



ISO 9001:2008 – 6.4. Ambiente de trabalho

Para entendermos melhor o conceito de ambiente de trabalho em uma organização, primeiro vamos entender o significado de ambiente. No dicionário Michaelis, encontramos o seguinte:

Ambiente

- 1 Que envolve os corpos por todos os lados.
- 2 Aplica-se ao ar que nos rodeia, ou ao meio em que vive cada um.
- 1 O ar que respiramos ou que nos cerca.
- 2 O meio em que vivemos ou em que estamos: Ambiente físico, social, familiar.

Então, ambiente de trabalho é o conjunto de tudo que envolve o processo em questão. Como a ISO 9001:2008 trata de maneira separada as pessoas envolvidas, no item 6.2. Recursos humanos, e a infra-estrutura no item 6.3. Infra-estrutura, cabe então ao item 6.4. Ambiente de trabalho, itens como:

- fatores físicos;
- temperatura;
- umidade;
- pressão;
- ruído;
- poluição;
- odores;
- contaminantes;
- aerodispersóides;
- poeira;
- iluminação;
- movimentação de ar;
- radiação;
- radiação solar; etc.

A ISO 9001:2008 no seu requisito 6.4. Ambiente de trabalho, diz que a

organização deve determinar e gerenciar tais fatores de tal forma que o ambiente de trabalho seja propício para que a organização alcance a conformidade com os requisitos do produto.

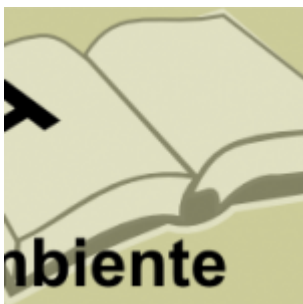
O termo gerenciar significa que a organização deve identificar os fatores ambientais que possam afetar a qualidade do produto e do processo de realização do produto e a partir daí, tomar ações para que tais condições permaneçam sob controle.

Parte dos fatores ambientais não pode ser alterada, como por exemplo, a quantidade de sol em uma plantação de café, porém, deve ser considerada e gerenciada da melhor maneira possível. Por outro lado, fatores como a temperatura em uma linha de montagem, podem ser controlados com o uso de ventilação natural, ventiladores ou até mesmo, condicionadores de ar.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

A organização deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

NOTA O termo “ambiente de trabalho” se refere àquelas condições sob as quais o trabalho é executado, incluindo fatores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas).



Ambiente

O dicionário Michaelis traduz ambiente como:

1 Que envolve os corpos por todos os lados. 2 Aplica-se ao ar que nos rodeia, ou ao meio em que vive cada um. *sm* 1 0 ar que respiramos ou que nos cerca. 20 meio em que vivemos ou em que estamos: *Ambiente físico, social, familiar. A. de campus, Inform:* área extensa ou local com muitos usuários conectados por várias redes, como uma universidade ou hospital. *A. físico:* parte do ambiente humano que inclui fatores puramente físicos (como solo, clima etc.).

Em uma empresa podemos falar sobre o Ambiente de trabalho ou o Meio Ambiente como coisas diferentes. Porém, principalmente quando falamos em gestão da Qualidade ou de Produção, podemos considerar o Ambiente como aquilo que temos pouca ou nenhuma influência, porém, que influencia o nosso processo ou produto.

O diagrama de Ishikawa possui um ramo referente à Ambiente, que deve ser muito bem interpretado, caso contrário, será considerado apenas se está fazendo sol ou chuva. Veja a seguir alguns exemplos:

Para um agricultor, o fator climático é um fator Ambiental, pois a chuva ou frio exercem influência sobre o seu produto e ele nada pode fazer para mudar. Já, para um escritório de Contabilidade, o clima pode ser controlado com um aparelho de ar-condicionado, ou seja, não é Ambiente, porém, a legislação fiscal, influencia o seu trabalho, embora ele não possa fazer nada para alterá-lo. Neste caso, a legislação é um fator Ambiental.

Outro exemplo seria o trânsito em uma determinada região. Se uma pizzaria depende do bom andamento do trânsito para realizar as suas entregas, o trânsito é um fator Ambiental.