

# Básico em Ações Corretivas e Preventivas

Portal  
**IDEA**  
.com.br



# Definição e importância das ações corretivas e preventivas

As ações corretivas e preventivas são dois conceitos-chave na gestão da qualidade e nos sistemas de gerenciamento, sendo essenciais para qualquer tipo de organização, independente do seu porte ou do setor em que atua. Essas ações têm como objetivo principal o aprimoramento contínuo dos processos e sistemas, visando a eliminação de falhas e a prevenção de ocorrências que possam afetar negativamente os resultados de uma organização.

## Definição de Ações Corretivas e Preventivas

As ações corretivas são medidas tomadas para eliminar a causa de uma não conformidade, de um defeito ou de qualquer outra situação indesejável que já tenha ocorrido. Trata-se de uma abordagem reativa, pois surge em resposta a um problema que já se manifestou. Seu objetivo é evitar a recorrência da falha, implementando alterações que resolvam a causa raiz do problema.

Por outro lado, as ações preventivas são medidas implementadas para eliminar a causa de uma potencial não conformidade, defeito ou outra situação indesejável que ainda não ocorreu, mas que foi identificada como um risco durante o processo de análise de risco ou de planejamento. Assim, a ação preventiva é uma abordagem proativa, pois sua intenção é antecipar-se aos problemas, evitando que eles ocorram.

## Importância das Ações Corretivas e Preventivas

A importância das ações corretivas e preventivas é evidente no contexto da gestão da qualidade, onde a busca pela excelência é constante. Quando bem implementadas, essas ações trazem benefícios significativos para uma organização.

Melhoria na qualidade dos produtos ou serviços: Implementando ações corretivas e preventivas, a organização é capaz de eliminar falhas e defeitos em seus processos, o que resulta diretamente na melhoria da qualidade dos produtos ou serviços que oferecem.

- **Satisfação do cliente:** Clientes ficam satisfeitos quando seus problemas são resolvidos de forma eficaz (ações corretivas) e, ainda mais, quando potenciais problemas são evitados (ações preventivas). Portanto, essas ações contribuem para o aumento da satisfação e fidelização dos clientes.
- **Redução de custos:** Resolver um problema existente ou evitar um potencial problema significa prevenir os custos associados a falhas, retrabalho, devoluções de clientes, perda de reputação, entre outros. Portanto, ações corretivas e preventivas, embora possam ter um custo inicial, geralmente resultam em economias a longo prazo.
- **Cumprimento de requisitos regulamentares:** Em muitos setores, a implementação de um sistema de gestão de ações corretivas e preventivas é uma exigência regulamentar. Mesmo quando não é obrigatório, demonstra o comprometimento da organização com a melhoria contínua e a conformidade, o que pode ser um diferencial competitivo.
- **Cultura de melhoria contínua:** Por fim, a implementação sistemática de ações corretivas e preventivas ajuda a inculcar uma cultura de melhoria contínua na organização. Os colaboradores começam a ver os erros e problemas como oportunidades de aprendizado e melhoria, em vez de falhas a serem evitadas a todo custo.

É importante ressaltar que ações corretivas e preventivas não são ações isoladas, mas sim componentes integrados de um sistema maior de gestão da qualidade. Para que sejam eficazes, elas devem ser acompanhadas de uma cultura organizacional que valorize a qualidade, a transparência, a colaboração e a melhoria contínua.

# Diferenças entre ações corretivas e preventivas

As ações corretivas e preventivas são elementos fundamentais em qualquer sistema de gestão da qualidade. Ambas buscam o aperfeiçoamento contínuo de processos, produtos e serviços, porém, as circunstâncias sob as quais cada uma é empregada e as metodologias que aplicam apresentam diferenças significativas. Vamos explorar estas diferenças a seguir.

## Ações Corretivas

As ações corretivas são aquelas medidas tomadas para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou de uma situação indesejável que já tenha ocorrido. Sua finalidade é garantir que os problemas existentes não se repitam no futuro. O processo de ação corretiva geralmente segue estas etapas:

- **Detecção do problema:** Identifica-se uma não conformidade ou falha existente, muitas vezes como resultado de inspeções de qualidade, auditorias ou feedback dos clientes.
- **Análise da causa raiz:** Uma vez que o problema é identificado, a equipe precisa investigar o motivo de sua ocorrência. Para isso, são utilizadas ferramentas como a análise de causa raiz (RCA), o diagrama de Ishikawa (diagrama de causa e efeito) ou a técnica dos 5 Porquês.
- **Planejamento e implementação de ações corretivas:** Com base na análise da causa raiz, são definidas e implementadas ações corretivas para eliminar a causa do problema e evitar sua recorrência.
- **Avaliação da eficácia:** Após a implementação das ações corretivas, é necessário monitorar e avaliar sua eficácia. Se a ação corretiva for bem-sucedida, o problema não deve se repetir.

## Ações Preventivas

As ações preventivas, por outro lado, referem-se a medidas tomadas para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação indesejável que ainda não ocorreu. Sua finalidade é prevenir a ocorrência de problemas, adotando uma abordagem proativa. O processo de ação preventiva geralmente segue estas etapas:

- **Identificação de potenciais problemas:** Esta etapa envolve o reconhecimento antecipado de riscos ou falhas que podem ocorrer. Isso pode ser feito através de análises de risco, avaliações de processo ou brainstorming.
- **Análise da causa potencial:** As possíveis causas dos riscos identificados são analisadas. Isso pode envolver o uso de ferramentas semelhantes às usadas na análise de causa raiz, mas com foco na previsão em vez da retrospectiva.
- **Planejamento e implementação de ações preventivas:** Com base na análise da causa potencial, são definidas e implementadas ações preventivas para mitigar o risco de ocorrência do problema.
- **Monitoramento:** As ações preventivas são monitoradas para garantir que elas evitem efetivamente os problemas previstos.

A diferença principal entre as ações corretivas e preventivas reside no tempo de intervenção. As ações corretivas ocorrem depois que um problema é identificado e têm como objetivo evitar a recorrência desse problema. Em contrapartida, as ações preventivas ocorrem antes que um problema se manifeste e visam prevenir a sua ocorrência.

Ambas são vitais para a manutenção e melhoria da qualidade, sendo que o equilíbrio entre elas é o que geralmente determina o sucesso de uma organização. As ações corretivas são necessárias para responder e melhorar os processos após falhas, enquanto as ações preventivas ajudam a criar processos robustos e resilientes que minimizam a chance de falhas ocorrerem. Uma forte cultura de melhoria contínua combina essas duas abordagens para criar sistemas eficientes, eficazes e capazes de se adaptar às mudanças.

# A relação entre ações corretivas e preventivas e a melhoria contínua

A melhoria contínua é um conceito central na gestão da qualidade que visa aperfeiçoar constantemente os processos, produtos e serviços de uma organização. Nesse contexto, as ações corretivas e preventivas desempenham um papel crucial como ferramentas para identificar, corrigir e prevenir problemas, contribuindo diretamente para a promoção da melhoria contínua.

## **Ações Corretivas e Melhoria Contínua**

As ações corretivas estão intimamente ligadas ao conceito de melhoria contínua, pois representam uma resposta direta a problemas ou falhas identificadas. Quando uma não conformidade ou defeito é detectado, uma ação corretiva é implementada para eliminar a causa raiz do problema. Isso impede a recorrência do mesmo problema, resultando em uma melhoria nos processos e/ou produtos da organização.

Além disso, as ações corretivas geralmente envolvem uma análise de causa raiz, que pode revelar deficiências subjacentes nos processos da organização. Ao corrigir essas deficiências, a organização não apenas resolve o problema imediato, mas também melhora o processo geral, tornando-o mais eficiente, eficaz ou confiável.

## **Ações Preventivas e Melhoria Contínua**

As ações preventivas, por sua vez, representam uma abordagem proativa para a melhoria contínua. Em vez de esperar que um problema ocorra e depois corrigi-lo, as ações preventivas visam identificar potenciais problemas antes que eles ocorram e implementar medidas para prevenir sua ocorrência.



Essa abordagem permite que a organização antecipe problemas e tome medidas para preveni-los, em vez de simplesmente reagir aos problemas à medida que eles ocorrem. Isso pode resultar em melhorias significativas na eficiência e eficácia dos processos, além de reduzir o custo e o tempo associados ao tratamento de problemas após sua ocorrência.

As ações preventivas também incentivam uma cultura de antecipação e planejamento, o que pode levar a uma abordagem mais estratégica para a melhoria contínua. Isso pode incluir a realização regular de análises de risco, avaliações de processo e revisões de desempenho para identificar oportunidades de melhoria.

### **A Relação entre Ações Corretivas, Preventivas e Melhoria Contínua**

A relação entre ações corretivas, preventivas e melhoria contínua é intrínseca e fundamental. Ambas as ações corretivas e preventivas contribuem para a melhoria contínua ao permitir que a organização identifique, corrija e previna problemas. Isso leva a melhorias diretas na qualidade, eficiência e eficácia dos processos da organização.

Além disso, a implementação eficaz de ações corretivas e preventivas requer uma cultura de melhoria contínua. Isso significa uma cultura que valoriza a qualidade, que não tem medo de identificar e corrigir problemas, e que está sempre buscando maneiras de melhorar. Nessa cultura, erros e falhas são vistos como oportunidades de aprendizado e melhoria, em vez de serem vistos como negativos.

Portanto, podemos dizer que as ações corretivas e preventivas e a melhoria contínua são interdependentes e se reforçam mutuamente. Juntas, elas formam um ciclo de melhoria contínua, onde a identificação e correção de problemas leva a melhorias, que por sua vez levam a uma maior qualidade e eficiência, resultando em ainda mais oportunidades de identificação e correção de problemas.

# Visão geral do processo de ações corretivas e preventivas

O processo de ações corretivas e preventivas (CAPA) é uma abordagem estruturada que ajuda as organizações a investigar e corrigir problemas de qualidade e a prevenir sua recorrência ou ocorrência. As organizações podem usar o processo CAPA para melhorar seus processos de negócios, produtos e serviços, e para aumentar a satisfação do cliente. Aqui está uma visão geral do processo:

## 1. Identificação do problema ou oportunidade de melhoria

O processo CAPA começa com a identificação de um problema ou de uma oportunidade de melhoria. Isso pode acontecer de várias maneiras, como através do feedback dos clientes, inspeções de qualidade, auditorias internas, análises de desempenho ou análises de risco. Independentemente de como o problema ou a oportunidade é identificado, o importante é garantir que ele seja claramente definido e documentado.

## 2. Avaliação inicial

Uma vez identificado o problema ou a oportunidade, é realizada uma avaliação inicial para determinar a natureza e a gravidade do problema. Essa avaliação ajuda a decidir se uma ação corretiva ou preventiva é necessária e, em caso afirmativo, qual deve ser sua prioridade.

## 3. Investigação e Análise da Causa Raiz

Se uma ação corretiva ou preventiva for necessária, a próxima etapa é investigar a causa raiz do problema. Isso é feito usando várias ferramentas e técnicas de análise de causa raiz, como o Diagrama de Ishikawa (Diagrama de Causa e Efeito) ou a técnica dos 5 Porquês. A análise da causa raiz ajuda a identificar as causas fundamentais do problema, em vez de apenas tratar seus sintomas.



#### **4. Planejamento de Ações Corretivas ou Preventivas**

Com base na análise da causa raiz, as ações corretivas ou preventivas são planejadas. Estas ações devem ser projetadas para eliminar ou mitigar a causa raiz do problema e prevenir sua recorrência ou ocorrência. O plano de ação deve ser claramente definido, incluindo quem é responsável pela implementação, quais recursos serão necessários e quando a ação deve ser concluída.

#### **5. Implementação de Ações Corretivas ou Preventivas**

As ações corretivas ou preventivas planejadas são então implementadas. Esta etapa pode envolver uma variedade de atividades, dependendo da natureza do problema e da ação planejada. Isso pode incluir a modificação de processos de trabalho, a implementação de novos procedimentos, a formação de pessoal ou a alteração de produtos ou serviços.

#### **6. Verificação e Monitoramento**

Após a implementação das ações corretivas ou preventivas, estas são verificadas e monitoradas para garantir que sejam eficazes. Isso pode envolver a coleta e análise de dados, a realização de auditorias ou inspeções, ou o acompanhamento do feedback dos clientes. Se a ação corretiva ou preventiva não for eficaz, o processo pode precisar ser repetido.

#### **7. Revisão e Melhoria Contínua**

Finalmente, o processo CAPA é revisado regularmente para identificar oportunidades de melhoria. Isso pode envolver a avaliação da eficácia do processo CAPA em geral, ou a análise de questões específicas ou tendências. As lições aprendidas são então usadas para melhorar o processo CAPA, promovendo a melhoria contínua.

Ao seguir este processo estruturado, as organizações podem garantir que as ações corretivas e preventivas sejam implementadas de forma eficaz, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade e a satisfação do cliente.