



DIAGNÓSTICO DE IMPLANTAÇÃO DA NBR ISO 17025:2005 NA DIVISÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO NO ÂMBITO DA SAÚDE E DO MEIO AMBIENTE (DISMA) DO INMETRO PARA FINS DE ACREDITAÇÃO PELA CGCRE

Augusto Poças da Cunha¹, Vanessa da Costa Carvalho Moreira¹, Rodrigo Maia Tavares¹, Ronaldo Nunes de Azeredo¹

¹ Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), Duque de Caxias, Brasil
Divisão de Instrumentos de Medição no Âmbito da Saúde e do Meio Ambiente – Dimel/Disma
apcunha@inmetro.gov.br, vccarvalho@inmetro.gov.br, rmtavares@inmetro.gov.br, rnazeredo@inmetro.gov.br

Resumo: Neste trabalho foi realizado o diagnóstico da Divisão de Instrumentos de Medição no Âmbito da Saúde e do Meio Ambiente (Disma) do Inmetro, visando a implantação da NBR ISO 17025:2005 nos ensaios de apreciação técnica de modelo (ATM) para termômetros clínicos de líquido em vidro (TCLV) para fins de acreditação pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (CGCRE). Foram utilizados dois métodos para realizar o diagnóstico, e, a partir dos resultados, foram apresentadas propostas de atividades para a efetiva implantação da norma.

Palavras chave: gestão da qualidade, apreciação técnica de modelo, termômetro clínico, acreditação.

1. OBJETIVO

Identificar a situação inicial do Sistema da Qualidade da Disma, visando a implementação da NBR ISO/IEC 17025:2005 de forma a obter a acreditação dos ensaios de apreciação técnica de modelo de termômetros clínicos de líquido em vidro.

2. INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade não representa apenas a gerência de pessoas e processos, é um método gerencial com visão sistêmica e deve estar voltada para resultados. Está fundamentada em um método básico, ordenado, alimentado por fatos e dados, e operacionalizado por meio de técnicas e ferramentas interligadas.[1]

Sendo um processo de aprendizagem, a implantação não deve ter regras muito rígidas, mas adaptar-se às necessidades, usos e costumes da organização. É mais crítica no primeiro ano, pois a filosofia e cultura da qualidade ainda não são inerentes à organização.

Um conceito importante em gestão da qualidade enfatiza que dar a cada técnico envolvido uma tarefa bem definida é a chave da motivação e o primeiro passo no envolvimento de todos na implantação do sistema da qualidade.

O Inmetro, como toda instituição pública, possui uma administração com uma estrutura mecanicista: possui ambiente com certa estabilidade e previsibilidade, com

estrutura vertical, tarefas especializadas, hierarquia de autoridade, muitas regras e regulamentos, departamentalização e comunicação vertical, além da tomada de decisões centralizada na alta direção. Em uma análise de mercado, pode-se afirmar que as organizações com estrutura mecanicista, tal como o Inmetro, têm maior dificuldade para promoverem ou aceitarem as mudanças. Os membros da organização ficam à mercê da norma, tendendo a um processo de acomodação de interesses [2]. Como consequência, surgem os sentimentos de desestímulo, de estagnação e de resistência à mudanças, que, aliados à isonomia salarial e à falta de preocupação com os resultados, são algumas das características comuns à maior parte das organizações públicas. Neste aspecto o Inmetro leva vantagem com relação a muitas outras instituições congêneres, pois possui um sistema de avaliação de desempenho individual e institucional que é capaz de minimizar tal efeito, uma vez que os funcionários são avaliados através do cumprimento de metas pré-estabelecidas em um plano de trabalho individual.

Fica evidente que o processo de avaliação de desempenho individual dos técnicos pode ser uma das ferramentas para a efetiva implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.1 Método de diagnóstico

A implementação de um plano de ação para sanar eventuais não-conformidades e/ou de um projeto para implantar/adequar o Sistema está condicionada à correta obtenção de informações sobre o estado atual do Sistema da Qualidade (SQ) da Disma e detecção dos pontos críticos passíveis de melhoria.

Desta forma, foi realizado o diagnóstico com dois enfoques diferentes: os ensaios para Apreciação Técnica de Modelo (ATM) de termômetros clínicos de líquido em vidro e o ambiente pessoal/gerencial da Dimel/Disma.

Com relação aos ensaios de ATM foi utilizada uma lista de controle para evidenciar as não-conformidades quanto aos requisitos estabelecidos na NBR ISO 17025:2005, permitindo, de forma descritiva, a interpretação do estado atual de implantação da norma nos referidos ensaios.

A percepção do ambiente pessoal/gerencial da Dimel/Disma também foi uma ferramenta importante no que

tange o conceito de gestão da qualidade. Esta análise é de caráter subjetivo e qualitativo, mas fundamental para a avaliação de possíveis dificuldades para execução do objetivo proposto.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1. Preenchimento da lista de controle

Através do método de diagnóstico do SQ da Disma, baseado nos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025:2005 e evidenciado no preenchimento da lista de controle, foi identificada a seguinte situação:

- Número total de requisitos: 303
- Requisitos conformes: 131
- Requisitos parcialmente conformes: 27
- Requisitos não-conformes: 91
- Requisitos não aplicáveis: 54
- Requisitos cujas ações são de responsabilidade exclusiva da Disma: 52
- Requisitos cujas ações corretivas estão fora do âmbito da Disma: 33
- Requisitos cujas ações corretivas demandam cooperação entre a Disma/Dimel: 06

Com base no estudo realizado, foi constatado que o serviço de ensaios para ATM de termômetros clínicos de líquido em vidro atende a 43 % dos requisitos da norma em questão, como pode ser observado na figura 1.

Desconsiderando os itens que não são aplicáveis ao serviço de ensaios para ATM de termômetro clínico de líquido em vidro (TCLV), são atendidos 53 % dos requisitos da norma, como pode ser observado na figura 2.

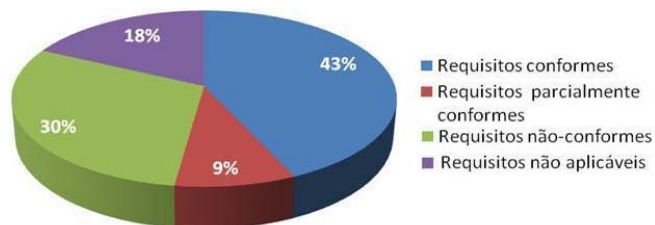


Fig. 1. Atendimento aos Requisitos da Norma NBR ISO 17025:2005

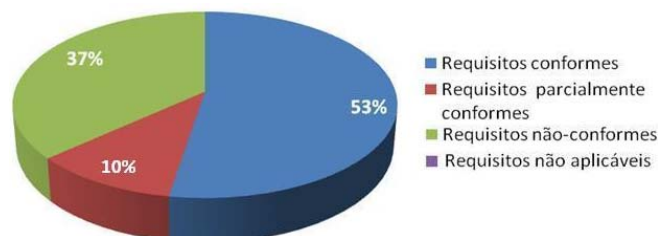


Fig. 2. Atendimento somente aos Requisitos Aplicáveis da Norma NBR ISO 17025:2005 aos ensaios de ATM de TCLV

Os resultados apresentados podem ser divididos entre os itens 4 e 5 da norma NBR ISO/IEC 17025:2005, que tratam respectivamente de Requisitos da Direção e Requisitos Técnicos, obtendo-se, desta forma, as seguintes situações:

Item 4 – Requisitos da Direção

- Número total de requisitos: 127
- Requisitos conformes: 79
- Requisitos parcialmente conformes: 02
- Requisitos não-conformes: 42
- Requisitos não aplicáveis: 04

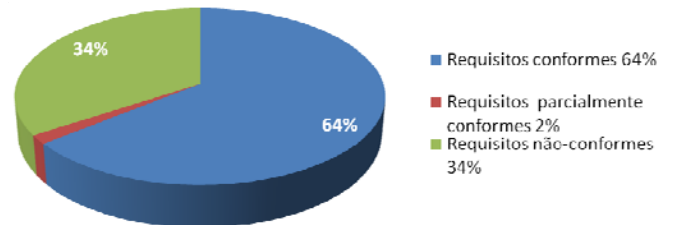


Fig. 3. Valores relativos desconsiderando os requisitos do item 4 da norma não aplicáveis na Disma

Item 5 – Requisitos Técnicos

- Número total de requisitos: 176
- Requisitos conformes: 52
- Requisitos parcialmente conformes: 25
- Requisitos não-conformes: 49
- Requisitos não aplicáveis: 50

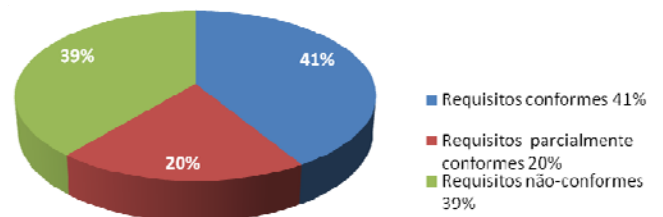


Fig. 4. Valores relativos desconsiderando os requisitos do item 5 da norma não aplicáveis na Disma

Os resultados apresentados nas figuras 3 e 4 mostram um equilíbrio de não-conformidades nos Requisitos da Direção (item 4 da norma), onde foi evidenciado que 34 % dos itens estão não-conformes, e Requisitos Técnicos (item 5 da norma), onde foi evidenciado que 39 % dos itens estão não-conformes. Por outro lado, 64 % dos Requisitos da Direção estão em conformidade contra 41 % dos Requisitos Técnicos. Este resultado já era esperado, tendo em vista que os Requisitos Técnicos apresentam grande dificuldade para implementação da norma. Esta dificuldade deve-se à necessidade de melhorias e investimentos em infra-estrutura laboratorial e capacitação técnica dos recursos humanos e da gestão da qualidade.

3.2. Avaliação Subjetiva do Ambiente Técnico/Gerencial

Um dos fatores de maior importância que dificultam a implementação da norma é a existência de uma considerável falta de cultura de gestão da qualidade de grande parte do corpo técnico da Dimel. Muitas pessoas não compreendem o conceito de qualidade como responsabilidade de todos e não somente da Coordenação da Qualidade, acreditando que a implantação do sistema de gestão da qualidade, pautado na norma NBR ISO/IEC 17025:2005, geraria mais burocracia, ampliando o número de papéis, e não agregaria valor ao

desenvolvimento dos serviços rotineiros. Entretanto esse tipo de comportamento está sendo minimizado com políticas e ações da alta direção para implementação da norma.

4. CONCLUSÃO

As tentativas iniciais de implantação de gestão da qualidade sem a organização e o planejamento necessários e sem um mecanismo eficaz para implantação da norma, foram responsáveis pelo distanciamento de grande parte do corpo técnico do SQ.

Entretanto, os conceitos e a cultura da gestão da qualidade estão cada vez mais claros e sedimentados entre os técnicos, os quais vêm demonstrando crescente interesse na implantação do SQ, principalmente devido às diretrizes da atual administração da Dimel, sua coordenação da Qualidade e também da chefia da Disma, que estão efetivamente empenhadas para que o serviço de ensaios para ATM de Termômetros Clínicos de Líquido em Vidro (TCLV) obtenha acreditação na norma NBR ISO/IEC 17025:2005 pela CGCRE. Outro fator importante nesta mudança de comportamento é o mecanismo de avaliação de desempenho individual pautado no cumprimento de metas.

Nos resultados apresentados pelo presente diagnóstico, apesar da falta de conhecimento do SQ por grande parte dos funcionários da Dimel/Disma, a Disma no serviço de ensaios para ATM de TCLV atende a 53% dos requisitos da NBR ISO/IEC 17025:2005, graças à documentação elaborada em âmbito laboratorial, e às normas de nível gerencial pré-existentes no Inmetro.

Para a efetiva implantação da NBR ISO/IEC 17025:2005 na Disma, várias atividades deverão ser realizadas, tais como treinamentos de capacitação dos técnicos, elaboração de documentos pertinentes, implantação de ações corretivas a fim de eliminar as não conformidades encontradas nas auditorias internas e também nesse relatório, entre outras. Além disso, o fator principal para o sucesso desta atividade é o comprometimento constante de todo corpo funcional da Dimel/Disma.

REFERÊNCIAS

- [1] J. E. F de Oliveira. *A Metrologia aplicada aos setores industrial e de serviços – principais aspectos a serem compreendidos e praticados no ambiente organizacional*. Brasília, SEBRAE, 2008.
- [2] Felício, Delma. *Implantação de um sistema de gestão da qualidade: estudo de caso em uma organização pública de pesquisa e desenvolvimento*. Dissertação de Mestrado. Taubaté, Universidade de Taubaté, 2008, páginas 40 a 52.
- [3] NBR ISO 17025:2005, *Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração*, 2ª edição. Associação Brasileira de Normas Técnicas (Brasil).
- [4] INMETRO, *Portaria Inmetro nº 127/2001 – Regulamento Técnico Metrológico sobre para termômetros clínicos de mercúrio, em vidro*. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/rtac/pdf/rtac000722.pdf>.
- [5] DOQ-CGCRE-009, *Orientação para acreditação de laboratórios para o grupo de serviços de calibração em temperatura e umidade, Revisão 2, fevereiro de 2010*. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. Disponível em http://www.inmetro.gov.br/Sidoq/Arquivos/CGCRE/DOQ/DOQ-CGCRE-9_02.pdf