

POR QUE A ISO 9001?

Mara Mendes

Embrapa Meio Ambiente, Campinas SP

E:mail: Mara@cnpma.embrapa.br

A Embrapa Meio Ambiente buscou e conseguiu sua certificação ISO 9001:2000, o que nos coloca em evidência. Dessa forma, um dos questionamentos que mais temos recebido é: Por que escolheram a ISO 9001, já que a ISO / IEC 17025 é específica para laboratórios?

A resposta para essa questão está justamente na natureza de empresa pública da Embrapa. A Embrapa Meio Ambiente possui hoje, 17 laboratórios que necessitavam de padronização, organização, métodos validados, acreditados, equipamentos calibrados, ou seja estrutura física, documental e recursos humanos qualificados para produzir resultados de Qualidade. Porém, como empresa pública, esses laboratórios não possuem autonomia administrativa para adquirir insumos de fornecedores qualificados, contratar profissionais de acordo com a necessidade e com os requisitos de desempenho desejáveis, implementar melhorias de infraestrutura e ambiente de trabalho no momento necessário, vender nossos serviços, tecnologias e produtos, entre outros.

A ISO 9001:2000 foi considerada por nós como uma plataforma para organização da Unidade para processos de acreditação laboratoriais, posto que toda Administração da empresa deve estar vinculada a esses processos, caso contrário, não há sucesso. Além dessa vinculação, queríamos que todo o staff administrativo soubesse exatamente a importância da rastreabilidade, da calibração, da definição clara de responsabilidades e autoridades e dos instrumentos para conseguir a melhoria contínua dos processos. Ou seja, mais que envolvimento, buscamos entendimento, trabalho em equipe e fusão de equipes no alcance de um objetivo único: a certificação ISO 9001:2000.

Agora sim, temos controle de documentos e registros (técnicos e administrativos), comprometimento da Alta Direção com uma Política e Objetivos da Qualidade, garantia de recursos (humanos, infraestrutura, financeiros e ambiente de trabalho) para manutenção do SGQ, plano anual de treinamento definido de acordo com as competências requeridas de fato para a melhoria dos processos internos, definição mais clara e objetiva do foco no cliente, sistema de comunicação interna mais ágil e abrangente, procedimentos técnicos e administrativos estabelecidos,

aprovados e amplamente disseminados, equipamentos calibrados e processos laboratoriais totalmente rastreáveis, mecanismos de análise e melhoria, como as auditorias e análises críticas e instrumentos para implementação de ações corretivas e ações preventivas visando a melhoria contínua.

O próximo passo, portanto, está bem mais próximo e fácil de conseguir. A 17025, a BPL, a 14001, são agora para nós, horizontes mais claramente definidos, próximos, familiares. Não causam mais pânico, descrença ou a sensação de sermos incapazes. Sabemos que agora a consolidação de tudo o que é específico terá o envolvimento e o entendimento de todos, pois na visão que se estabeleceu na Embrapa Meio Ambiente, somos uma só empresa e se entendermos exatamente qual nosso papel nessa grande estrutura, não precisaremos mais ficar “pedindo favores” a colegas que não são da nossa área para conseguir que eles entendam a importância daquilo que estamos solicitando. Basta exercitar e se comprometer com a gestão por processos, o foco no cliente, a garantia de atendimento a uma política da qualidade e a melhoria contínua, documentando e registrando tudo para promover a rastreabilidade e estaremos movimentando a engrenagem sem esforços extras nem desgastes desnecessários, pois todos estarão plenamente conscientes de seu papel e de sua importância na busca da excelência.

Assim, conforme disse um pesquisador da Embrapa Meio Ambiente, num depoimento emocionado por ocasião da entrega do certificado ISO 9001:2000: “Na Embrapa os processos coletivos, que envolvem toda a comunidade geralmente começam muito bem e acabam muito mal, quando não são simplesmente abandonados pela metade. A certificação ISO 9001 da Embrapa Meio Ambiente foi um processo que não começou tão bem por conta das resistências e da falta de recursos, mas termina vitorioso, não só por ter atingido o resultado proposto, mas por ter integrado toda a comunidade num propósito comum, recuperando nossa auto-estima.”