



ISO 14001 2004 – 3.15 Não conformidade

O Sistema de Gestão Ambiental é composto por uma série de exigências mínimas que devem ser cumpridas pela empresa. A essas exigências damos o nome de “Requisitos”. Quando se cumpre um requisito, podemos dizer que a empresa está agindo “conforme” o Sistema de Gestão Ambiental planejado. Nessa situação, dizemos que a empresa está em conformidade com o sistema.

Por outro lado, quando alguma das exigências, ou requisitos, do Sistema de Gestão Ambiental, não está sendo atendido, dizemos que a empresa não está conforme com o sistema. A essa falha, ou desvio, chamamos de Não conformidade.

Vejamos alguns exemplos:

Requisito do Sistema de Gestão Ambiental:

- “Todo documento deve ser Aprovado antes do seu uso”

Não Conformidade:

- Um documento foi revisado e posto em uso sem que ninguém o tivesse aprovado formalmente.

Vamos a mais um exemplo:

Requisito do Sistema de Gestão Ambiental:

- Atender toda a legislação ambiental pertinente;
- Tem uma lei que diz não poder descartar medicamentos em aterro sanitário

Não Conformidade:

- Foram encontradas cartelas de comprimidos com prazo vencido no lixo comum.

Veja como a NBR ISO 14001:2004 define o termo “Não conformidade”:

Não-atendimento de um requisito.



ISO 14001 2004 – 3.3 Ação corretiva

Tanto em um Sistema de Gestão Ambiental quanto em qualquer outra área de empresa, falhas acontecem. E é nesse momento que se deve realizar uma Ação Corretiva, para sanar de vez o problema.

Como o próprio nome já diz, a Ação Corretiva serve para corrigir algo que não está certo. Se o problema ainda não tivesse se manifestado, a ação que deveria ser tomada para evitar que o previsto viesse a acontecer seria a Ação Preventiva.

Toda Ação Corretiva deve ser tratada com muita atenção, visto que se trata de uma ação necessária para sanar um problema real, algo que já aconteceu.

São várias as situações onde uma Ação Corretiva Ambiental deve ser praticada, entre elas poderíamos relacionar:

- Para atender a uma não conformidade de Auditoria Interna;
- Para atender a uma não conformidade de Auditoria externa;
- Para tratar dos pontos apontados por uma fiscalização ambiental;
- Para tratar de um acidente ambiental;
- Para tratar de não conformidades observadas durante simulados de emergência ambiental;
- Para tratar de desvios aos Procedimentos Ambientais;
- Para tratar de desvios à Política Ambiental;
- Para tratar de descumprimentos Legais;
- Em alguns casos, para tratar de Metas e Objetivos Ambientais não atendidos; etc.

Uma Ação Corretiva Ambiental deve ter no mínimo as seguintes etapas:

1. Descrição do Problema;
2. Formação do Time;
3. Ações de Contenção imediatas;
4. Análise das causas;
5. Ação Corretiva;
6. Análise da Eficácia da ação tomada;
7. Padronização, para evitar que o problema volte a ocorrer;
8. Apresentação do resultado e parabenização do time.

Veja o que a NBR ISO 14001:2004 nos tem a dizer:

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade.



Não Conformidade no item 7.6 da ISO 9001:2008 – Determinação dos equipamentos de monitoramento e medição

A NBR ISO 9001:2008 no se item 7.6 – Controle de equipamento de monitoramento e medição, diz o seguinte:

“A organização deve determinar o monitoramento e a medição a serem realizados e o equipamento de monitoramento e medição necessário para fornecer evidências da conformidade do produto com os requisitos determinados.”

Isso quer dizer que a organização deve identificar e controlar os equipamentos de medição e monitoramento que influenciam em alguma característica do produto ou afeta a satisfação do Cliente.

Exemplos de equipamentos de medição e monitoramento:

- Balança usada para pesar a farinha quando é embalada;
- Balança usada pelo padeiro para saber a quantidade de fermento a ser colocado na massa;
- Trena usada pelo pedreiro em uma construção;
- Cronômetro usado em um laboratório para medir o tempo de um teste;
- Paquímetro usado para medir o tamanho do parafuso em uma fábrica de parafusos;
- Termômetro utilizado no ambulatório médico; etc.

Exemplo de equipamentos que não precisam ser relacionados:

- Balança usada para pesar a sucata da produção;
- Termômetro do aquário de uma clínica médica;
- Trena usada pelo pedreiro em uma reforma no galpão de uma fábrica de pneus.

Ou seja, depende do ramo de atividade de cada empresa. O gestor deve se perguntar: Se esse equipamento medir errado, o meu produto será afetado? O cliente será prejudicado? Se sim, esse equipamento deve ser determinado.

A organização deve providenciar uma lista, ou algo parecido, que relacione os equipamentos de monitoramento e medição passíveis de controle. Caso contrário, a organização estará não conforme.



Ação Corretiva

Quando uma não-conformidade ocorre, ou seja, quando algo diferente do planejado acontece, alguma ação tem que ser tomada para reparar os danos e para garantir ou evitar que o problema volte a acontecer. Em casos extremos, podemos tomar uma ação no intuito de minimizar os riscos, caso volte a ocorrer.

As ações corretivas precisam sempre ser registradas, tanto para compor estatísticas futuras, quanto para auxiliar em outras eventuais análises.

Os principais sistemas de gestão, incluindo a ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, exigem um procedimento documentado descrevendo a forma com que as ações corretivas são tratadas.

Saiba mais sobre Ação corretiva:

- [Ação Imediata, Ação Corretiva e Ação Preventiva](#)
- [ISO 9001:2008 – 8.5.2. Ação corretiva](#)



Abrangência de não conformidade de Auditoria

Para ficar claro o conceito de abrangência, primeiro devemos entender o processo de Auditoria. O Auditor quando investiga um requisito, ele procura evidências – provas – de que este requisito foi atendido. Se o Auditor encontrar evidência objetiva de que não é atendido, então, ele aponta a não conformidade para o item e passa a investigar outro.

Imagine que eu esteja auditando o controle de documentos; vou a um setor e descubro alguém usando um documento desatualizado. Isso é suficiente para dizer que o controle de documentos da empresa não está bom. Se o Auditor encontrou 1 ou vários documentos desatualizados, não importa, a não conformidade está evidenciada.

Vale lembrar que o Auditor tem como objetivo buscar evidências de conformidades no sistema. A função dele não é a de registrar tudo que está errado. Assim, a não conformidade aponta que existe uma falha, o que não quer dizer que ele tenha encontrado todas as falhas.

Dessa forma, se a empresa simplesmente trocar o documento desatualizado, não estará resolvendo a não conformidade, a empresa tem que verificar todos os documentos da empresa para ver se encontra mais algum problema, se encontrar, deve corrigir. Isso é abrangência!

Fique atento, pois a abrangência, neste caso, deve ser considerada a todos os documentos e a todas as exigências do item, no nosso caso, a empresa deve verificar se os documentos foram aprovados, estão legíveis, estão disponíveis no local de trabalho...

Vejamos outros exemplos:

A NR-26 especifica as cores com que a empresa deve pintar alguns itens de segurança. Imagine que o Auditor encontre um eletroduto pintado de verde – deveria ser cinza – ele aplica a não conformidade contra o atendimento a NR-26. Quando ele voltar, encontra uma empilhadeira pintada de verde – deveria ser amarela – ele mantém a não conformidade, já que a NR-26 continua não sendo atendida, independente se todos eletrodutos estão nas cores certas. A abrangência não foi feita.

Imagine então que durante a auditoria, o Auditor tenha encontrado uma balança na produção sem a etiqueta de calibração. A não conformidade é aberta contra o controle de instrumentos de medição. Na volta, o Auditor vai verificar todos os instrumentos, não apenas as balanças, nem somente na produção. Ele pode querer conferir a calibração do termômetro usado na enfermaria (se a auditoria for também de saúde e segurança), ou o hidrômetro do poço artesiano, por exemplo.

Portanto, toda ação corretiva deve ter a sua abrangência verificada para que seja considerada eficaz.