

Divisão de Química

Seis anos de credenciamento.

- *Capitão-de-Corveta (EN) William Romão Batista*
Encarregado da Divisão de Química. Graduado em Engenharia Química e Doutorando em Química Analítica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- *Pedro Paulo de Oliveira Pinheiro*
Técnico em Química da Divisão de Química. Graduado em Matemática pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cabo Frio e pós-graduado (M.Sc.) em Educação Matemática pela Universidade Santa Úrsula.
- *Fernanda Freyesleben Thomazelli*
Assessora Técnica em Pesquisa. Graduada em Oceanografia pela Universidade do Vale do Itajaí e Doutoranda em Geoquímica Ambiental pela Universidade Federal Fluminense.

Em outubro de 2008, a Divisão de Química do IEAPM foi novamente avaliada pelo INMETRO, a fim de manter a sua acreditação, com base na Norma ABNT ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração (anteriormente chamada de credenciamento). A referida acreditação é um procedimento para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), onde se especifica os requisitos técnicos e

administrativos atinentes à realização de ensaios, calibrações e amostragens, quer se utilize métodos normalizados, não-normalizados ou desenvolvidos pelo próprio laboratório, sendo aplicável a todas as organizações, independente do número de integrantes ou de análises.

Completados seis anos de acreditação, contados a partir de 21/03/2003, data da aprovação do credenciamento, onde recebemos a designação de CRL-150, podemos, com um pouco mais de entendimento sobre o assunto, fazer uma auto-avaliação, uma avaliação do sistema como um todo, e expor alguns pontos que naquela época não eram tão claros.

O primeiro ponto a ser questionado é sobre a real necessidade de um laboratório implementar um SGQ com base na ABNT ISO/IEC 17025. Será que este processo irá solucionar os

seus problemas, ou melhor, lhe trará algum benefício? Esta é uma pergunta que deve ser respondida pelo grupo formado pela alta direção, gerente técnico e gerente da qualidade, funções-chave no SGQ.

Hoje sabemos que alguns centros de pesquisas não se interessam pela referida norma, pois muitos pesquisadores não se adaptam a sucessivas avaliações, as quais, possivelmente, podem ser realizadas por auditores que não são especialistas na mesma área, podendo deste modo não trazer benefícios ou o *feedback* esperado, ou até mesmo por não dispor de tempo e pessoal para a execução de tal tarefa, pois é certo que a existência de profissionais e a disponibilidade de tempo são fatores primordiais para a preparação dos laboratórios.

Este aspecto, a perfeita preparação dos laboratórios, deverá ser também ponderado, e muito bem contabilizado. Certamente, por melhor que seja o laboratório, sempre haverá algo a ser feito ou corrigido, pois a norma é extensa e abrange diversos requisitos técnicos e administrativos. Tal preparação envolve, em muitos casos, compra



de equipamentos, reagentes, padrões e documentos, aquisição de serviços de calibração e consultoria, além de pagamento ao INMETRO para a manutenção da acreditação e para a realização de auditorias externas bienais. Isto tudo implica em disponibilização significativa de recursos e, ironicamente, sem um retorno imediato, pois, em geral, da solicitação até a possível aprovação da acreditação pode decorrer o período de um ano.

Deve ser bem entendido que se o laboratório não estiver bem preparado será um grande erro submeter-se à acreditação. Um resultado muito negativo, ou seja, com muitas não-conformidades identificadas, trará desmotivação e, provavelmente, demandará ações que não poderão ser implementadas em tempo hábil. Uma vez auditado e apontadas as não-conformidades, o laboratório só dispõe de noventa dias para corrigi-las e evidenciar as ações corretivas que realmente realizou.

Não menos importante é a disponibilização de uma equipe que se comprometa com os objetivos e metas pretendidos. Ninguém conseguirá nada sozinho, é preciso mudar atitudes, formar a conscientização, empolgar a equipe e certamente “vestir a camisa”. Dispor de tempo é fundamental, não se pode querer a “toque de caixas” implementar um SGQ, sem cometer erros e refazer ações, o que pode se tornar um transtorno para a equipe. Velhos hábitos serão desfeitos e novos hábitos deverão ser criados, o que incomoda àqueles resistentes a mudanças. A alta direção deve estar totalmente envolvida, as pessoas que apóiam indiretamente devem estar cientes daquilo que está acontecendo, em suma, todos devem entender e participar dos trabalhos, seja direta

ou indiretamente, seja contínua ou momentaneamente.

Todas as ações acima mencionadas relacionam-se à solicitação da acreditação, o que vem a ser somente o início dos trabalhos, pois depois de acreditado o laboratório deve manter o seu *status quo*, não podendo relaxar as ações pois,



Deve-se estar sempre atento aos objetivos e metas propostas ou esperadas. Quando concretizados, devem ser propostos novos objetivos e novas metas.

por ocasião da próxima auditoria, fatalmente será penalizado por tal erro. Equipamentos deverão ser periodicamente calibrados, documentos que foram preparados deverão ser revisados, técnicos deverão ser continuamente treinados, auditorias internas deverão ser realizadas. Tudo isto irá requerer pessoal, recursos e tempo.

A implantação de um SGQ é um processo dinâmico e contínuo. Deve-se estar sempre atento aos objetivos e metas propostas ou esperadas. Quando concretizados, devem ser propostos novos objetivos e novas metas.

Não se pode querer resolver todos

os problemas e obter todas as soluções, deve-se ser flexível e, além de tudo, realista. Sobre este ponto, em uma recente Jornada Científica realizada pela Marinha do Brasil, o chefe da Divisão de Credenciamento de Laboratórios - DICLA, setor do INMETRO responsável pela acreditação de laboratórios, recomendou cuidados quanto ao tamanho do escopo que se pretende acreditar, ou seja, quantas análises diferentes se quer acreditar, ressaltando que o início do processo de acreditação é certamente o mais difícil, caro e desmotivador.

Contudo, superadas as dificuldades para se obter e manter a acreditação, os benefícios passam a ser claramente observados, tais como:

- a mudança de mentalidade e atitude do pessoal envolvido pelo processo;
- a melhoria organizacional dos trabalhos, da documentação e do laboratório;
- a constante atualização técnica do pessoal;
- o aumento da confiabilidade dos equipamentos, os quais são submetidos à manutenção, calibração e validação periódicas; e
- o aumento da credibilidade junto à Organização da qual faz parte, entre outras.

Nestes seis anos de acreditação, o saldo é positivo. Importantes mudanças foram observadas na forma de agir e pensar da equipe, conseguiu-se um aumento significativo da motivação, do interesse pelos serviços, da credibilidade e, muito mais, criou-se o que conhecemos por “espírito de corpo”, de modo que tudo isto certamente não existiria sem o desafio que nos foi proposto no ano de 2002.