

## **Implantação de um sistema da qualidade nos laboratórios do IFRS campus Caxias do Sul: uma experiência piloto**

Túlio Sergio Nascimento<sup>1</sup> e Jefferson Haag<sup>1\*</sup>  
\*Orientador

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) -  
Campus Caxias do Sul. Caxias do Sul, RS, Brasil.

Com a necessidade da inovação de processos e produtos, há a crescente demanda por ensaios e testes em materiais e componentes metálicos pela comunidade da região da serra gaúcha. Tal demanda fomentou a regulamentação da Prestação Institucional de Serviços no IFRS, feita por meio da Resolução Consup nº 51, de 11 de julho de 2017, e, também, evidenciou a necessidade de buscar-se uma otimização dos procedimentos e da organização dos laboratórios do Instituto Federal a fim de melhor atender a comunidade externa nos serviços solicitados, utilizando para tanto um sistema de gestão da qualidade. O presente trabalho tem por objetivo apresentar uma proposta de implantação de um sistema da qualidade nos laboratórios do IFRS campus Caxias do Sul, conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017, instrumentalizando-os para atuarem como laboratórios multifuncionais, atendendo não só a prestação de serviços e a extensão tecnológica, mas também as demandas de ensino, pesquisa e inovação. Para alcançar esse objetivo, o Laboratório de Ensaios Mecânicos e Não Destrutivos foi escolhido como local de execução de um projeto piloto para a elaboração da documentação da qualidade, da identificação e da marca, e além da organização de seu espaço físico. A documentação foi organizada através de um Manual da Qualidade (MQ), Procedimentos da Qualidade (PQ) e Instruções Operacionais (IO). A identificação do laboratório foi feita com o auxílio do software livre Inkscape, levando em consideração a identidade visual do IFRS, nas instalações e nos equipamentos do laboratório para permitir a correta rastreabilidade dos trabalhos e serviços e, assim, atender os requisitos da norma. A marca do laboratório foi criada com o intuito de fortalecer sua identidade perante a comunidade, possibilitando a associação do seu nome e seu símbolo com as atividades executadas tornando mais clara a identificação dos ensaios e análises realizados. A organização do espaço físico do laboratório foi realizada com o emprego de critérios funcionais e de segurança para atender ao requisito da multifuncionalidade e indissociabilidade entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Dentre os resultados obtidos por este trabalho, foi melhorado o atendimento à comunidade interna e externa, houve uma maior identificação do público com a marca e, ainda, possibilitou-se a rastreabilidade dos ensaios realizados. Conclui-se que a implantação de um sistema da qualidade em laboratórios qualifica os serviços prestados pelo IFRS, permite a acreditação dos ensaios e também gera impactos positivos ao ensino, pesquisa e inovação, extensão e à comunidade acadêmica.

**Palavras-chave:** Prestação Institucional de Serviços. Sistema de Gestão da Qualidade. Laboratório de Ensaios. ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017.

Trabalho executado com recursos do Edital PROEX/IFRS Nº 74/2017 - Bolsas de Extensão 2018/Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PIBEX) do IFRS.