

**MESTRE – ALUNO(A)**  
MARCELO SCHMIDT

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
**“OS EFEITOS DA ACREDITAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 17.025  
SOBRE A COMPETÊNCIA TÉCNICA DE UM LABORATÓRIO DE ANÁLISES QUÍMICAS.”**

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Carlos Magno de Oliveira Valente

**DATA DEFESA**  
19/10/2017

**RESUMO**

Este trabalho tratou tema pouco explorado pela literatura e objetiva estabelecer formas de medir os resultados de um SGQ 17025 sobre a competência técnica de um laboratório de análises de água para consumo humano respondendo a questão se estes resultados são vantajosos tecnicamente. Os dados foram obtidos por meio de estudo de caso descritivo. O pesquisador levantou os dados gerados por 43296 relatórios de ensaio produzidos, 6098 quesitos respondidos por clientes e 172 participações em ensaios de proficiência, entre outros controles. O SGQ 17025 é uma exigência dos órgãos reguladores e seus diversos indicadores comprovam sua capacidade em manter o laboratório sob controle mesmo com a troca de operadores e com a variação da quantidade e qualidade dos serviços; o trabalho propõe os resultados em ensaios de proficiência como indicador valioso por comparar os resultados do laboratório com outras empresas e permitir a aplicação da melhoria continua; a coleta de impressões dos clientes permitiu identificar erros pontuais para solução de suas causas.

**Palavras-chave:** *Análises Químicas. Garantia da Qualidade. Indicadores de desempenho. Ensaio de Proficiência. ISO 17025.*