objetivo ambiental

3.10 Desempenho Ambiental

3.11 Política Ambiental

3.12 Meta Ambiental

3.13 Parte Interessada

3.14 Auditoria interna

3.15 Não conformidade

3.16 Organização

3.17 Ação Preventiva

3.18 Prevenção de poluição

3.19 Procedimento

3.20 Registro

4 Requisitos do sistema da gestão ambiental

4.1 Requisitos gerais

4.2 Política ambiental

4.3 Planejamento

4.3.1 Aspectos ambientais

4.3.2 Requisitos legais e outros

4.3.3 Objetivos, metas e programa

4.4 Implementação e operação

4.4.1 Recursos, funções, responsabilidades e autoridades

4.4.2 Competência, treinamento e conscientização

4.4.3 Comunicação

4.4.4 Documentação

4.4.5 Controle de documentos

4.4.6 Controle operacional

4.4.7 Preparação e resposta à emergências

4.5 Verificação

4.5.1 Monitoramento e medição

4.5.2 Avaliação do atendimento a requisitos legais e outros

4.5.3 Não-conformidade, ação corretiva e ação preventiva

4.5.4 Controle de registros

4.5.5 Auditoria interna

4.6 Análise pela administração

* Os textos contidos na Academia Platônica de Ensino de forma alguma eliminam a necessidade de se adquirir a norma original, esses textos apenas orientam e complementam a norma. Para adquirir essa e outras normas, vá ao site da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (<http://www.abnt.org.br/>)



Parques de diversão passam a ter norma específica de segurança

Acabam de serem lançadas as normas que tratam da segurança em parques de diversão. Após diversos acidentes, a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e a ADIBRA – Associação Brasileira de Parques de Diversões do Brasil desenvolveram e publicaram uma série de normas que visam aumentar a segurança dos usuários e funcionários dos parques de diversão.

A série é composta de cinco partes:

- ABNT NBR 15926-1 – Equipamentos de parques de diversão – Terminologia
- ABNT NBR 15926-2 – Equipamentos de parques de diversão – Requisitos de segurança do projeto e de instalação
- ABNT NBR 15926-3 – Equipamentos de parques de diversão – Inspeção e manutenção
- ABNT NBR 15926-4 – Equipamentos de parques de diversão – Operação
- ABNT NBR 15926-5 – Equipamentos de parques de diversão – Parques aquáticos

Por ser uma norma, ela não tem força de lei, ou seja, os parques não são obrigados a aderir aos seus requisitos. Porém, os usuários podem escolher entre as diversas opções de parques, aqueles certificados. É uma medida de grande prudência.

Dentre os diversos requisitos, citaremos alguns:

- Um Responsável deve verificar o brinquedo após a sua montagem;
- A cada seis meses pelo menos, cada brinquedo deve ser checado;
- Verificações de rotina devem ser planejadas e cumpridas;
- A contratação dos profissionais de manutenção deve seguir certos critérios;
- Regras de limite de peso;
- Regras para embarque e desembarque;
- O Operador do brinquedo deve ter acesso a todos os visitantes antes do início da operação;
- Os brinquedos devem ser protegidos por uma cerca de pelo menos 1m de altura;
- Os pisos, rampas e escadas de acesso devem possuir superfície antiderrapante;
- Sinalização adequada informando os riscos do brinquedo;
- Visitantes com tamanho incompatível aos brinquedos devem ser proibidos de

usá-los;

Esperamos que essas medidas sejam realmente adotadas e tratadas com a importância que a vida dos usuários e funcionários de parques de diversão merecem.