

EMBRAPA MEIO AMBIENTE: UM CASO DE SUCESSO

Mara Mendes

Embrapa Meio Ambiente

E-mail: mara@cnpma.embrapa.br

A NBR ISO/ IEC 17025 em sua versão 2005 faz um realinhamento de sua versão anterior, incorporando todos os requisitos da NBR ISO 9001:2000 pertinentes ao escopo dos serviços de ensaio e calibração cobertos pelo sistema de gestão de laboratórios.

A NBR ISO 14001 em sua versão 2004 também busca considerar e incorporar as disposições da NBR ISO 9001:2000, visando aumentar a compatibilidade entre as duas normas, facilitando assim, seu uso integrado.

Entre a norma NIT- DICLA 028:2003 Critérios para o credenciamento de laboratórios de ensaios segundo os princípios BPL – Boas Práticas de Laboratório e a NBR ISO / IEC 17025:2005, pode-se verificar também muitas semelhanças, mas a característica compulsória da BPL oferece um diferencial mais acentuado em relação às outras três normas citadas acima que são absolutamente voluntárias às organizações.

Os sistemas de qualidade de caráter voluntário possuem vantagens e desvantagens que se tornaram a tônica da polêmica estabelecida quando a questão é decidir qual é a certificação ou a acreditação mais adequada para uma organização, principalmente considerando os custos envolvidos. Entre as vantagens dos sistemas de qualidade voluntários pode-se citar: comprometimento efetivo da alta direção, visibilidade e agregação de valor no mercado, registro e conservação do “*know-how*”, minimização dos custos da “não-qualidade” e lenta, mas efetiva, mudança cultural. Entre as desvantagens dos sistemas voluntários cabe ressaltar uma certa rigidez, custo aparente maior, tendência à burocratização e um tempo de análise maior.

Com isso, nota-se que a cada revisão as normas têm se tornado mais complementares e interrelacionadas e isso mostra que foi acertada a decisão pela certificação com base na NBR ISO 9001:2000, tomada pela Embrapa Meio Ambiente em 2003. Após um diagnóstico de problemas que convergiam para uma solução única proposta pela comunidade interna e que, a médio prazo, resolveria e/ou eliminaria a maioria dos problemas identificados houve por parte da alta direção uma tomada de posição inovadora, arrojada e com visão de futuro, condições altamente favoráveis à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade. A norma escolhida como base para a certificação foi a NBR ISO 9001:2000 por haver um entendimento de que os problemas apontados eram de certa forma tão abrangentes e em quase todos os processos que, somente um Sistema de Gestão poderia garantir a abordagem de melhoria adequada na ocasião.

Já visualizando o cenário futuro de necessidade de comprovação de competência técnica e produção de resultados tecnicamente válidos e de atendimento a normas internacionais de qualidade e à legislação ambiental, verificou-se que a NBR ISO 9001:2000 possui requisitos fundamentais e, suficientemente genéricos para a implantação facilitada de outras normas pertinentes à missão da Embrapa Meio Ambiente, tais como a NBR ISO 14001, a NBR ISO/ IEC 17025 e a BPL.

Após um ano e meio da obtenção da certificação ISO 9001:2000, pioneira entre as Unidades da Embrapa, verifica-se o acerto da decisão da alta direção, pois já podem ser vivenciados os seguintes resultados:

- Comprometimento da Chefia;
- Melhoria do clima organizacional e mudança cultural e comportamental;
- Readequação e reestruturação da Unidade;
- Melhoria dos registros de projetos;
- Rastreabilidade total em todos os processos;
- Melhoria do atendimento aos clientes externos e internos e implementação de mecanismos de tratamento de reclamações dos clientes;
- Automação de processos;
- Melhoria da comunicação;
- Garantia de melhoria contínua;
- Total conscientização da Chefia e de toda a comunidade interna sobre a importância da ISO 14001, ISO /IEC 17025 e BPL, facilitando assim, como previsto a implementação dessas normas.

Finalmente, há muitos outros resultados que poderiam ser apresentados como consequência da certificação, mas eles são tão abrangentes e tão incorporados no dia a dia da Unidade que somente nas rotinas diárias podem ser percebidos; outros são tão pequenos e pontuais, mas com um significado imenso quando medido com a régua das dificuldades enfrentadas antes dessa ação.

Vale ressaltar ainda, que num processo onde a melhoria contínua é requisito, esse rol de resultados poderá ser alterado em curto espaço de tempo, pois há muitas ações corretivas e preventivas em andamento. Continuamente...