

CONSULTORIA QUÍMICA: PROPOSTA DE MATERIAL DE TREINAMENTO PARA SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO/IEC 17025

Autora: Luciana Paula de Assis

Orientadora: Camila Nunes Costa Corgozinho

Introdução

O sistema de gestão da qualidade conquistou espaço nas empresas nas últimas décadas. Isso inclui laboratórios de calibração e ensaio que mais especificamente gerenciam seu sistema de gestão da qualidade de acordo com a ISO/IEC 17025. Atualmente, muitos laboratórios buscam a acreditação devido a uma demanda do mercado por serviços padronizados e com garantia de qualidade. Além disso, órgãos do governo começaram a exigir que laboratórios possuíssem acreditação ISO/IEC 17025 para realizarem serviços para eles. A fim de que todo esse sistema funcione adequadamente e em harmonia com todos os funcionários de uma instituição é fundamental um treinamento eficiente. No entanto, observa-se que os treinamentos são predominantemente teóricos, o que resulta em baixa efetividade do mesmo.

Objetivos

Avaliar o funcionamento e o método do treinamento de um sistema de gestão da qualidade em um laboratório de química acreditado de acordo com a ISO/IEC 17025. Após o diagnóstico, propor um material de treinamento pouco teórico e com recursos mais visuais e inovadores. Por fim, avaliar o impacto da nova metodologia de treinamento em um laboratório que tenha seu sistema de gestão da qualidade implementado e acreditado.

Metodologia

Foi realizado um diagnóstico do atual treinamento e dos documentos do Laboratório de Ensaio de Combustíveis da Universidade Federal de Minas Gerais. Em seguida, com o objetivo de tornar o treinamento menos teórico e mais atrativo, foram pesquisadas diversas ferramentas de mídia como o PowerPoint, Prezi, Mindmeister, Bizagi

Modeler, Screencast-o-matic e SurveyMonkey. Além disso, foram consultadas plataformas que disponibilizam imagens sem restrições de uso e compartilhamento, como o Freepik e o Pixabay. Esses programas foram utilizados para produzir o material de treinamento e os questionários de avaliação com base nos documentos do Laboratório acreditado de acordo com a ISO/IEC 17025.

Resultados e Discussões

Após o diagnóstico do treinamento e dos documentos da gestão da qualidade utilizados no Laboratório acreditado, foram produzidos seis vídeos e dois fluxogramas explicando os pontos fundamentais de cada documento selecionado. Foram escolhidos documentos relacionados aos assuntos de normas de conduta e comportamento no ambiente de trabalho, de manutenções de equipamentos e de ocorrências de desvios, bem como ações corretivas e preventivas. Além disso, foram elaborados questionários para cada etapa do treinamento. Nesse caso, um questionário para analisar a reação dos colaboradores quanto à nova metodologia empregada e um questionário para cada tópico do treinamento para avaliar o aprendizado dos participantes quanto aos temas expostos.