

GESTÃO DA QUALIDADE EM LABORATÓRIOS - UM DIFERENCIAL NA FORMAÇÃO DO ESTAGIÁRIO: ESTUDO DE CASO NO DMAE - DIVISÃO DE PESQUISA

Paula Regina de Oliveira Buzzetto^{1,3}, Samanta Anunciato Zynich^{1,2}, Patrícia Pugliese Leão^{1,3}, Rochelle Sobierajski Rocha^{1,4} e Márcia Regina Thewes¹ (orient.)

¹Divisão de Pesquisa, Departamento Municipal de Água e Esgotos; ²Universidade Luterana do Brasil; ³Universidade do Vale do Rio dos Sinos; ⁴Centro Universitário Metodista IPA; paulabbio@yahoo.com.br; marciart@dmae.prefpoa.com.br.

A Divisão de Pesquisa – DVP do Departamento Municipal de Água e Esgotos – DMAE tem como escopo avaliar a qualidade das águas do manancial lago Guaíba e dos efluentes tratados nos processos de tratamento, bem como as melhorias ambientais promovidas pelos investimentos em saneamento na cidade. Para tanto, a Divisão de Pesquisa possui laboratórios que realizam diferentes análises físico-químicas e microbiológicas. Embora os protocolos dessas análises sejam normalizados, percebe-se crescente necessidade de conferir confiabilidade e credibilidade dos serviços prestados à população e aos órgãos de saúde e meio ambiente. O programa de Gestão da Qualidade, implantado na Seção Biológica da DVP a partir de 2003, estabeleceu critérios e procedimentos técnicos visando a garantia da qualidade nos resultados das análises laboratoriais, atendendo os requisitos da NBR/ISO 17025. Assim, as análises realizadas na DVP seguem critérios recomendados por normas nacionais e internacionais, de forma a promover maior controle, organização e otimização do laboratório. Entretanto, desenvolver e implantar um sistema de qualidade não é possível sem o comprometimento de todas as pessoas envolvidas no processo. Nesse sentido, o estagiário curricular, apesar de consistir em experiência temporária, também deve ser inserido no processo, sendo uma nova oportunidade de vivência na implantação e manutenção da qualidade. Dessa forma, é objetivo deste trabalho relatar a importância da implantação e manutenção do processo de qualidade nos laboratórios da Divisão de Pesquisa, sob a visão do estagiário. Pelo aprendizado vivenciado, pode-se afirmar que a implantação do sistema de qualidade tem como vantagens o aumento da credibilidade da instituição, a garantia de competitividade, integridade e competência dos serviços prestados, além de minimizar a ocorrência de não conformidades. Portanto, concluímos que o estagiário ao assumir uma função de colaborador no controle da qualidade, acaba por tornar-se qualificado e capacitado em um processo tão exigido na atualidade, obtendo assim, um diferencial na formação curricular.