



# CERTIFICAÇÃO DA EMBRAPA MEIO AMBIENTE NA NORMA ISO 9001

MARA DENISE LÜCK MENDES<sup>1</sup>; MARGARETE ESTEVES NUNES CRIPPA<sup>2</sup>

## INTRODUÇÃO

Em 2005, a Embrapa Meio Ambiente conquistou a certificação ISO 9001:2000, sendo a primeira Unidade da Embrapa a obter essa certificação sob o escopo “Pesquisa, desenvolvimento e transferência de tecnologias na interface agricultura e meio ambiente”.

A ISO 9001 é uma norma internacional que fornece requisitos para o sistema de gestão de qualidade, é aplicável a qualquer produto ou serviço, independentemente do tamanho da organização, tendo como propósito oferecer vantagem competitiva através da qualidade. Está pautada em oito princípios básicos que são: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, abordagem sistêmica para a gestão, melhoria contínua, abordagem factual para tomada de decisão, benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

A experiência da Embrapa Meio Ambiente mostra que a ISO 9001 constitui-se num modelo de gestão perfeitamente aplicável a uma instituição de ciência e tecnologia.

## OBJETIVOS

- Estabelecer base administrativa e de requisitos de gestão para a implementação facilitada da ISO/IEC 17025:2005 (Competência Técnica para Realização de Ensaios), BPL (Boas Práticas de Laboratório) e ISO 14001:2004 (Sistema de Gestão Ambiental);
- Implantar efetivamente e melhorar a gestão por processos, definindo claramente suas inter-relações;
- Garantir maior confiabilidade nos resultados;
- Reduzir o desperdício e o retrabalho;
- Melhorar o clima organizacional e a motivação internos;
- Melhorar a comunicação e o atendimento a clientes internos e externos;
- Garantir a melhoria contínua;
- Promover a cultura da excelência.

## DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O marco inicial do processo, deflagrado em 1º de abril de 2003, foi a divulgação da Política da Qualidade à comunidade interna, onde a Chefia da Embrapa Meio Ambiente firmou as bases de seu compromisso com o processo de certificação, apresentou a equipe que coordenaria os trabalhos e um cronograma de 2 anos para a conquista da certificação ISO 9001.

Com a consultoria do pesquisador do Instituto de Tecnologia de Alimentos (ITAL), Paulo Carvalho, o SGQ certificado foi implantado em 5 fases: Decisão, Planejamento, Preparação, Implantação e Operação, Manutenção e Melhoria.

A decisão pela certificação foi proativa e inovadora, sendo a Embrapa Meio Ambiente ainda hoje a única Unidade da Embrapa a obtê-la, tornando-se benchmarking para outras Unidades da Empresa e para outras instituições de P&D do país.

A coerência com as estratégias institucionais mantém-se preservada, refletida no Plano Diretor da Embrapa e no Plano Diretor da Unidade, a exemplo do que se observa no primeiro dos valores institucionais definidos no PDE, “Excelência em pesquisa e gestão”.

A certificação e o SGQ, por requisito da própria ISO 9001, é de responsabilidade direta do Chefe Geral da Unidade, que é representado para fins operacionais pelo Representante da Direção, atualmente associado à Supervisão do Núcleo de Desenvolvimento Institucional.

## DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Como prática de excelência, o SGQ certificado da Embrapa Meio Ambiente abrange todos os processos finalísticos e de apoio da Unidade conforme demonstra seu escopo. Além disso, por sua natureza sistêmica, já demonstra o inter-relacionamento com todos os processos e práticas de gestão e a cooperação entre todas as áreas e setores da Unidade.

Os controles da prática, também por requisito da ISO 9001, são feitos por auditorias internas a cada seis meses e externas uma vez ao ano após a primeira recertificação em 2008. Também avalia-se a eficácia do SGQ certificado nas reuniões anuais de análise crítica onde os indicadores de desempenho dos processos e da política da qualidade são apresentados e analisados pela Alta Direção.

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Dentre os resultados diretos destacam-se a obtenção da certificação ISO 9001:2000 em março/2005, com a implantação efetiva e manutenção adequada de um sistema de gestão da qualidade envolvendo todos os processos da Embrapa Meio Ambiente; a primeira recertificação obtida em março/2008 e atualização do certificado para a nova versão ISO 9001:2008 em abril/2009; e a segunda recertificação em abril de 2011.

Há também resultados indiretos que trouxeram diversos benefícios à Unidade como a reestruturação e readequação dos laboratórios; a calibração de equipamentos e instrumentos de medição e ensaios; a melhorias no desempenho institucional, na infraestrutura da Unidade, na sistemática de registro, verificação, validação e análise crítica de projetos, na sistemática de controle e na rastreabilidade de documentos e registros, na confiabilidade e rastreabilidade dos resultados laboratoriais, no clima organizacional e na motivação da comunidade interna, nos índices de satisfação dos clientes externos, na capacitação e nas competências dos empregados, na comunicação interna, no atendimento ao cliente externo, na sistemática de planejamento anual de atividades, no compromisso estabelecido e mantido com a melhoria contínua, além de maior conscientização em relação a outros processos de qualidade (ISO/IEC 17025, BPL, ISO 14001 e Programa de Excelência na Gestão da ABIPTI); adesão e participação no Programa de Excelência na Gestão das Instituições de Pesquisas Tecnológicas coordenado pela ABIPTI; e aprovação na FINEP em 2006, do projeto corporativo “Difusão da certificação ISO 9001 da Embrapa Meio Ambiente nas Unidades da Embrapa” – ISOEMBRAPA, visando basicamente, disseminar esse modelo de gestão e compartilhar outras boas práticas de gestão entre as Unidades da Embrapa.

Pode-se concluir a partir dessa experiência que, como um marco institucional na busca da excelência e na adoção de um modelo de gestão da qualidade, a certificação ISO 9001 da Embrapa Meio Ambiente proporcionou desdobramentos corporativos com resultados já consolidados e perspectivas futuras para toda a Embrapa.

**Agradecimentos:** À toda a comunidade interna da Embrapa Meio Ambiente que não mediu esforços para tornar realidade esse desafio. Em especial e *in memoriam*, ao Dr. Paulo Choji Kitamura pela coragem de ousar.



1. Bióloga, Assistente A, Embrapa Meio Ambiente, mara@cnpmembrapa.br

2. Especialista em Gestão de Processos Administrativos, Analista B, Embrapa Meio Ambiente, cripa@cnpmembrapa.br