



## 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).



## ISO 14001 2004 – 3.17 Ação Preventiva

Todo Sistema de Gestão Ambiental requer da equipe alguns tipos de ação. Basicamente elas podem ser classificadas da seguinte maneira:

- **Ação Corretiva** – é a ação requerida sempre que uma **Não Conformidade** é detectada;
- **Ação Preventiva** – é a ação requerida quando a Não Conformidade ainda não ocorreu, porém, poderia ter ocorrido;
- **Ação de Melhoria** – é uma ação que se põem em prática quando se deseja melhorar o **Sistema de Gestão Ambiental**, ainda que a falta dela não ponha em risco o **Meio Ambiente** nem venha a causar uma Não Conformidade.

Vamos a um exemplo:

Os resíduos sólidos de uma empresa são segregados em recipientes próprios. Mensalmente, uma empresa especializada coleta e destina os resíduos segregados. Nunca se registrou nenhum erro na disposição dos resíduos nos coletores, portanto, não existe Não Conformidade. Porém, para garantir que esse erro nunca venha a ocorrer, decide-se por inspecionar os coletores antes do seu embarque. Nesse caso, a ação de inspecionar os resíduos é uma Ação Preventiva. Se houvesse sido encontrada alguma falha, a ação seria corretiva.

Veja como a NBR ISO 14001:2004 define Ação Preventiva:

Ação para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade.



## ISO 14001 2004 – 3.2 Melhoria contínua

Para facilitar o entendimento do termo “Melhoria Contínua”, recorreremos ao Dicionário Michaelis, lá encontramos:

contínuo – adj (lat continu) 1 Que não tem as suas partes separadas umas das outras. 2 Ininterrupto na sua duração; em que não há interrupção. 3 Sucessivo, seguido.

Ou seja, melhorar continuamente significa seguir uma rotina almejando que cada dia seja melhor do que o outro. No caso de um Sistema de Gestão Ambiental, devemos primeiramente criar indicadores (gráficos) que demonstrem o desempenho do Sistema de Gestão Ambiental, em seguida, mantendo e acompanhando esse gráfico, tratar de melhorar continuamente.

Por exemplo, imagine uma empresa que em 2010 consumiu em média 500 litros de diesel para produzir um determinado material. Em 2011 ela deve tomar ações para reduzir esse consumo, vamos supor, para 490 litros, e assim por diante.

Quando um determinado indicador atingir um valor de excelência ou um patamar em que se torna tecnicamente impossível melhorar, a organização deve direcionar seus esforços para outro ponto que considere ter oportunidades de melhoria. Um bom exemplo de indicador que não pode melhorar é o “Lançamento de óleo no rio”. Após algum trabalho e uma boa ação de engenharia, esse indicador pode ser zero por vários meses ou anos, nesse caso, a melhoria contínua deve ser redirecionada, ser relaxar com os controles existentes.

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

Processo recorrente de se avançar com o sistema da gestão ambiental com o propósito de atingir o aprimoramento do desempenho ambiental geral, coerente com a política ambiental da organização.

NOTA – Não é necessário que o processo seja aplicado simultaneamente a todas as áreas de atividade.