



## A CONTRIBUIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA O REGISTRO DO CONHECIMENTO DOS LABORATÓRIOS DE ENSAIOS E CALIBRAÇÃO<sup>1</sup>

*Luiz Carlos da Silva Duarte<sup>2</sup>, Gilberto Sackser<sup>3</sup>, Luís Francisco Marcon Ribeiro<sup>4</sup>, Moacir Eckhardt<sup>5</sup>. UNIJUÍ*

**INTRODUÇÃO:** Uma instituição inicia as atividades de organização emitindo uma grande quantidade de memorandos, instruções escritas e verbais e outras informações, que parte disto termina sendo depositada em gavetas, arquivos, na memória de algumas pessoas e em depósitos de papel. Decorrente do aumento da necessidade de organização, de controle mais acurado e de registro de sua forma de atuação, associado a uma crescente insatisfação com o planejamento inadequado, percebe-se a necessidade de sistematizar a documentação já existente e padronizar a emissão de novas, e surge assim o manual da qualidade. O papel que desempenha o manual do sistema de gestão da qualidade é o de símbolo (como algo tangível) que representa o sistema de gestão da qualidade da organização e de um livro de referência (como algo que influencia a todos) do seu sistema de gerenciamento. Este livro de referência passa a compilar, sistematizar e dispor o conhecimento da organização. **MÉTODO:** Para a definição da estrutura lógica e equilibrada, faz-se necessário à adoção de uma linguagem padrão que propicie e facilite os processos de comunicação interna e externa. O manual deve constituir-se como um documento construído solidamente e inserido culturalmente no ambiente laboratorial sob o aspecto gerencial e técnico. O significado das expressões lingüísticas no contexto da qualidade busca facilitar o processo de comunicação, estabelecendo significados padronizados, em função de conceitos entendidos. Para padronizar uma linguagem, utilizou-se do VIM (1993), ISO 17025 (2001) e da ISO 8402 (1994). A estrutura do sistema está hierarquizada pelo nível estratégico, registrado pelo manual da qualidade, pelos níveis tático e operacional definido pelos procedimentos sistêmicos, técnicos, instruções de trabalho e pela comprovação, que são os registros de trabalho executado conforme SGQ Unijuí (2002, Ed. 2/ Rev. 1). Os procedimentos pertinentes devem definir e ordenar as atividades de forma a permitir obter confiabilidade e repetibilidade operacional. Estes procedimentos operacionais são baseados em normas técnicas nacionais em primeira instância e em norma internacionais em segunda instância. **RESULTADOS:** Como resultado obteve-se um arranjo estrutural do manual baseado na ISO 17025 (2001) que contém os seguintes elementos de apresentação do documento: a) Folha de aprovação, b) Lista de edições e revisões e c) Sumário. Os capítulos do manual são: 1 – Objetivos do SGQ, 2 – Referências, 3 – Terminologia, Capítulo 4 – Requisitos da gerência, e estão definidos, ordenados, estruturados e sub-divididos em quatorze sub-capítulos que são: 4.1 Organização, 4.2 Sistema da qualidade, 4.3 Sistema de administração de documentação, 4.4 Análise de pedidos, 4.5 Subcontratação, 4.6 Aquisição de bens e serviços, 4.7 Sistema de atendimento a cliente, 4.8 Sistema de abordagem de não-conformidades, 4.9 Controle de trabalho não-conforme, 4.10 Ação corretiva, 4.11 Ação preventiva, 4.12 Controle dos registros, 4.13 Auditorias internas, 4.14 Análise crítica, 4.15 Seguro e 4.16 Custos e preço de venda dos serviços. No Capítulo 5 – Requisitos Técnicos, e estão definidos, ordenados, estruturados e

<sup>1</sup>Projeto de Pesquisa DETEC/UNIJUÍ.

<sup>2</sup>Coordenador do Programa Sistema de Gestão da Qualidade UNIJUÍ.

<sup>3</sup>Engenheiro da AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA UNIJUÍ.

<sup>4</sup>Pesquisador, Professor Doutor do DETEC.

<sup>5</sup>Pesquisador, Professor Doutor do DETEC.



sub-divididos em dez sub-capítulos que são: 5.1 Generalidades, 5.2 Pessoal, 5.3 Condições ambientais, instalações, segurança e meio ambiente, 5.4 Métodos de ensaio e calibração, 5.5 Equipamentos, 5.6 Rastreabilidade da medição, 5.7 Amostragem, 5.8 Manuseio de itens de ensaio e calibração, 5.9 Garantia da qualidade de resultados e 5.10 Apresentação dos resultados. O sistema de gestão da qualidade conta com seis ANEXOS, sendo: I – Profissionais vinculados, II – Lista de equipamentos e instrumentos, III – Normas e procedimentos, IV – Serviços de calibração/ensaios, V – Responsabilidade pela documentação e VI – Organogramas. O sistema e os elementos possuem a extensão e profundidade de abrangência de acordo com a necessidade de sua inserção no conjunto. Define e delimita a estrutura da documentação, os registros, a infra-estrutura e a organização das atividades necessárias para o atendimento das políticas definidas. Além do manual, obtiveram-se 05 procedimentos técnicos na área de ensaios mecânicos e metalográficos, 12 procedimentos técnicos na área de calibração e 18 procedimentos gerenciais.

**DISCUSSÃO/CONCLUSÕES:** O sistema de gestão da qualidade foi definido e organizado de forma lógica, sistematizado em um documentado com rigor técnico e passível de melhorias, possibilitando a organização do seu conhecimento. Foi possível estabelecer um sistema para o registro deste conhecimento de forma a compilar, estruturar e disponibilizar o conhecimento existente em seu ambiente de forma padronizada, tanto no que diz respeito à linguagem técnica como no que tange a sua estrutura.