





|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |  |
| Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL  |  |  |   |
| Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios   |  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  |  | Data: 7/10/2010   |



## PRODUTO 14

### DOCUMENTO VISÃO DE NEGÓCIO

#### PROCESSO GESTÃO DA REDE CREDENCIADA DE LABORATÓRIOS (CREDENCIAMENTO E MONITORAMENTO)

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |

| Identificação   |          |                                      |  |
|---|----------|--------------------------------------|--|
| Consultor(a) / Autor(a): <b>Plano Consultoria Ltda</b>  |          |                                      |  |
| Número do Contrato: <b>209177</b>   |          |                                      |  |
| Nome do Projeto: <b>Projeto de Mapeamento e Modelagem de Processos - BPM-MAPA</b>   |          |                                      |  |
| Oficial/Coordenador Técnico Responsável:  |          |                                      |  |
| Data /Local: <b>Brasília, 08 de outubro de 2010</b>   |          |                                      |  |
| Classificação   |          |                                      |  |
| Temas Prioritários do IICA  |          |                                      |  |
| Agroenergia e Biocombustíveis   |          | Sanidade Agropecuária                |  |
| Biotecnologia e Biosegurança  |          | Tecnologia e Inovação                |  |
| Comércio e Agronegócio  |          | Agroindústria Rural                  |  |
| Desenvolvimento Rural   |          | Recursos Naturais                    |  |
| Políticas e Comércio  |          | Comunicação e Gestão do Conhecimento |  |
| Agricultura Orgânica  |          | Outros:                              |  |
| Modernização Institucional  | <b>X</b> |                                      |  |
| Palavras-Chave: Processos, Subprocessos, BPM, BPMN, Laboratórios Credenciados, Laboratórios Reconhecidos, Credenciamento, Monitoramento.          |          |                                      |  |
| Resumo  |          |                                      |  |
| <b>Título do Produto:</b> Documento Visão de Negócio do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento)      |          |                                      |  |
| Resumo do Produto: Reúne os fluxos dos processos de trabalho da área de laboratórios do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.      |          |                                      |  |
| <b>Qual Objetivo Primário do Produto?</b>   |          |                                      |  |
| Levantamento, mapeamento, harmonização e integração dos Processos de Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento). |          |                                      |  |
| <b>Que Problemas o Produto deve Resolver?</b>   |          |                                      |  |
| Harmonização dos processos, integração entre áreas e melhoria dos processos de trabalho.  |          |                                      |  |
| <b>Como se Logrou Resolver os Problemas e Atingir os Objetivos?</b>   |          |                                      |  |
| Adotando a metodologia Business Process Management – BPM  |          |                                      |  |
| <b>Quais Resultados mais Relevantes?</b>  |          |                                      |  |
| Harmonização dos processos da área de laboratórios do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.  |          |                                      |  |
| <b>O Que se Deve Fazer com o Produto para Potencializar o seu Uso?</b>  |          |                                      |  |
| Disponibilizar à CGPLAN que é o órgão responsável pelo planejamento das ações do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.             |          |                                      |  |

|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

Direitos autorais de propriedade do  
INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERAÇÃO PARA A AGRICULTURA  
Reprodução terminantemente proibida por qualquer meio de reprografia,  
xerox ou outros, sob pena da Lei n. 5.988 de 14 de dezembro de 1973  
1ª Edição: 2009

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO – MAPA  
Wagner Gonçalves Rossi– Ministro  
José Gerardo Fontelles – Secretário Executivo

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – SPOA  
Julio Cesar de Araujo Nogueira – Subsecretário

COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO – CGPLAN  
Maria Cristina Chaves Silvério – Coordenadora Geral

INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERAÇÃO PARA A AGRICULTURA  
Carlos Américo Basco - Representante do IICA no Brasil

PROJETO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PARA APERFEIÇOAMENTO DOS  
PROCESSOS DE CONTRATOS DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E  
ABASTECIMENTO (PCT BRA/IICA-05/02)



**Elaboração:**

Jorge Caetano Junior – Coordenador CGAL  
Ernesto do Nascimento Viegas – Chefe SAC / CGAL  
Rominik de Menezes Fontenele - SAC / CGAL  
Camila Flavya Ferreira Borges – Consultora de Processos / Plano Consultoria  
Vitor de Araújo Peixoto – Consultor de Processos / Plano Consultoria

**Revisão**



Camila Flavya Ferreira Borges – Consultora de Processos / Plano Consultoria  
Vitor de Araújo Peixoto – Consultor de Processos / Plano Consultoria

Documento de Visão de Negócio Processo Gestão da Rede Credenciada  
(Credenciamento e Monitoramento)



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  |  | Data: 7/10/2010   |

## Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introdução.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2. Etapa As Is do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios .....</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1 Subprocesso Credenciamento .....   | 8         |
| 2.1.1 Alterar Responsabilidade Técnica .....   | 8         |
| 2.1.2 Auditar Laboratório .....  | 9         |
| 2.1.3 Preparar Auditoria .....   | 10        |
| 2.1.4 Preparar Escopo.....   | 11        |
| 2.1.5 Preparar Portaria .....  | 12        |
| 2.1.6 Realizar Avaliação pela Área Técnica .....   | 13        |
| 2.1.7 Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento e Registrar Dados dos Laboratorios.....   | 14        |
| 2.1.8 Solicitar Extensão de Escopo .....   | 15        |
| 2.1.9 Submeter a Avaliação da Comissão Técnica .....   | 16        |
| 2.1.10 Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório.....   | 17        |
| 2.1.11 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratorio .....  | 18        |
| 2.2 Subprocesso Monitoramento.....   | 19        |
| 2.2.1 Fiscalizar Laboratórios .....  | 19        |
| 2.2.2 Monitorar Laboratórios .....   | 20        |
| 2.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios.....  | 21        |
| 2.2.4 Realizar Auditoria de Retorno .....  | 22        |
| <b>3. Diagnóstico do Processo Gestão da Rede Credenciada (Credenciamento e Monitoramento) .....</b>                              | <b>23</b> |
| <b>4. Mapa de Processo do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento).....</b>          | <b>25</b> |
| <b>5. Etapa To Be do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios .....</b>   | <b>26</b> |
| 5.1 Subprocesso Credenciamento .....   | 26        |
| 5.1.1 Alterar Dados dos Laboratórios .....   | 26        |
| 5.1.2 Auditar Laboratórios .....   | 27        |
| 5.1.3 Preparar Auditoria .....   | 28        |
| 5.1.4 Preparar Escopo.....   | 29        |
| 5.1.5 Preparar Portaria .....  | 30        |
| 5.1.6 Realizar Avaliação Área Técnica.....   | 31        |
| 5.1.7 Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento, Conformidade Documental e Registrar Dados dos Laboratórios .....               | 32        |
| 5.1.8 Solicitar Extensão de Escopo .....   | 33        |
| 5.1.9 Submeter Avaliação da Comissão Técnica .....   | 34        |
| 5.1.10 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório .....  | 35        |
| 5.1.11 Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório.....   | 36        |
| 5.2 Subprocesso Monitoramento.....   | 37        |
| 5.2.1 Fiscalizar Laboratórios .....  | 37        |
| 5.2.2 Monitorar Laboratórios .....   | 38        |
| 5.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios.....  | 39        |
| 5.2.4 Realizar Auditoria de Retorno .....  | 40        |
| 5.2.5 Comprovar Atendimento a ISO 17025.....   | 41        |
| 5.2.6 Monitorar por meio de Amostra Controle.....  | 42        |
| <b>6. Indicadores de Desempenho do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento).....</b> | <b>43</b> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  |  | Data: 7/10/2010   |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 6.1 | Credenciamento - Laboratórios Credenciados .....              | 44 |
| 6.2 | Credenciamento - Laboratórios Reconhecidos .....              | 45 |
| 6.3 | Monitoramento - Auditoria de Retorno .....                    | 46 |
| 6.4 | Monitoramento - Desempenho dos Laboratórios ISO 17025 .....   | 47 |
| 6.5 | Monitoramento - Reprogramações de Auditorias Realizadas ..... | 48 |
| 7.  | <b>Glossário</b> .....  | 49 |
| 8.  | <b>Legenda Notação BPMN</b> .....                             | 50 |
| 9.  | <b>Aprovação</b> .....  | 51 |

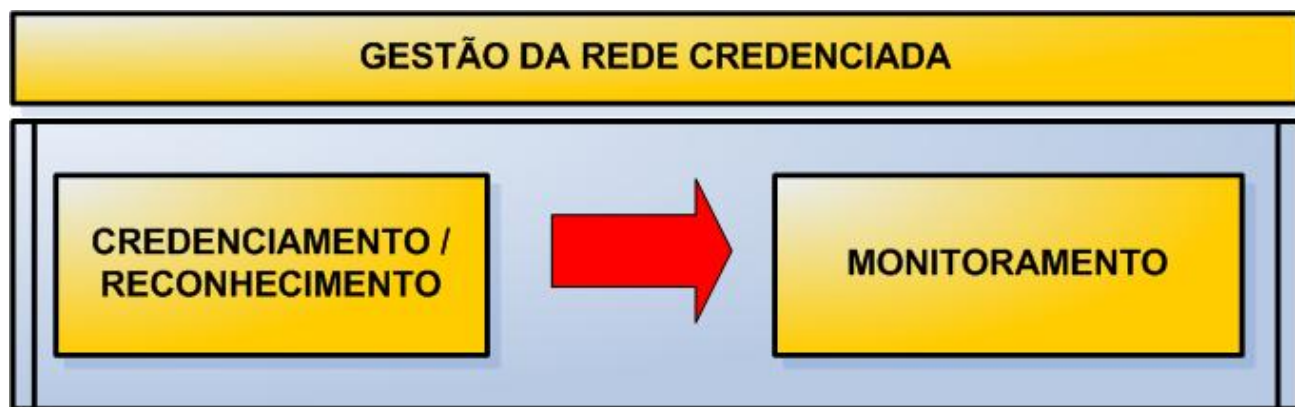
|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

## 1. Introdução

O Macro-Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios compreende dois processos complementares, são eles: o Credenciamento / Reconhecimento de Laboratórios e o Monitoramento da Rede de Laboratórios.



O processo de Credenciamento / Reconhecimento tem como objetivo, respectivamente, atender, de forma complementar, às demandas dos controles oficiais e programas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA.

O processo de Monitoramento tem como objetivo zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos laboratórios que tiveram seu credenciamento/reconhecimento aprovado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.



Devido a grande importância da Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios e aos impactos dos serviços prestados pelo SAC/CGAL/MAPA ao Brasil evidenciou-se a necessidade de registrar, conhecer e, principalmente, otimizar seus processos de trabalho. Para isso, adotou-se a metodologia de otimização de processos avançada, denominada *Business Process Management* – *BPM*, cujo objetivo é fazer com que os gestores e executores destes processos possam visualizar todo o processo de trabalho, identificar pontos de retenção, atividades redundantes, apontar melhorias e realizar análises baseadas em dados reais e não apenas na intuição.

Durante a execução deste trabalho foi respeitada a seguinte estrutura:

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  |  | Data: 7/10/2010   |

- **Modelagem do processo em seu estado atual (*As Is*)**

Por meio de entrevistas com os responsáveis pelo processo é possível gerar informações a seu respeito e realizar a modelagem utilizando a notação BPMN.

- **Diagnóstico e propostas de melhorias**

Apontar melhorias relacionadas à otimização de recursos e utilização de ferramentas que apoiem e propiciem uma execução eficiente e segura dos processos. Nesta etapa também são identificadas necessidades de mapeamento de novos processos, redesenhos e propostas de processos em seu estado futuro (*To Be*).

- **Modelagem do processo em seu estado futuro (*To Be*)**

Validação e homologação, por parte dos envolvidos, dos novos processos, redesenhos e propostas de processos em seu estado futuro apresentadas na etapa anterior.

- **Indicadores de Desempenho (Controle e Análise do Comportamento dos Processos)**

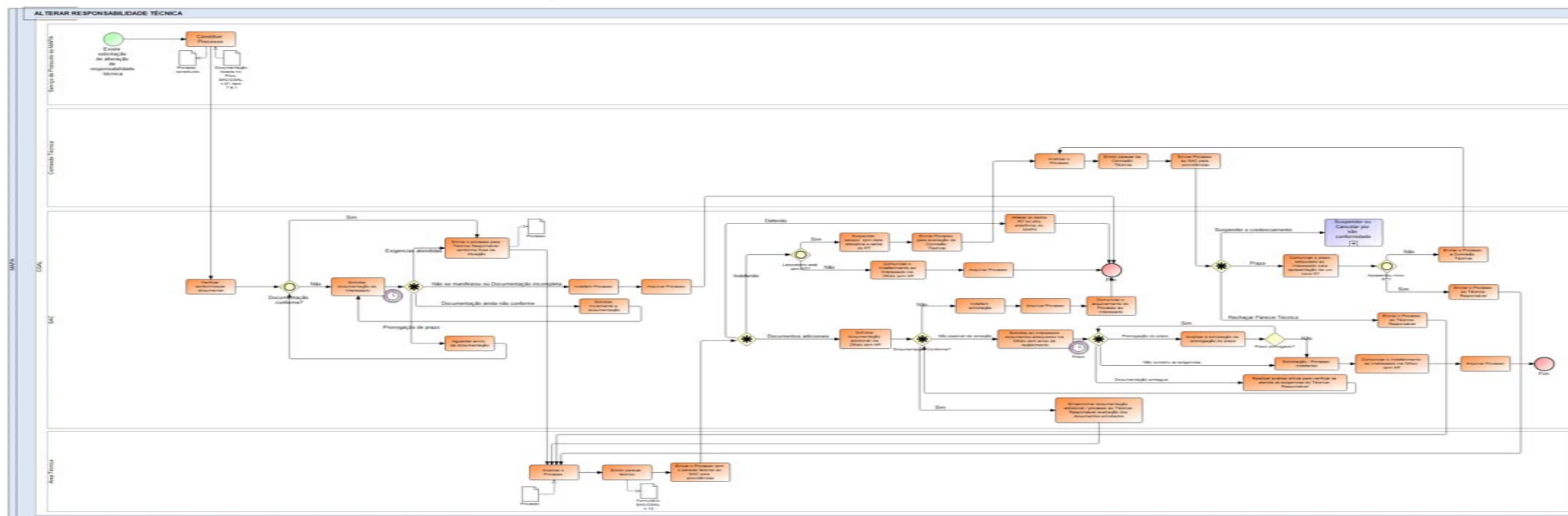
Dão aos tomadores de decisão informações sobre o comportamento dos processos, permitindo uma melhor visão do desempenho geral, apontando possíveis ajustes e estimulando a melhoria continuada.



## 2. Etapa As Is do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

### 2.1 Subprocesso Credenciamento

#### 2.1.1 Alterar Responsabilidade Técnica







**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

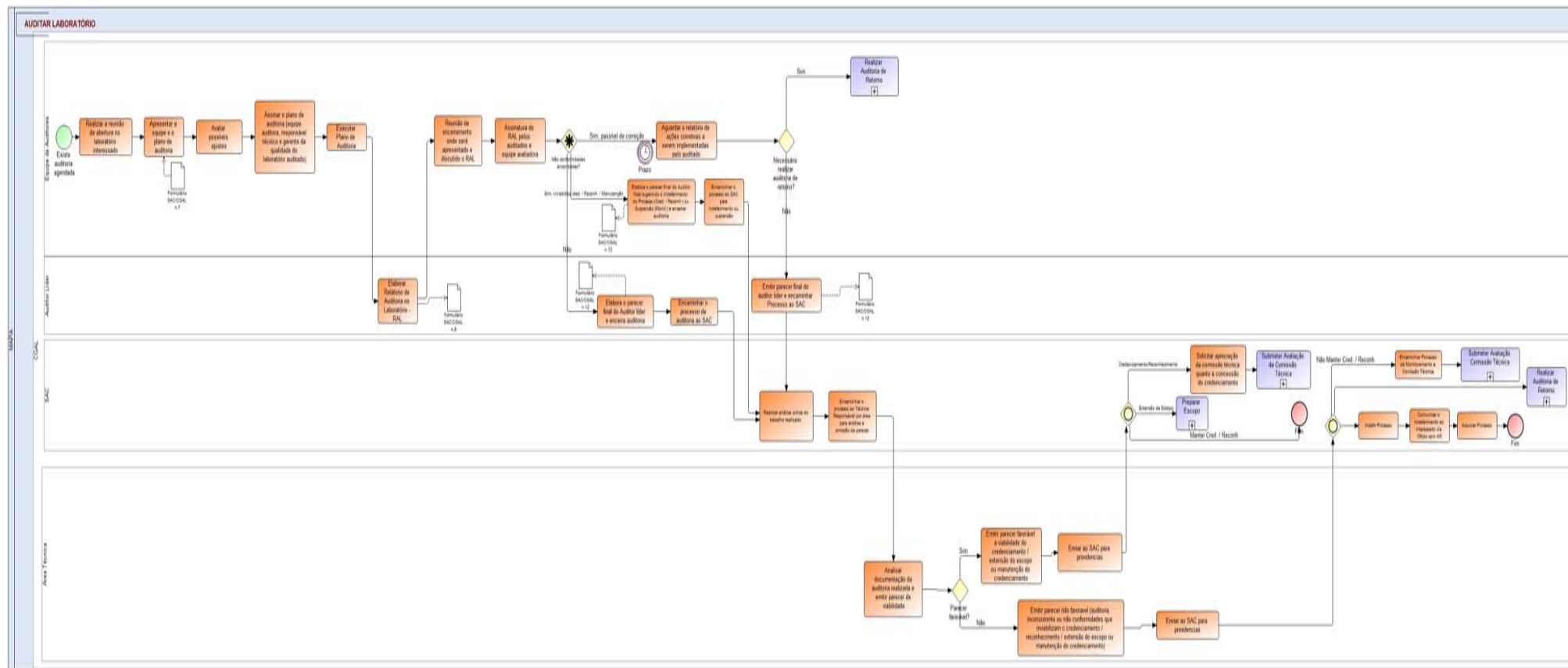
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.0

**Documento de Visão de Negócio**

Data: 7/10/2010

**2.1.2 Auditar Laboratório**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

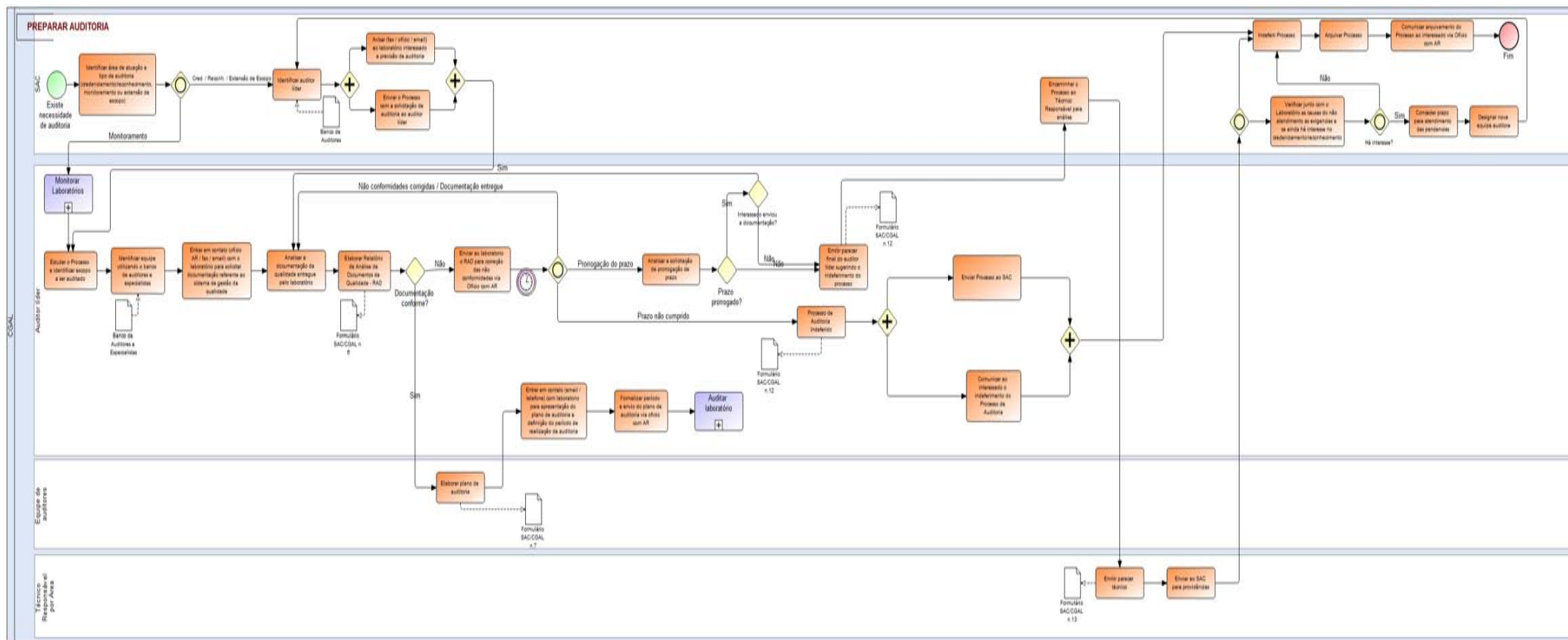
## Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

# Documento de Visão de Negócio

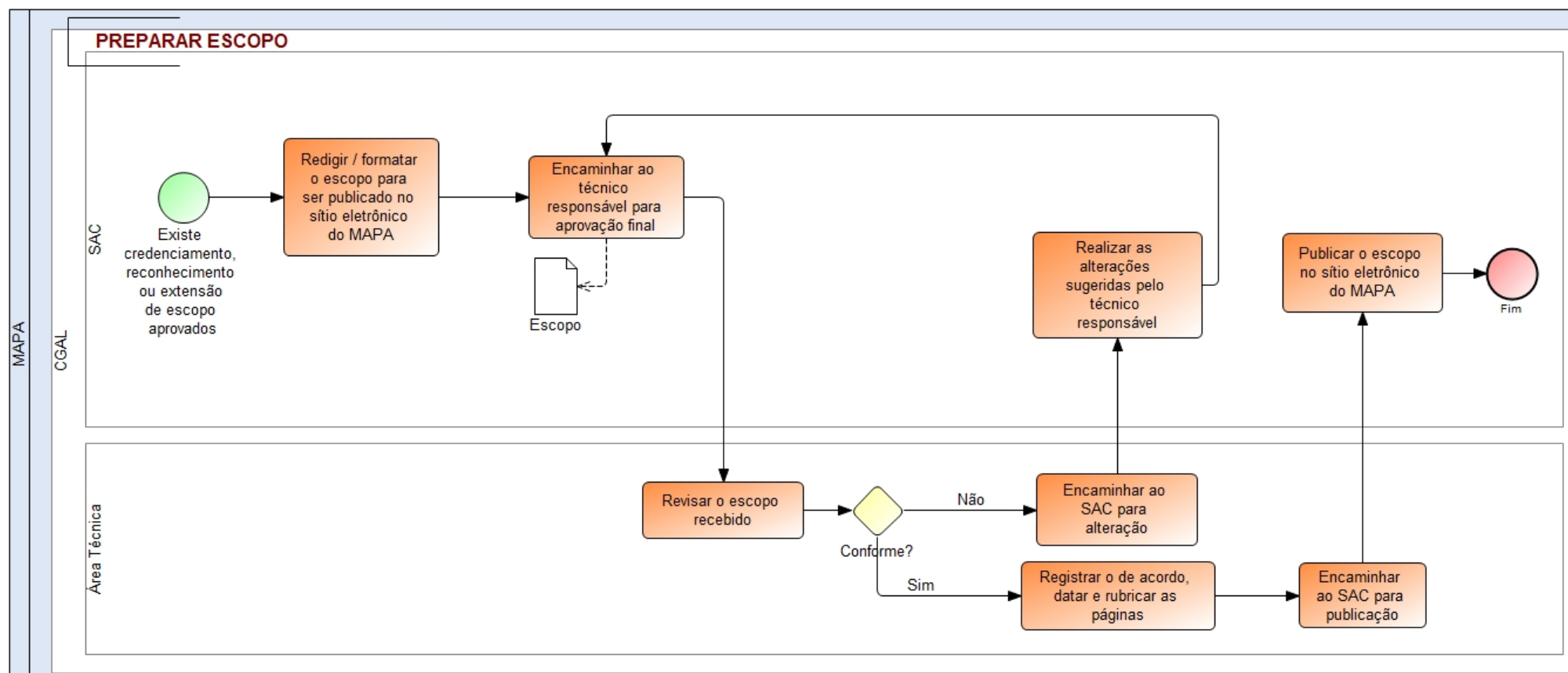
Data: 7/10/2010

### 2.1.3 Preparar Auditoria





### 2.1.4 Preparar Escopo





**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

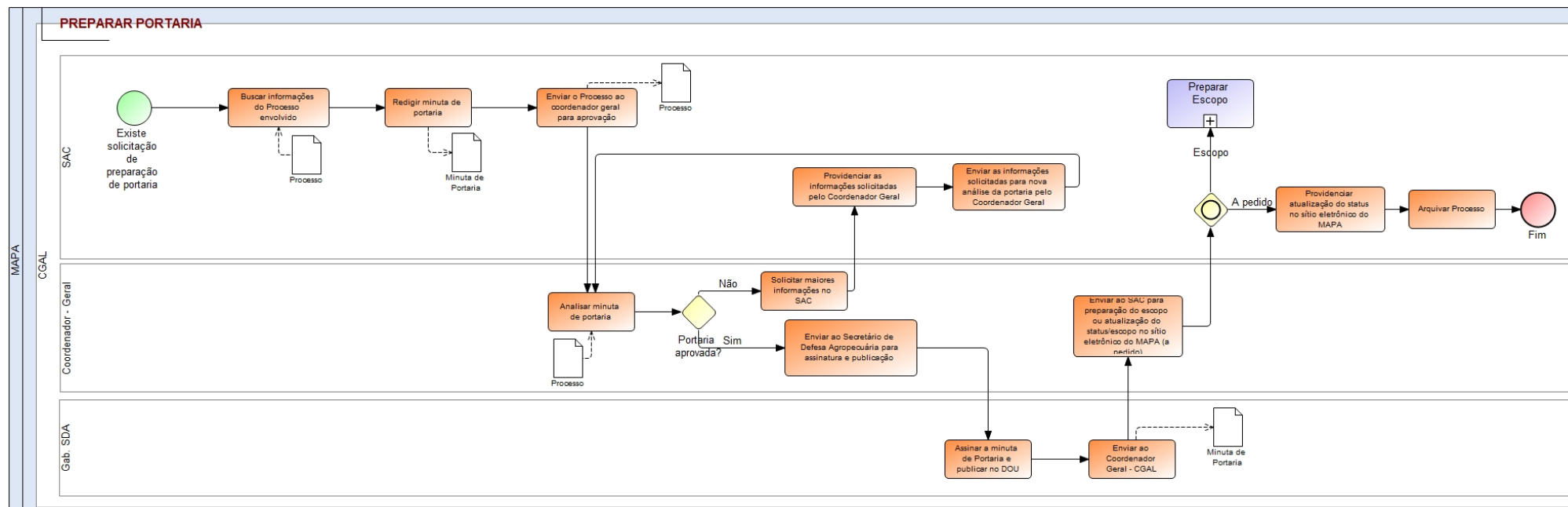
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.0

**Documento de Visão de Negócio**

Data: 7/10/2010

**2.1.5 Preparar Portaria**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

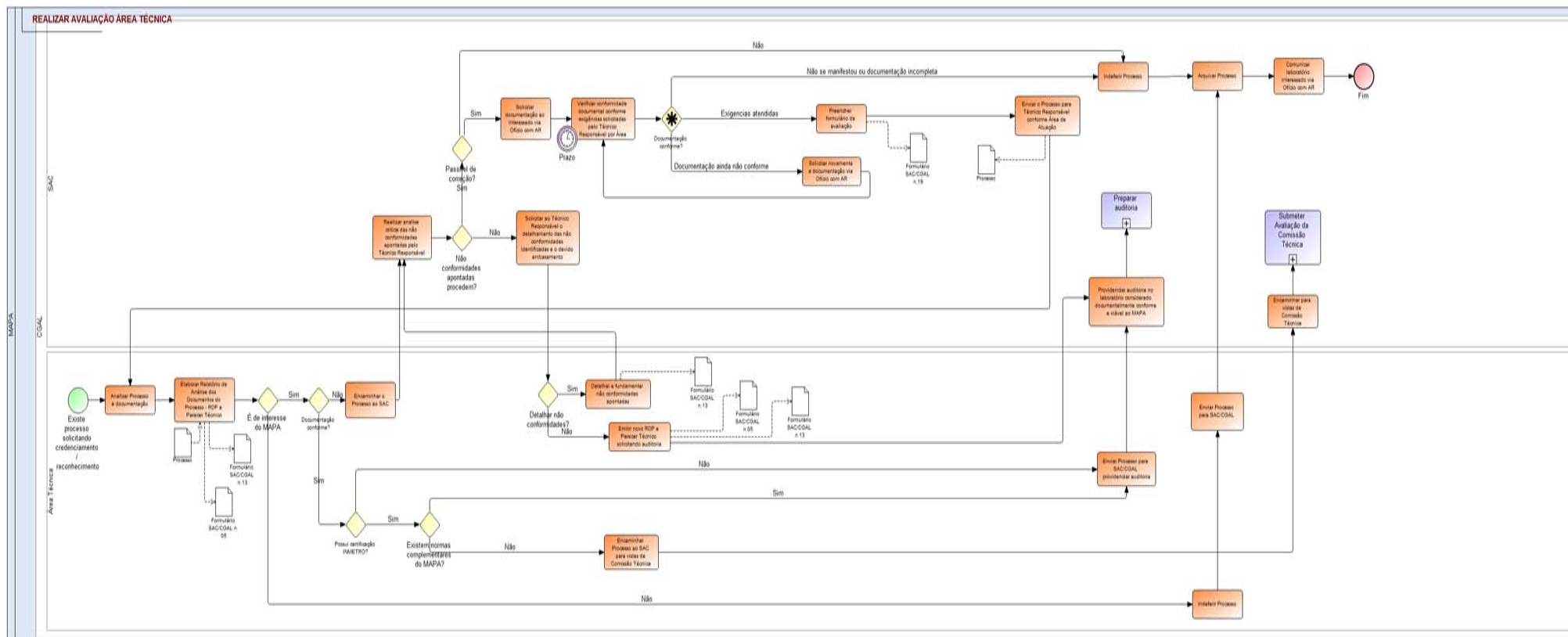
## Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

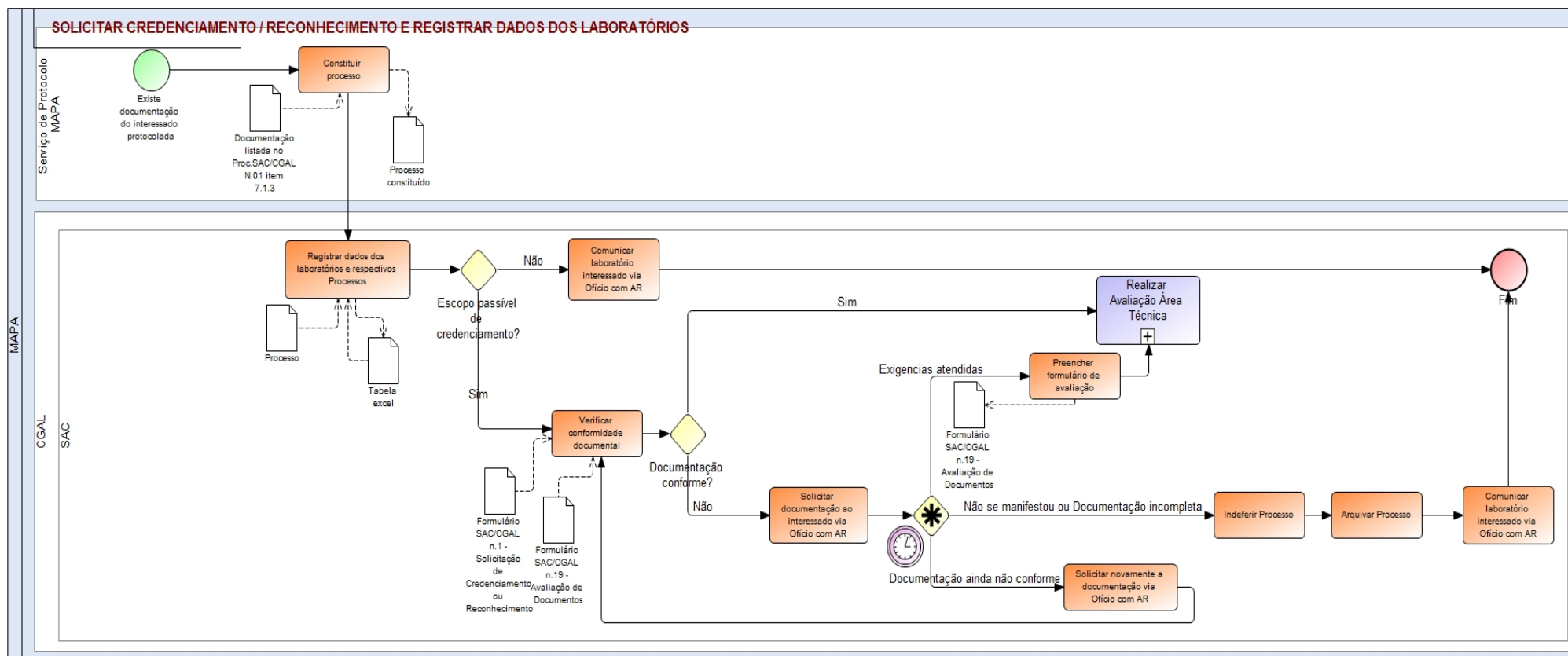
Versão: 1.0

# Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

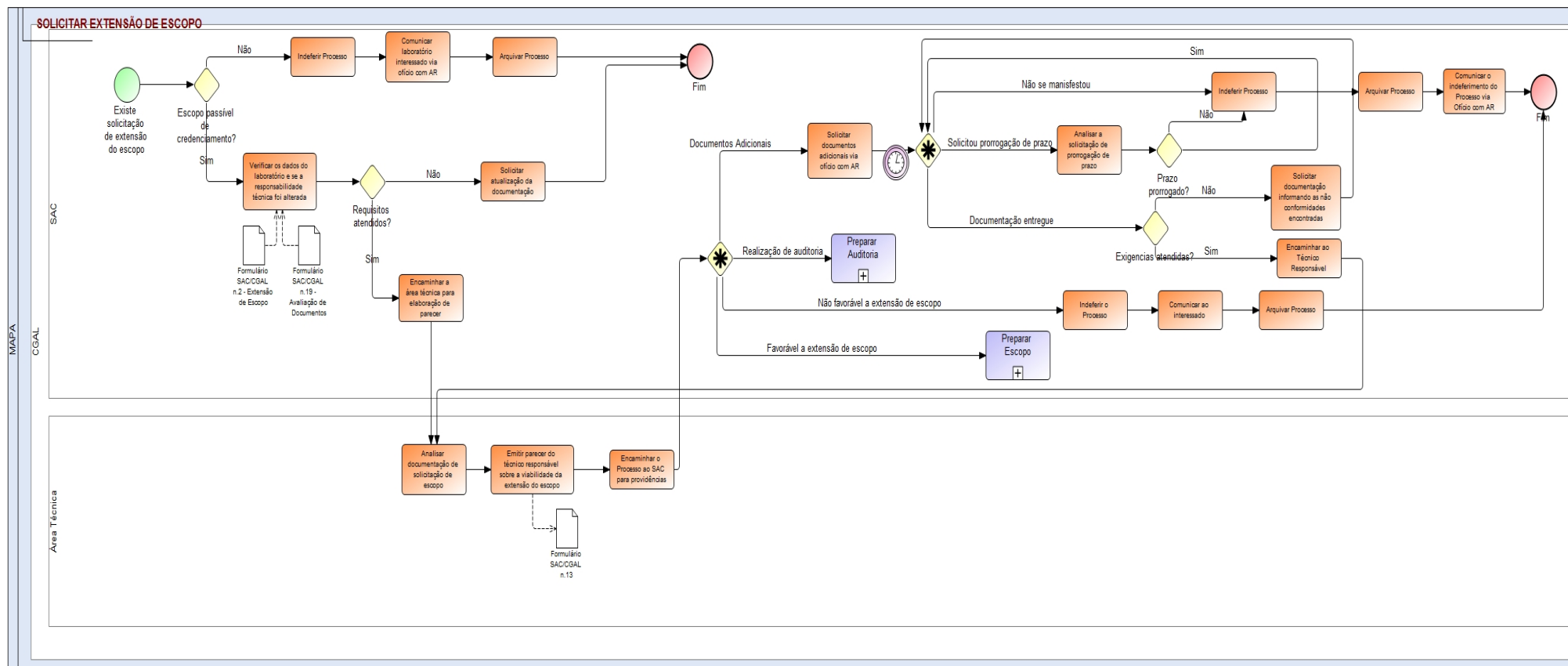
### 2.1.6 Realizar Avaliação pela Área Técnica



**2.1.7 Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento e Registrar Dados dos Laboratórios**



## 2.1.8 Solicitar Extensão de Escopo





**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

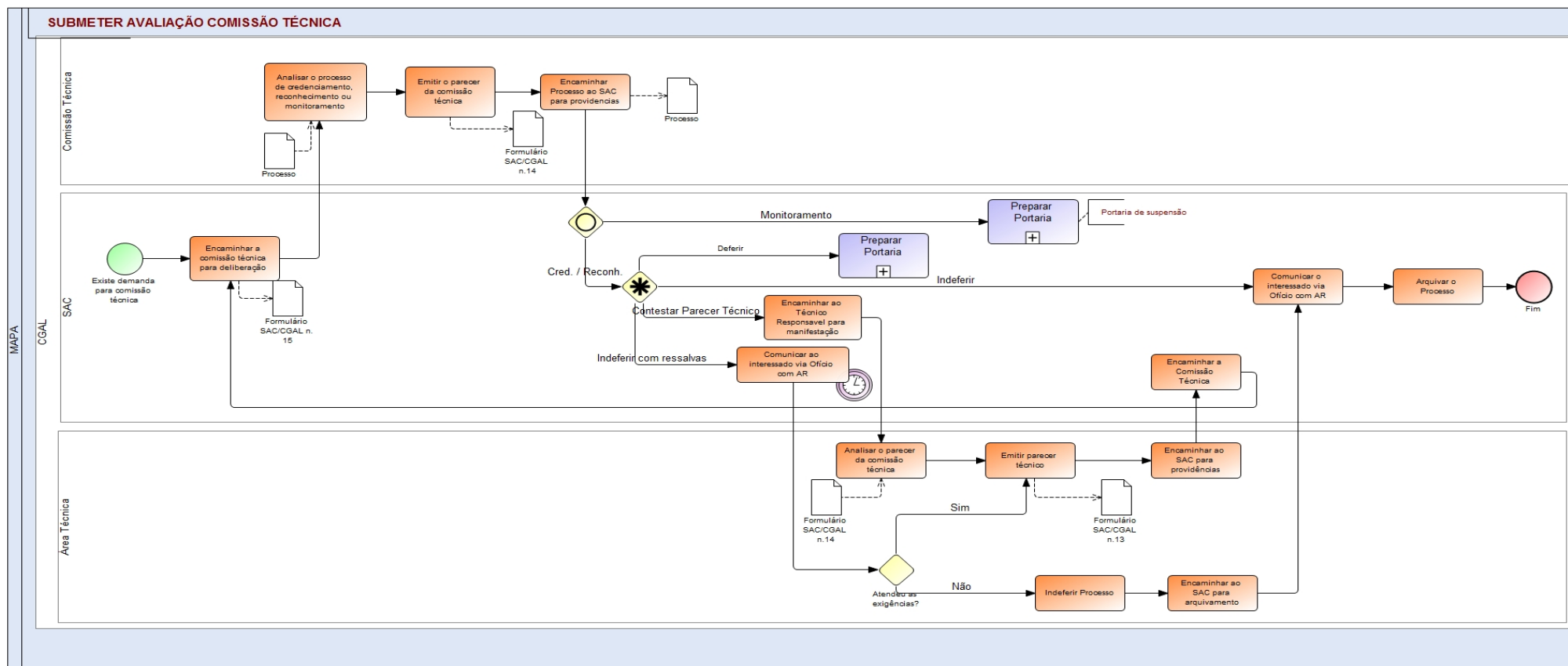
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.0

**Documento de Visão de Negócio**

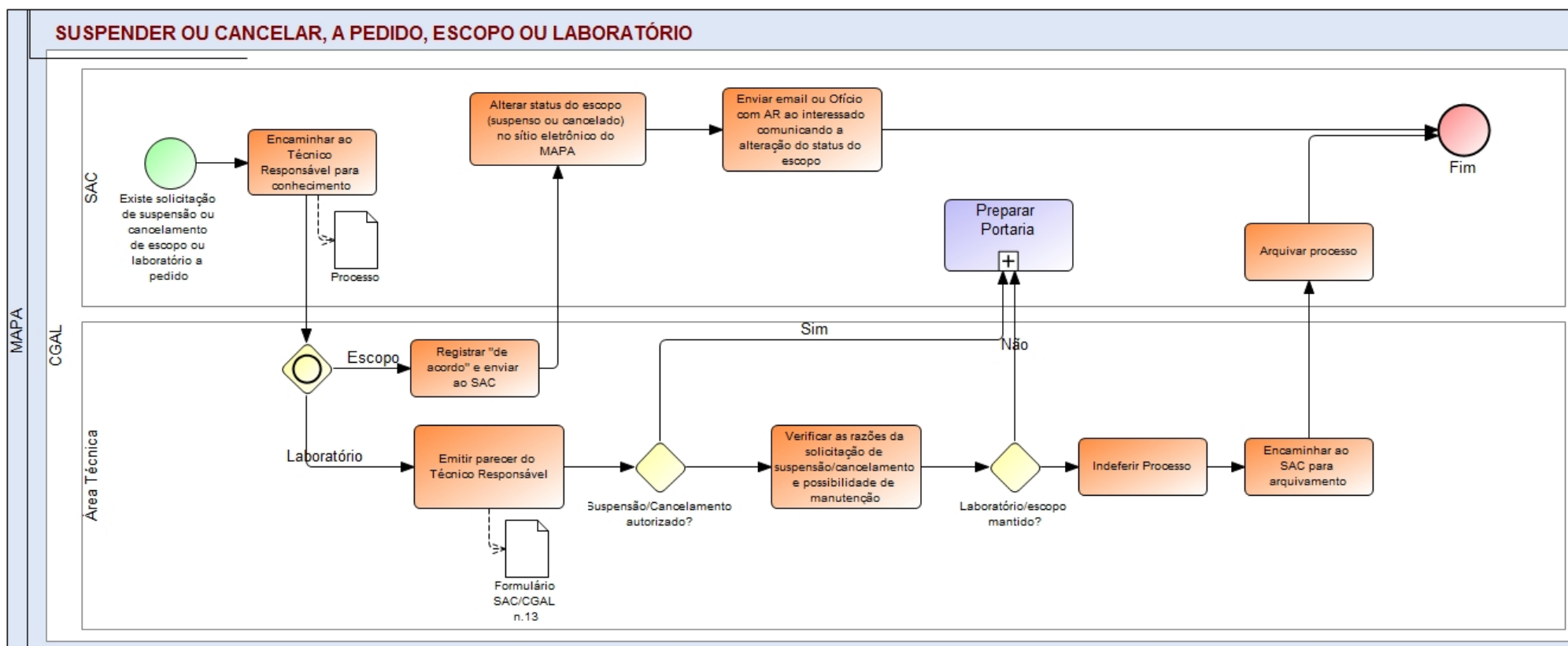
Data: 7/10/2010

**2.1.9 Submeter a Avaliação da Comissão Técnica**







**2.1.11 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

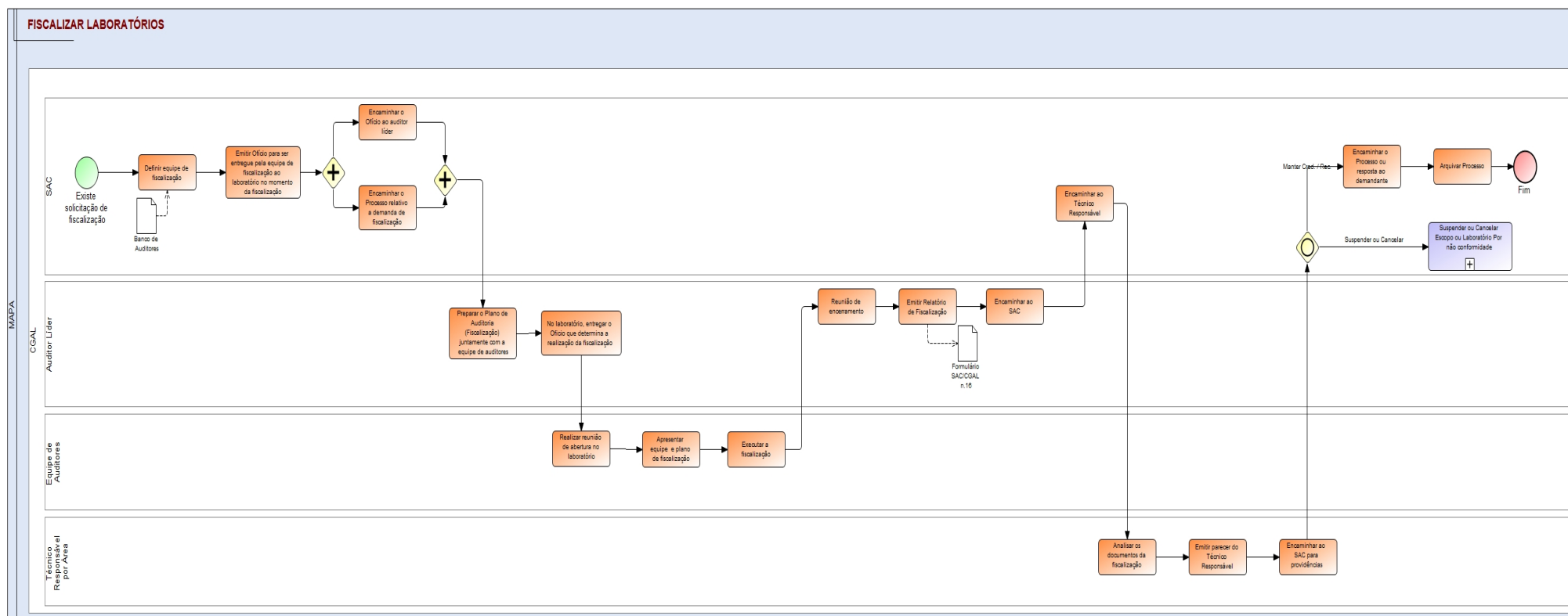
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

## 2.2 Subprocesso Monitoramento

### 2.2.1 Fiscalizar Laboratórios





**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

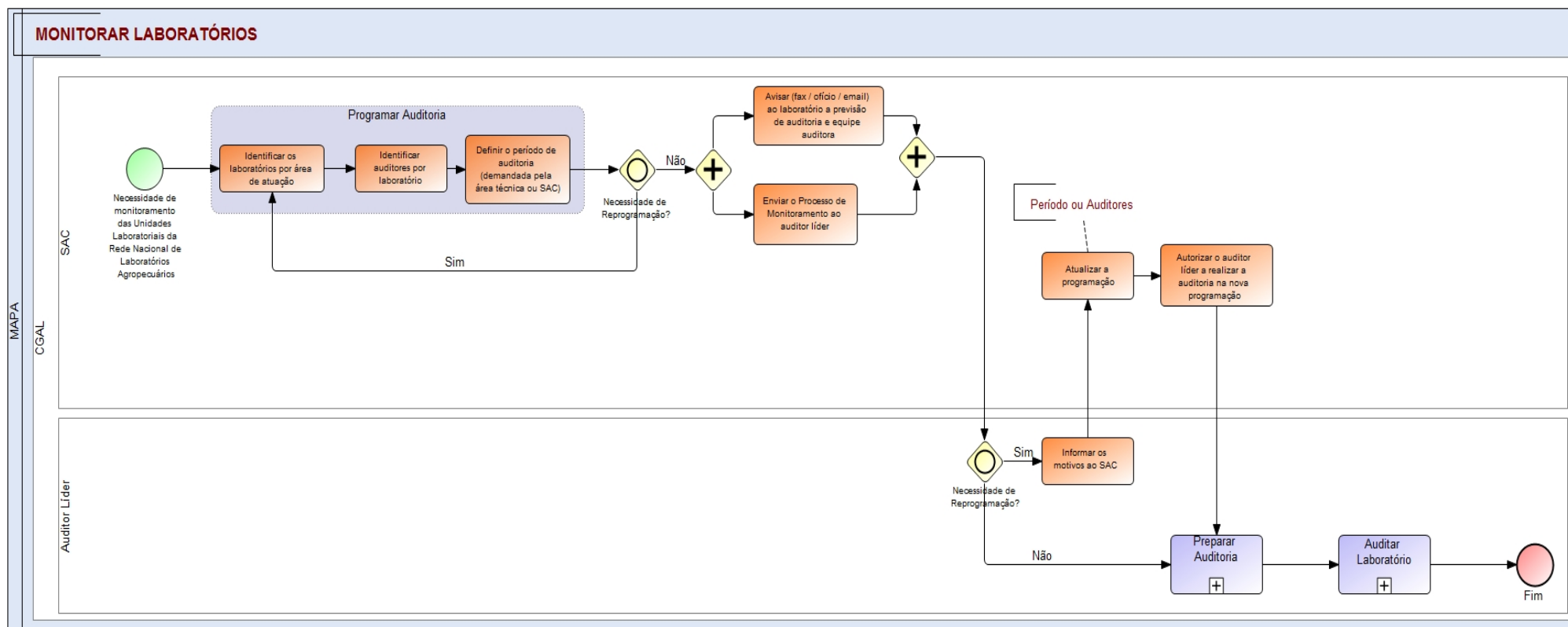
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

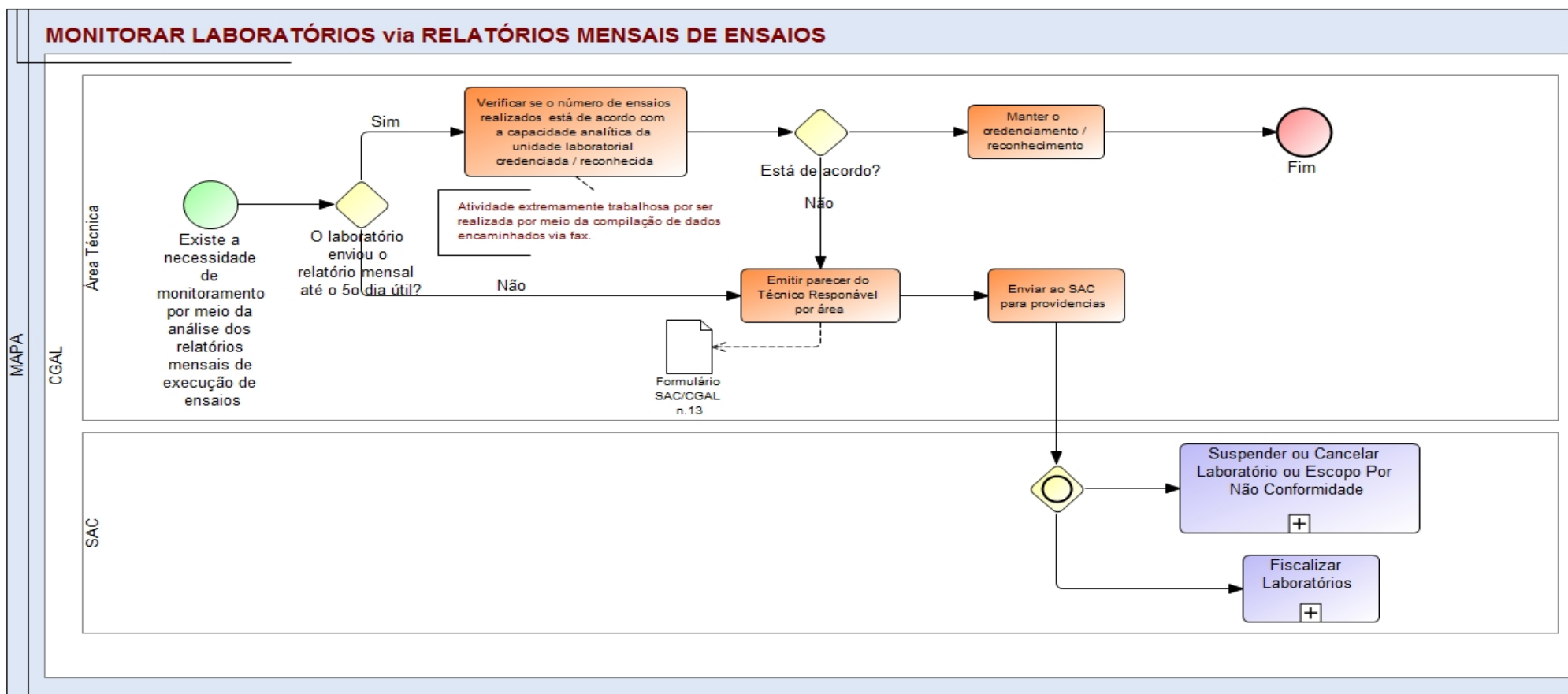
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

**2.2.2 Monitorar Laboratórios**



**2.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

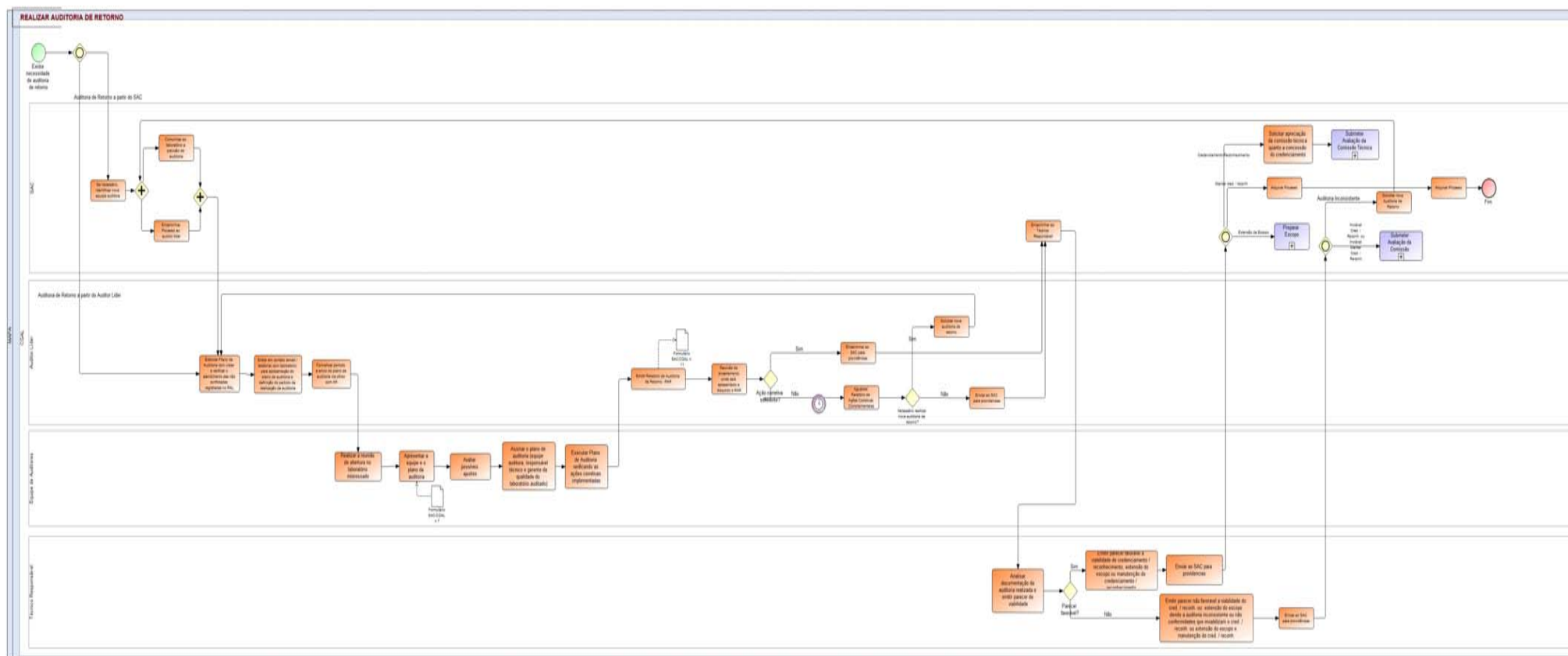
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**



**Documento de Visão de Negócio**

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

**2.2.4 Realizar Auditoria de Retorno**



|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |



### 3. Diagnóstico do Processo Gestão da Rede Credenciada (Credenciamento e Monitoramento)

Os diagramas modelados na etapa *As Is* (Estado Atual) foram analisados com intuito de identificar melhorias relacionadas a:

- **Eliminação de duplicação** - Remoção das atividades idênticas ou similares que ocorrem em mais de um ponto do processo;
- **Simplificação** – Fundir processos semelhantes, reduzir a complexidade do processo, procurando gerar fluidez e execução facilitada;
- **Redução do tempo do ciclo do processo** – Por meio da eliminação de duplicação e com a simplificação do processo.
- **Tornar os processos à prova de erros** - Dificultar a ocorrência de erros no processo;
- **Padronização / Harmonização**- Definir e documentar o processo, disseminar e incentivar seus executores a realizá-lo da maneira definida e documentada;
- **Automação** – Utilizar softwares que contribuam para garantir a estabilidade do processo e aumentar drasticamente seu desempenho.

Para a realização do diagnóstico foi utilizada a técnica *FAST (Fast Analysis Solution Technique)* cujo objetivo é rápida ação e rápido resultado. A *FAST* consiste basicamente em uma reunião onde o grupo envolvido no processo tem total atenção e foco concentrado em como os processos podem ser melhorados em curto prazo. Antes do fim da reunião os responsáveis pelos processos devem aprovar e apoiar, ou rejeitar, as propostas de melhorias. Segundo Harrington, Esseling e Nimwegen (*Business Process Improvement. New York, 1997*), a *FAST* pode ser aplicada em qualquer nível de processo.

Os processos passaram por transformações de alto valor agregado, como a previsão de utilização do Software SISLAB (em desenvolvimento pelo MAPA), o atendimento a ISO 17025, Instruções Normativas do Serviço de Auditoria e Credenciamento – SAC/CGAL e demais procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme subsídios e informações coletadas durante as entrevistas com os responsáveis pelos processos.

|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

Nesta etapa, todos os processos identificados foram refinados e otimizados, de acordo com os itens elencados acima. Alguns processos, embora existentes eram informais ou não regulamentados e puderam ser registrados, tornando-se perfeitamente conhecidos. Outros, ainda, se fundiram e novos processos surgiram. Ambas as situações foram apontadas em negrito no quadro abaixo:

| Processos             | <i>As Is</i>   | <i>To Be</i>   |
|-----------------------|--|--|
| <b>Credenciamento</b> | Alterar Responsabilidade Técnica<br>Auditar Laboratório<br>Preparar Auditoria<br>Preparar Escopo<br>Preparar Portaria<br>Realizar Avaliação pela Área Técnica<br>Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento e Registrar Dados dos Laboratórios<br><br>Solicitar Extensão de Escopo<br>Submeter a Avaliação da Comissão Técnica<br>Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório<br>Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório | <b>Alterar Dados dos Laboratórios</b><br>Auditar Laboratório<br>Preparar Auditoria<br>Preparar Escopo<br>Preparar Portaria<br>Realizar Avaliação pela Área Técnica<br>Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento, Conformidade Documental e Registrar Dados dos Laboratórios<br>Solicitar Extensão de Escopo<br>Submeter a Avaliação da Comissão Técnica<br>Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório<br>Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório |
| <b>Monitoramento</b>  | Fiscalizar Laboratórios<br>Monitorar Laboratórios<br>Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios<br>Realizar Auditoria de Retorno   | Fiscalizar Laboratórios<br>Monitorar Laboratórios<br>Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios<br>Realizar Auditoria de Retorno<br><b>Comprovar Atendimento a ISO 17025</b><br><b>Monitorar por meio de Amostra Controle</b>  |

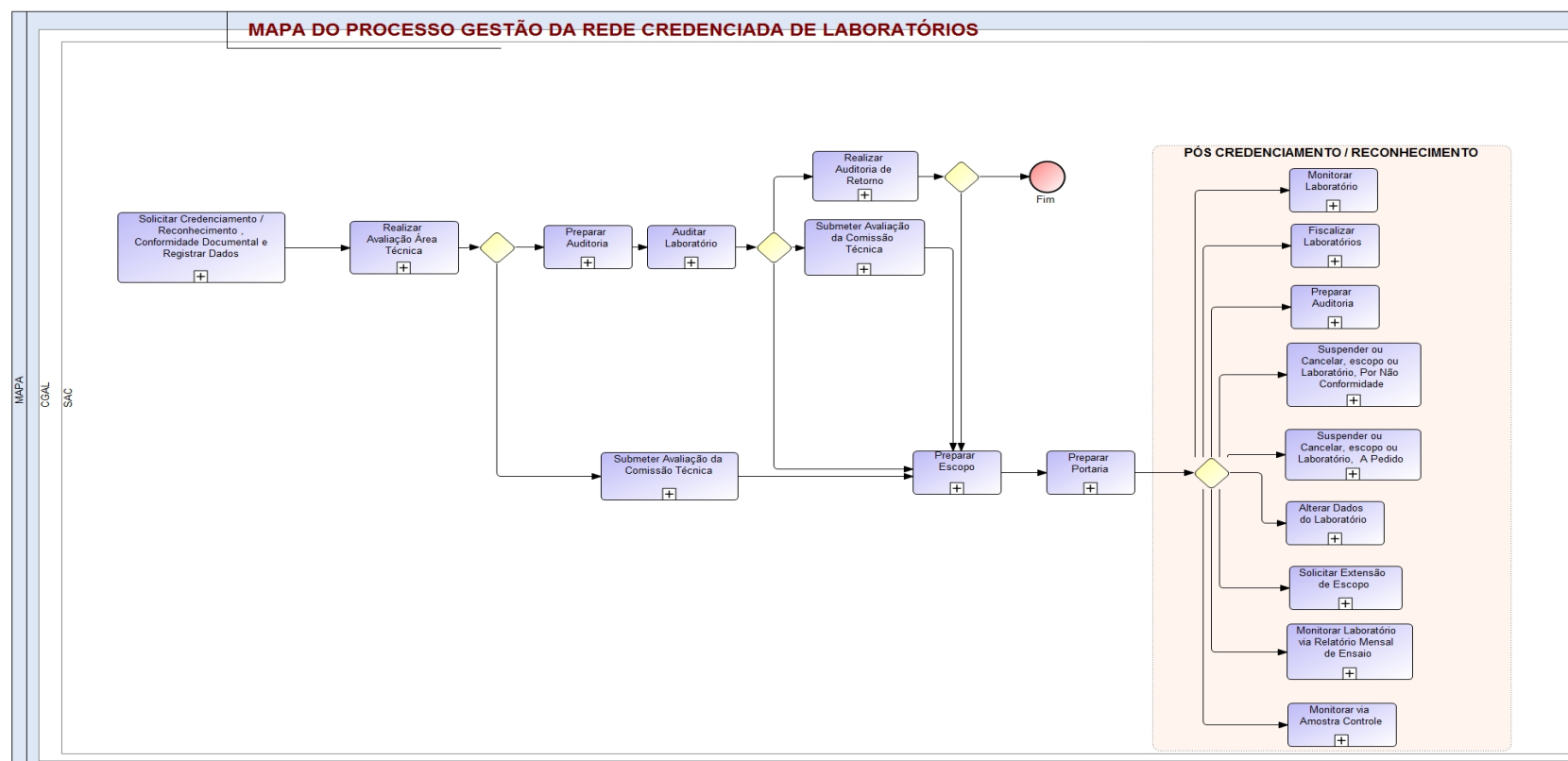
Sendo assim, a proposta de processos To Be (Estado Futuro) foi validada e homologada.





#### 4. Mapa de Processo do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento)

O Mapa do Processo representa sua visão macro, que será detalhada pelos outros sub-processos e diagramas que demonstram o inter-relacionamento dos processos existentes.

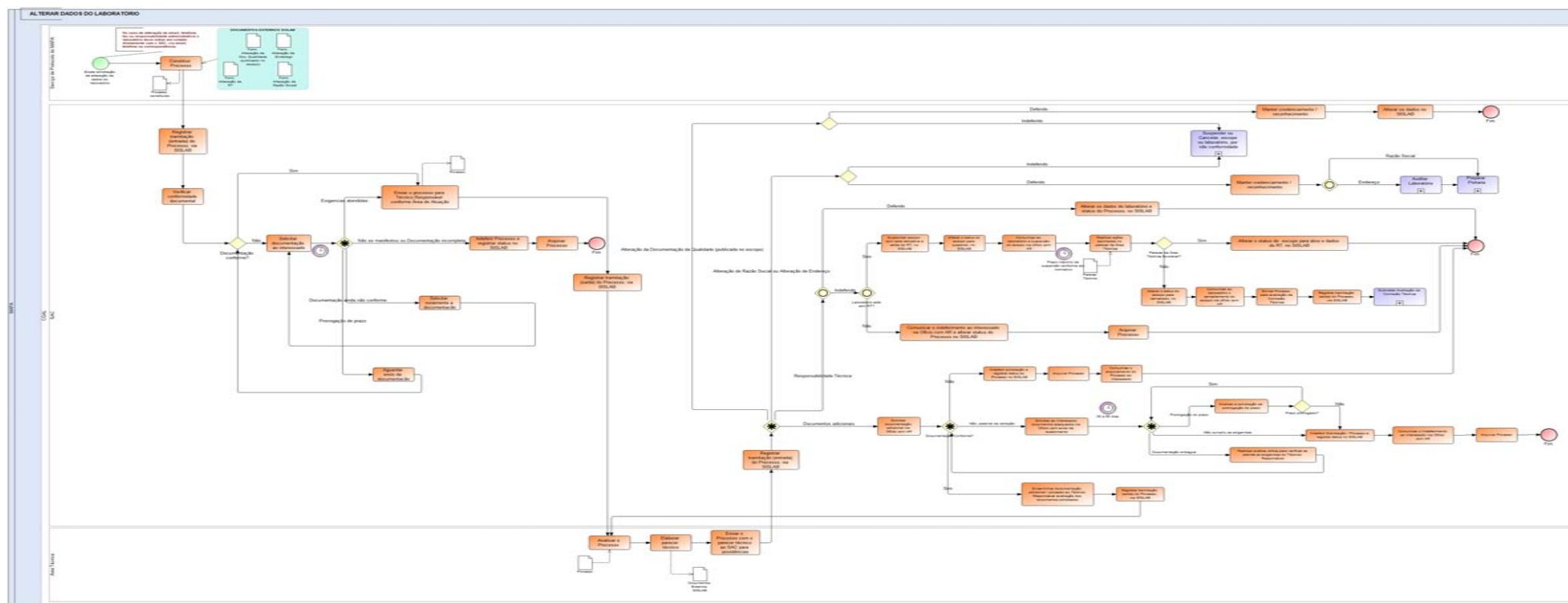




## 5. Etapa *To Be* do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

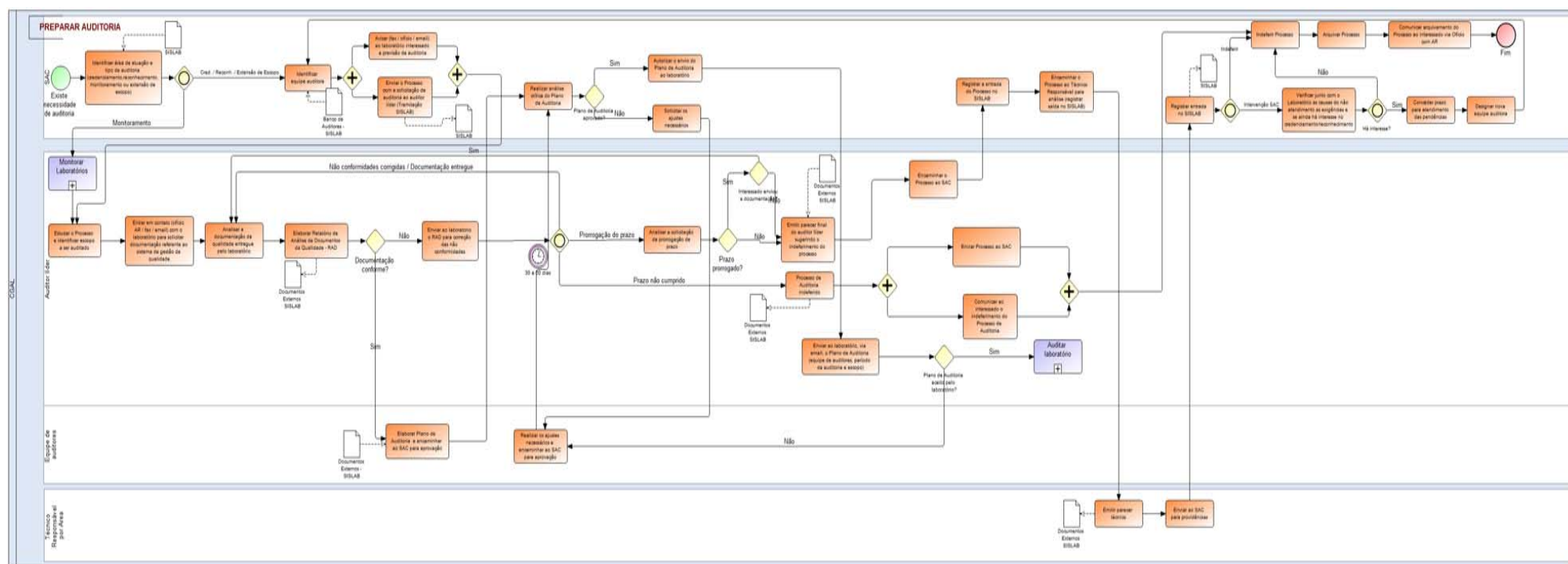
### 5.1 Subprocesso Credenciamento

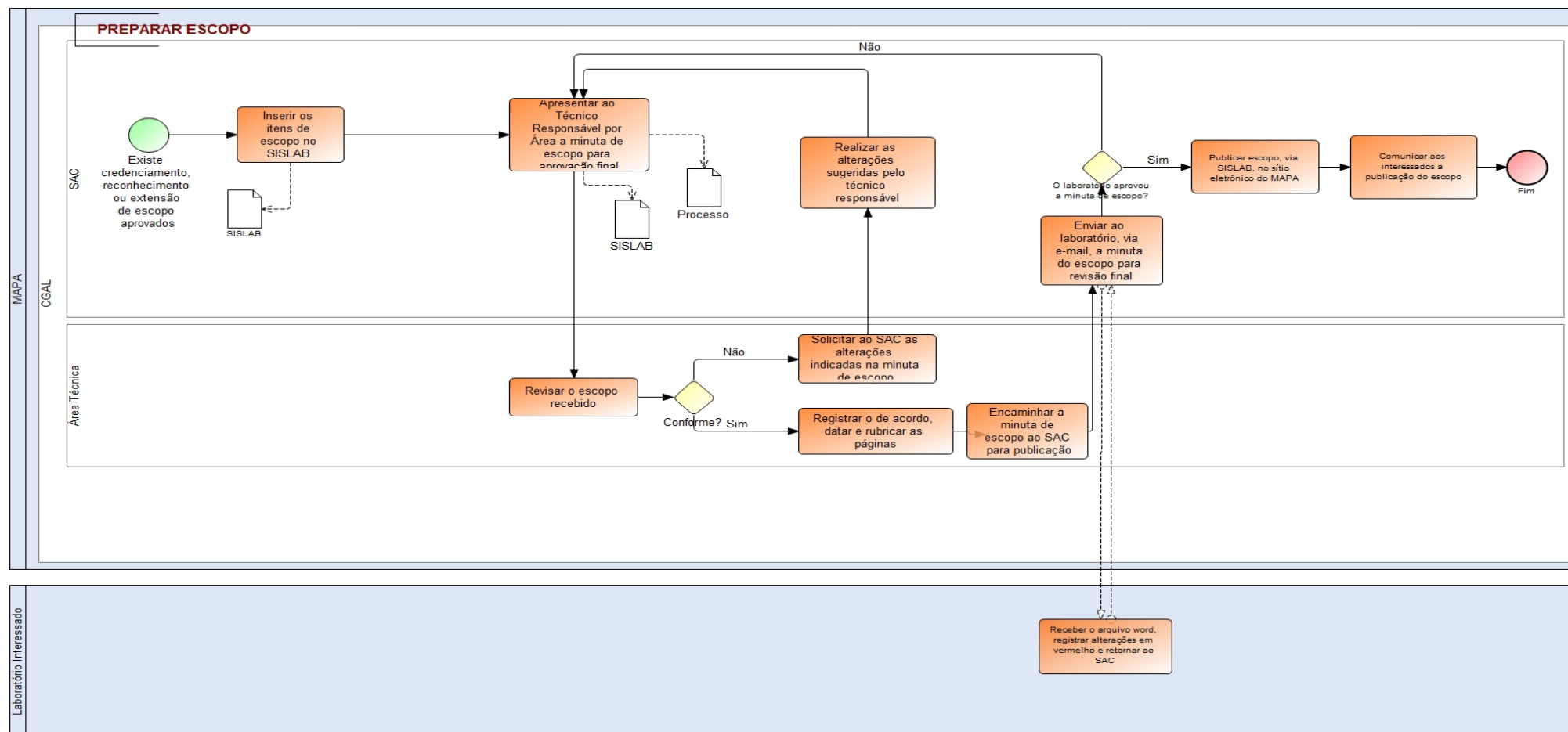
#### 5.1.1 Alterar Dados dos Laboratórios





### 5.1.3 Preparar Auditoria



**5.1.4 Preparar Escopo**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

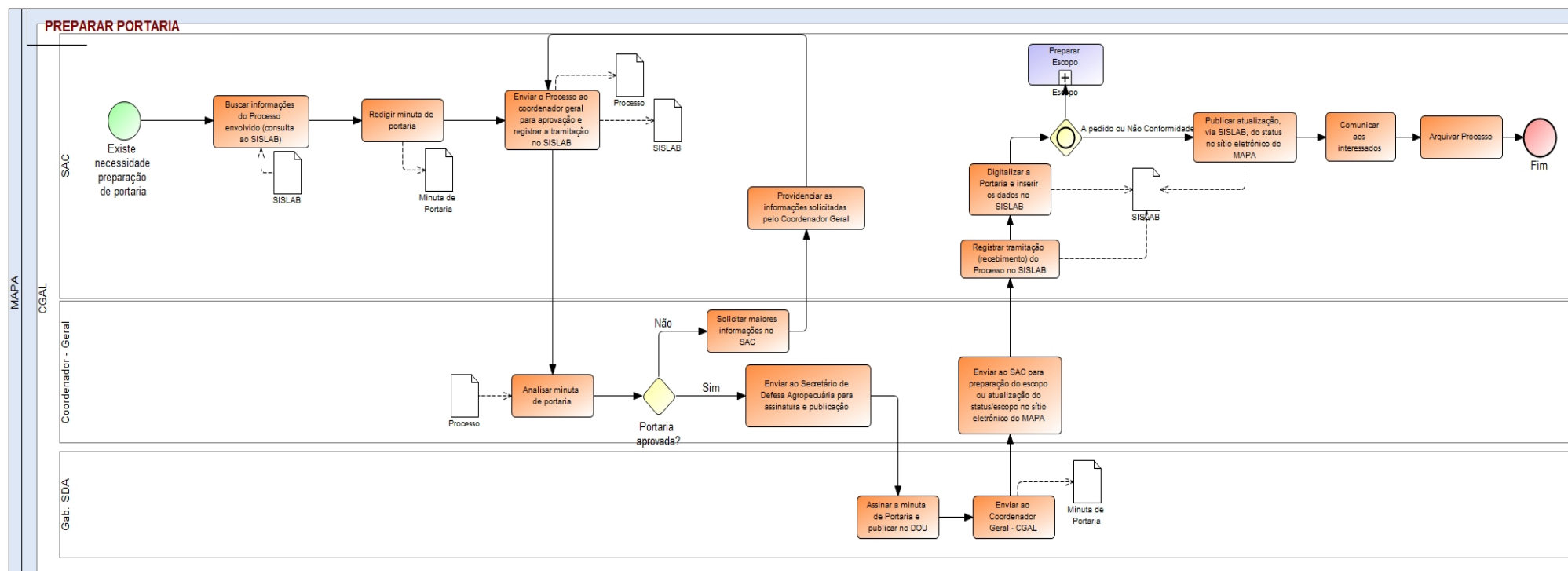
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.0

**Documento de Visão de Negócio**

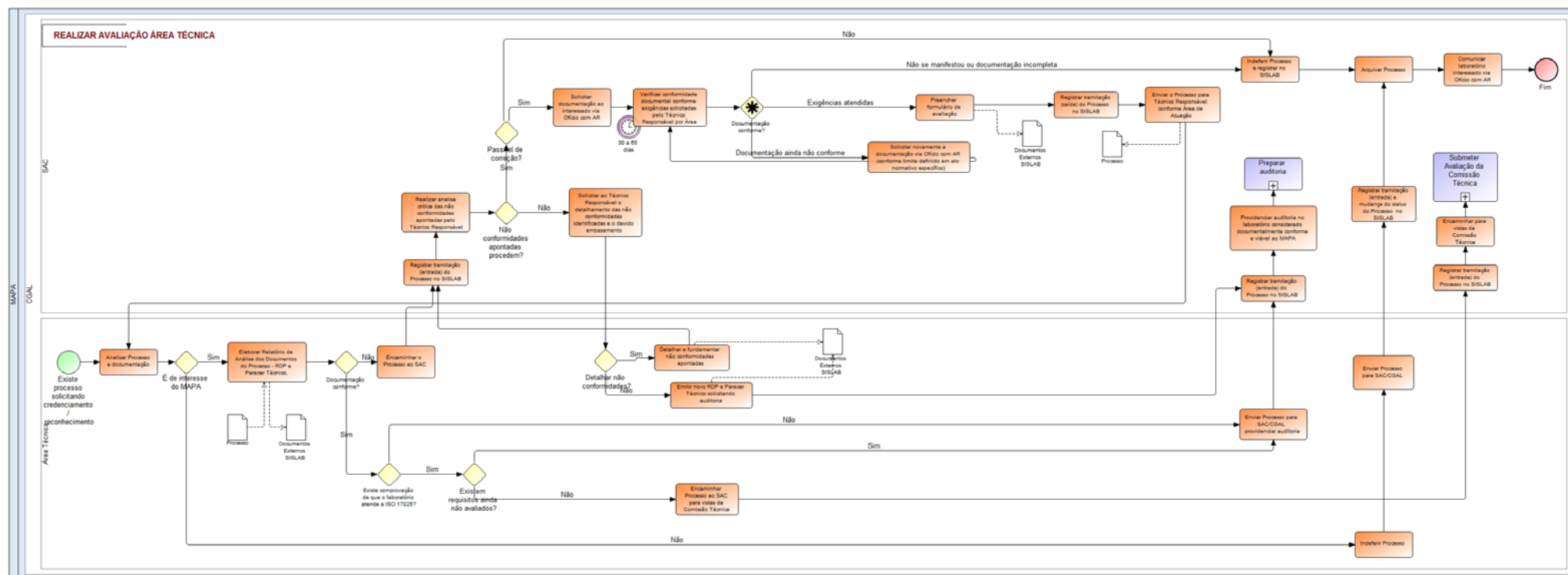
Data: 7/10/2010

**5.1.5 Preparar Portaria**



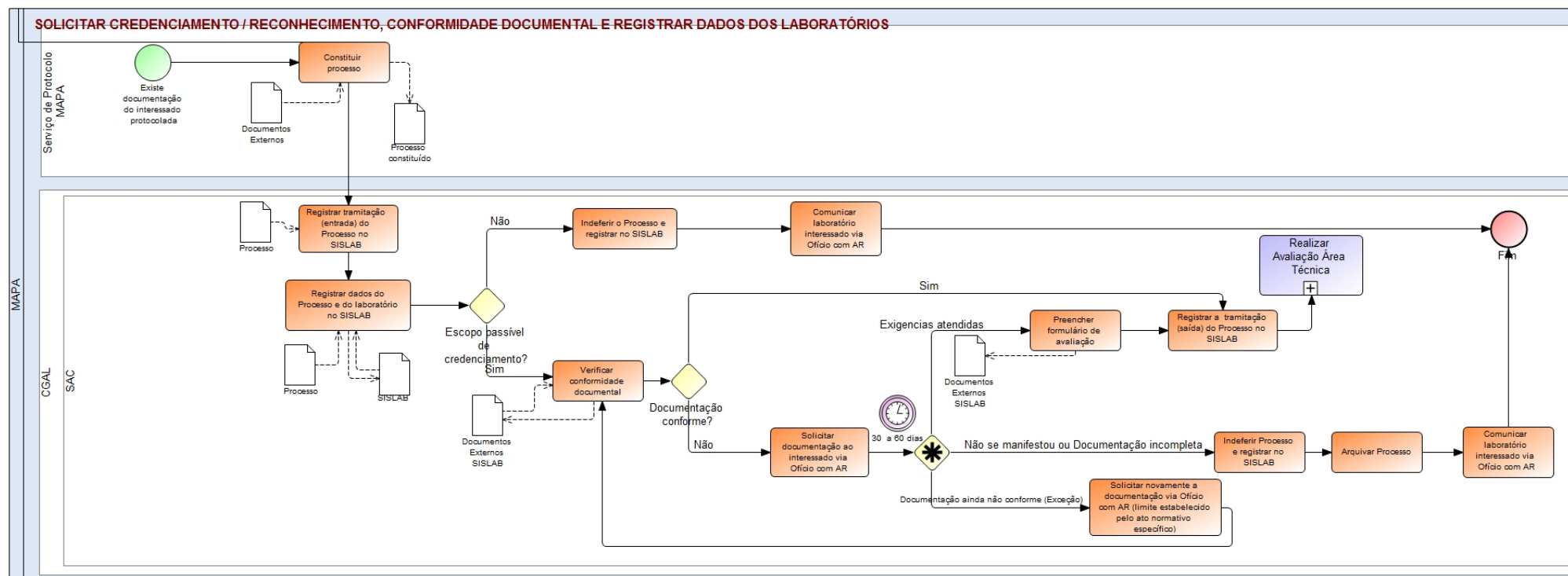


### 5.1.6 Realizar Avaliação Área Técnica





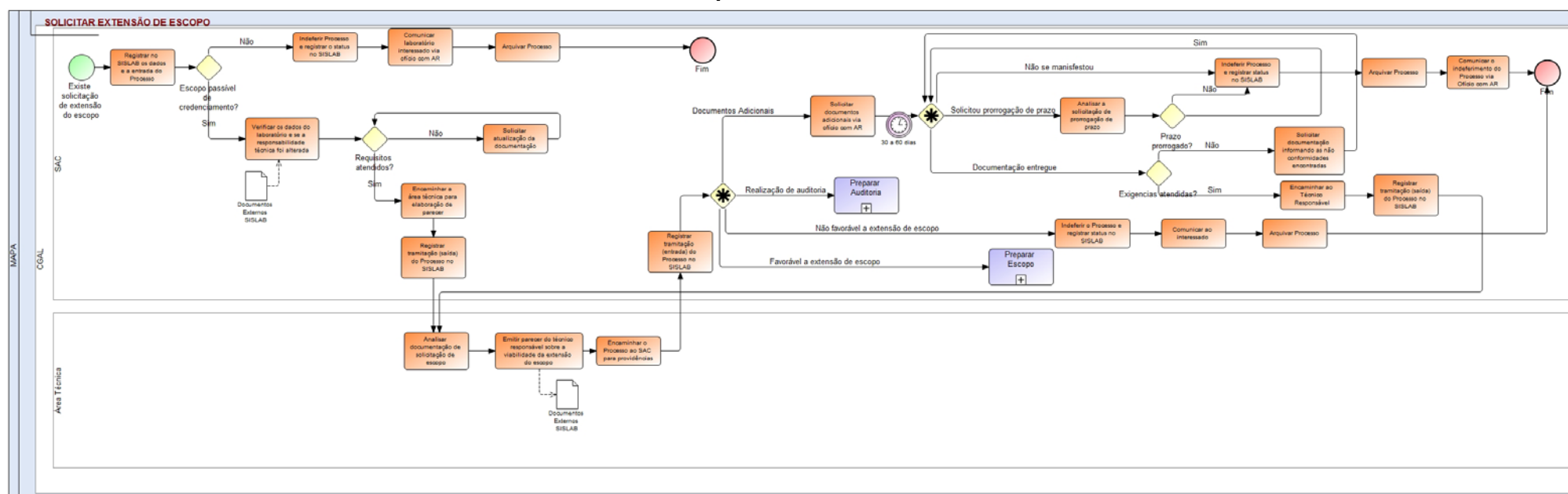
### 5.1.7 Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento, Conformidade Documental e Registrar Dados dos Laboratórios





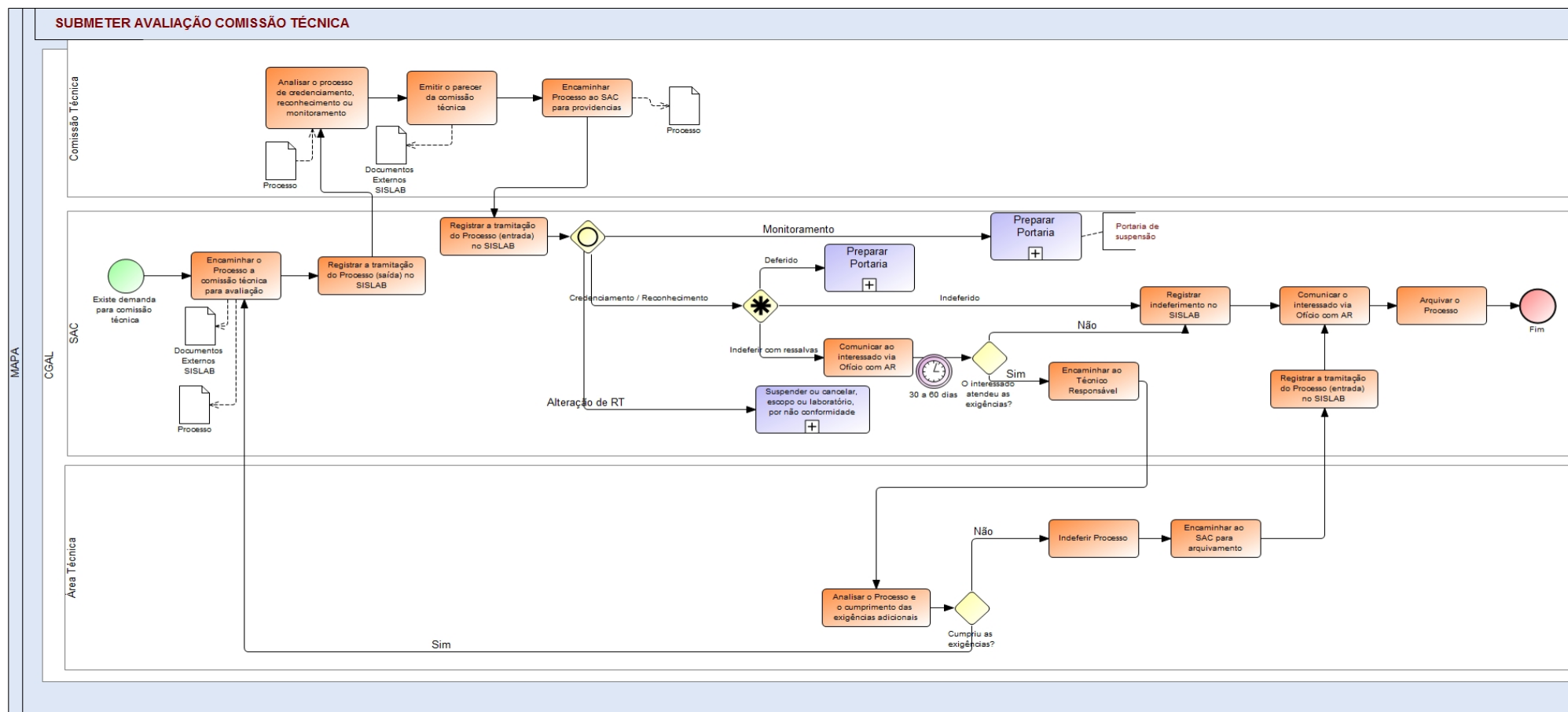


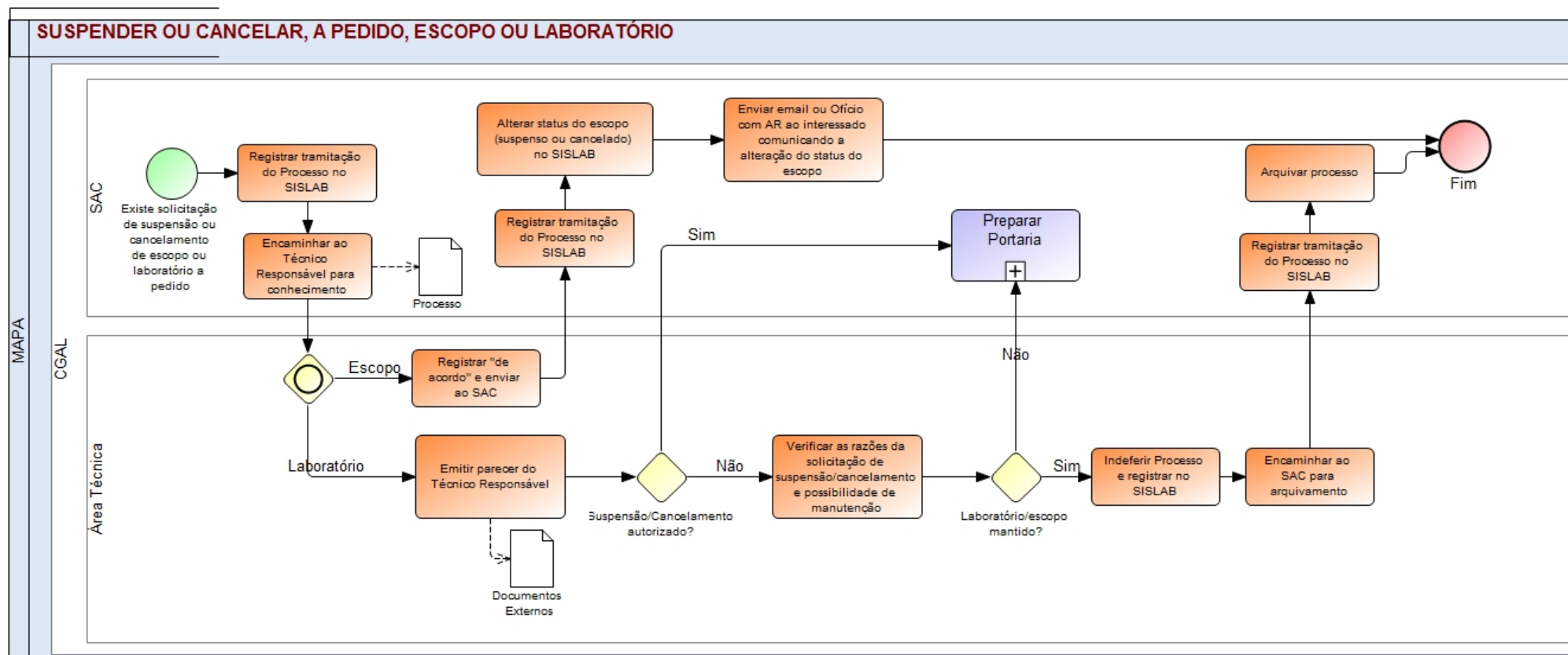
### 5.1.8 Solicitar Extensão de Escopo



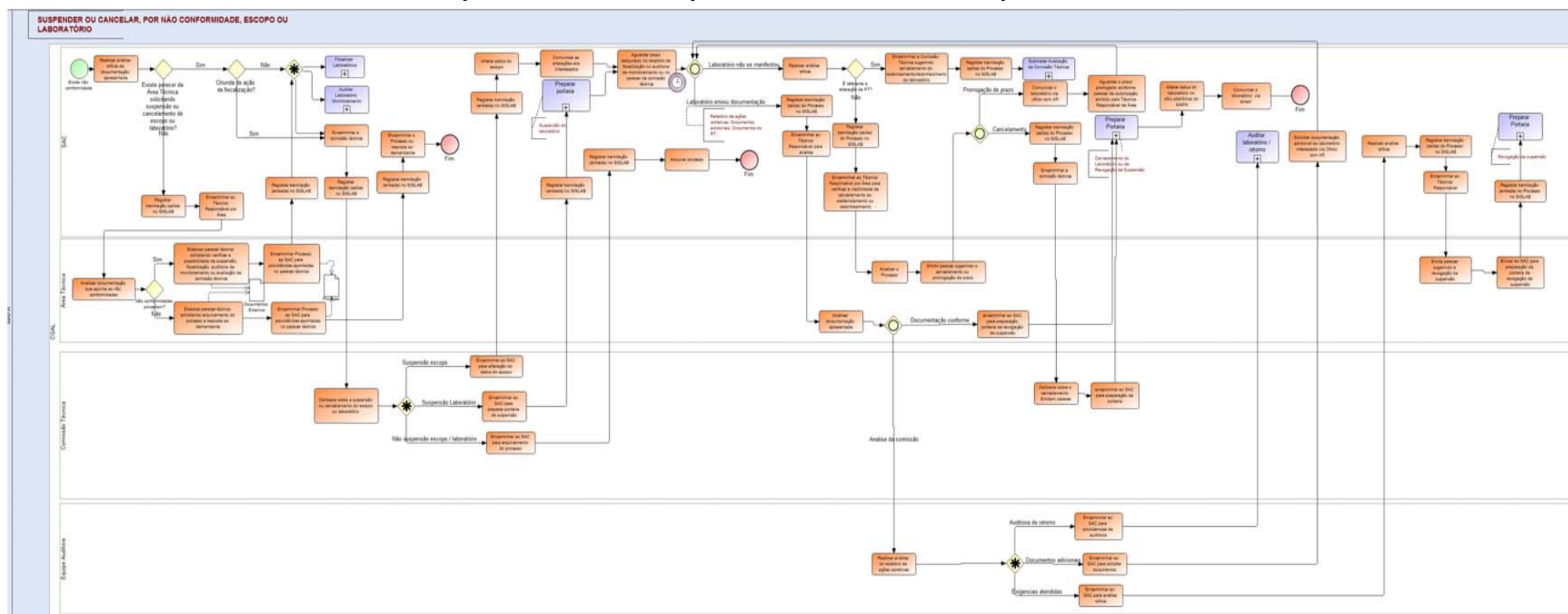


### 5.1.9 Submeter Avaliação da Comissão Técnica



**5.1.10 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório**

#### 5.1.11 Suspende ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório





**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

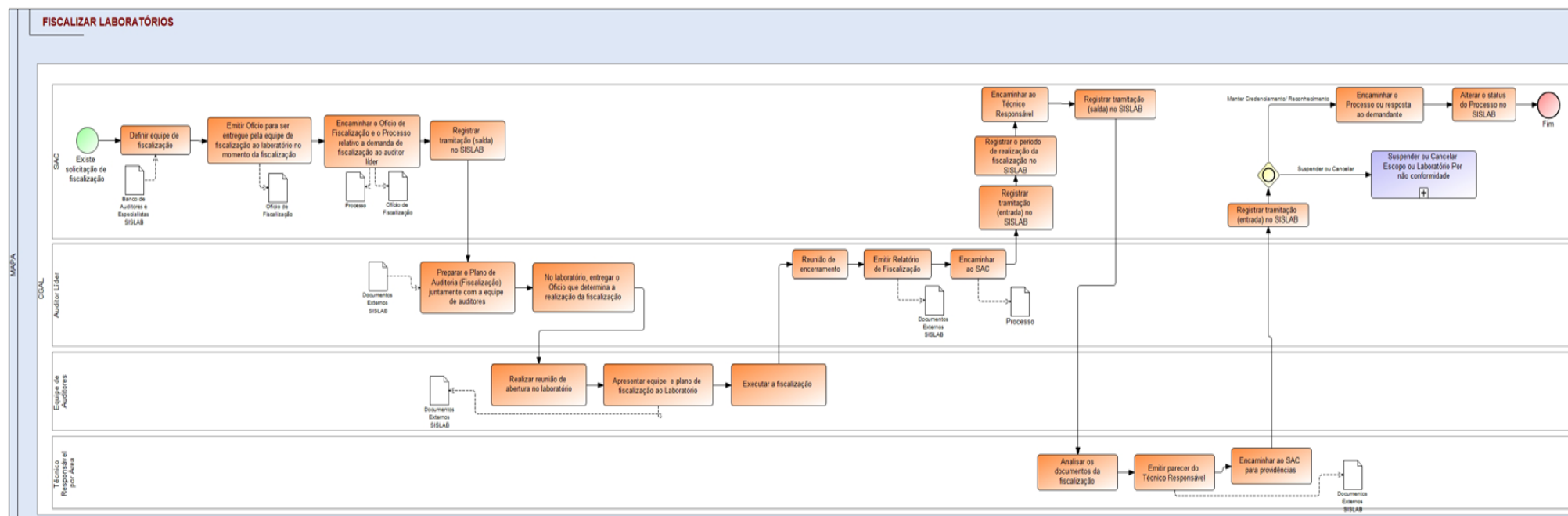
**Documento de Visão de Negócio**

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

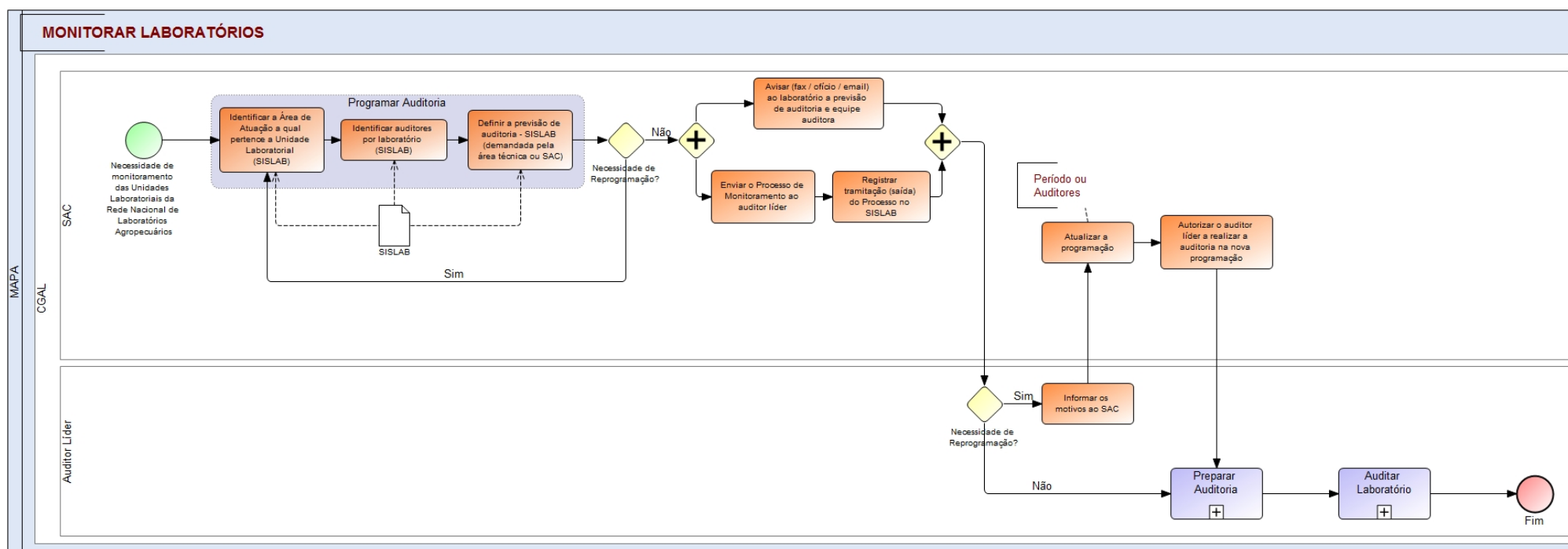
## 5.2 Subprocesso Monitoramento

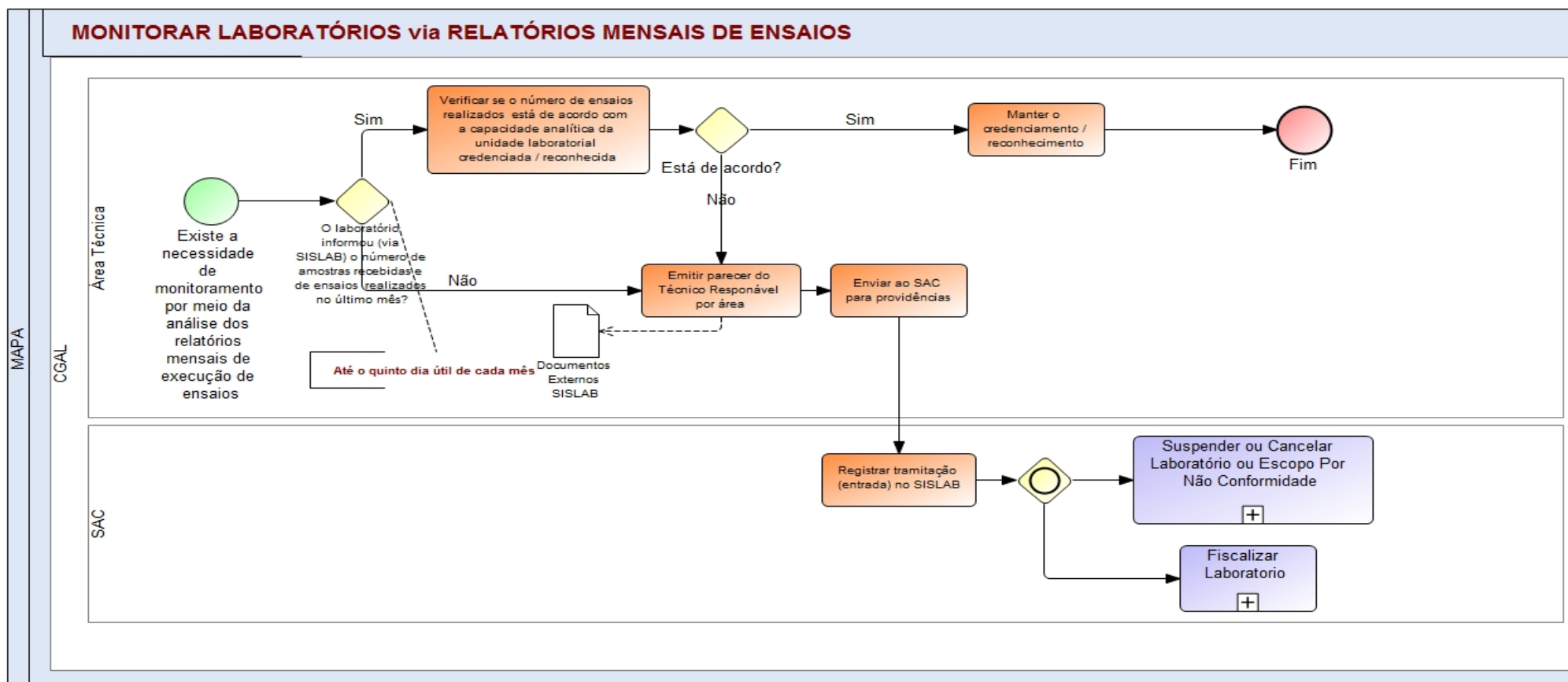
### 5.2.1 Fiscalizar Laboratórios



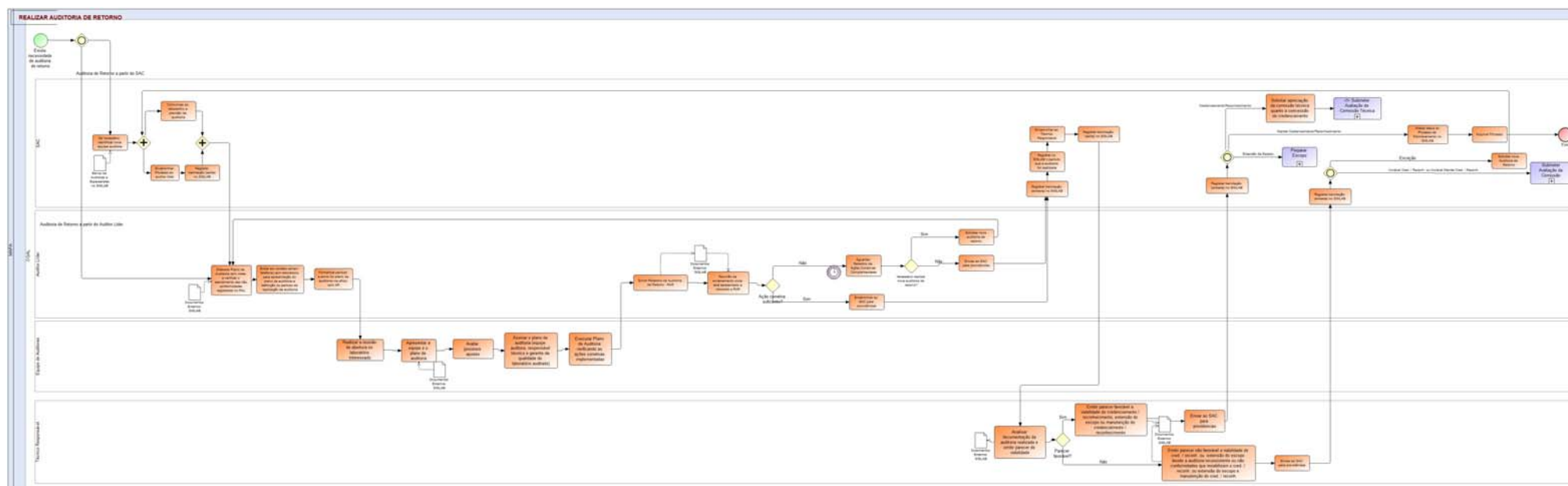


## 5.2.2 Monitorar Laboratórios

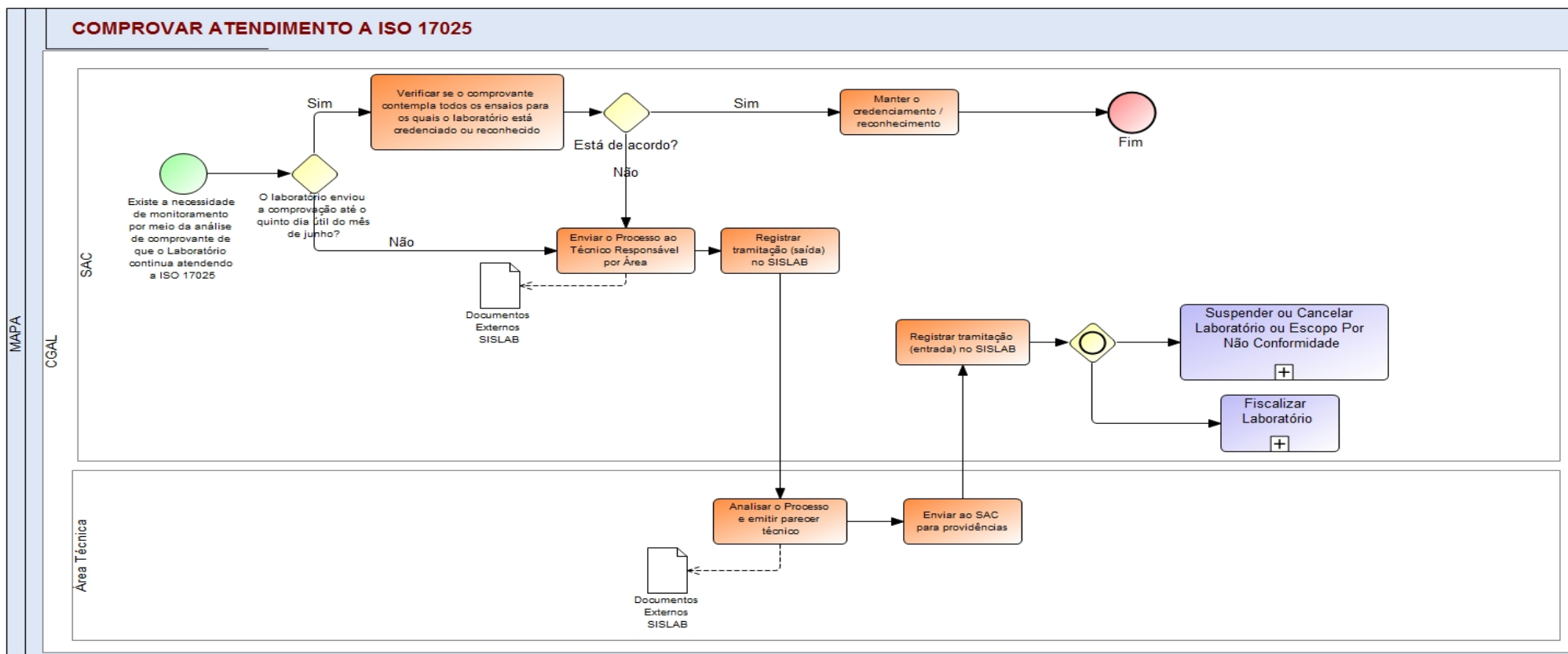


**5.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios**

#### 5.2.4 Realizar Auditoria de Retorno





**5.2.5 Comprovar Atendimento a ISO 17025**



**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL**

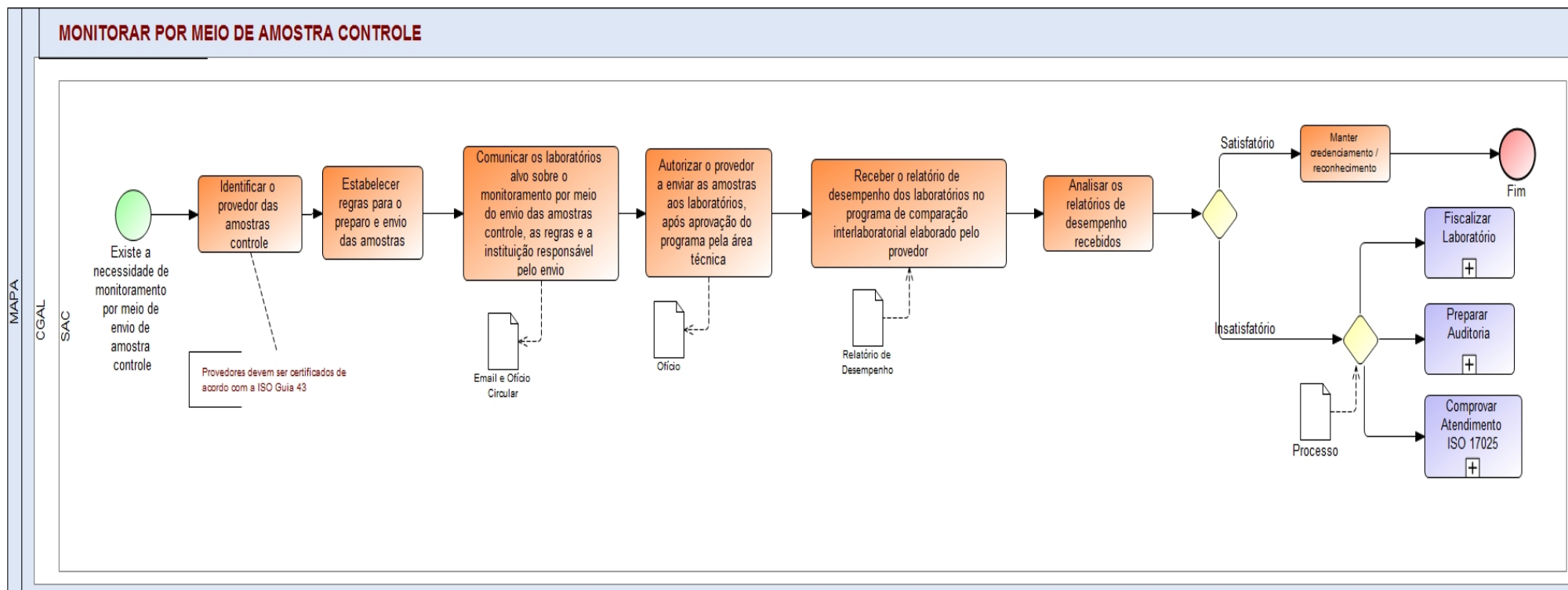
**Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**



Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

**5.2.6 Monitorar por meio de Amostra Controle**



|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

## 6. Indicadores de Desempenho do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento)

A seguir serão apresentados os indicadores de desempenho do Processo de Gestão da Rede Credenciada relacionado às ações estratégicas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.



Os indicadores compõem um modelo capaz de mensurar o alcance de um determinado objetivo, bem como a relação deste com a estratégica estabelecida. Ou seja, os indicadores são instrumentos de gestão essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação.

Os indicadores servem como ponto de controle do processo e demonstram o nível de alcance da meta estabelecida, sinalizando possíveis ajustes.

Pode-se dizer que os indicadores, de forma geral, constituem em um conjunto de atributos de valor (informações, dados, acontecimentos e etc) que devem ser mensurados e avaliados pela organização, perpassando toda a lógica existente do modelo do PDCA (Plan, Do, Check e Act), conforme figura a seguir:





É necessário um esforço da organização para que os indicadores não sejam apenas esforços de mensuração, mas, efetivamente, uma análise consolidada dos dados obtidos capazes, por sua vez, de gerar ações passíveis de implementação e de busca constante da melhoria contínua.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |



### 6.1 Credenciamento - Laboratórios Credenciados

| Nome do Indicador  |  | Laboratórios Credenciados      |  |
|--|--|--------------------------------|--|
| Descrição do Indicador   | Lei de Formação do Indicador   | Origem dos componentes         |  |
| Percentual de laboratórios credenciados.   | Número de laboratórios credenciados, dividido, pelo número total de solicitações de credenciamento e reconhecimento. | • SAC/CGAL                     |  |
| Melhor Forma de Apresentação   |  | Limiares                       |  |
| Histograma de Barras   |  | Mínimo – 70%<br><br>Meta – 85% |  |
| Público  |  | Periodicidade de Aplicação     |  |
| SAC / CGAL / MAPA  |  | Anual                          |  |
| Interpretações Possíveis   |  |                                |  |
| Análise dos motivos de não credenciamento (ausência de escopo, documentação não conforme, responsável técnico não autorizado, entre outros). |  |                                |  |
| Periodicidade de Redimensionamento da Meta   |  |                                |  |
| A cada 12 (doze) meses.  |  |                                |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |



## 6.2 Credenciamento - Laboratórios Reconhecidos

| Nome do Indicador  | Laboratórios Reconhecidos  |  |
|--|--|--|
| Descrição do Indicador   | Lei de Formação do Indicador   | Origem dos componentes                                     |
| Percentual de laboratórios reconhecidos.   | Número de laboratórios reconhecidos, dividido, pelo número total de solicitações de credenciamento e reconhecimento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>SAC/CGAL</li> </ul> |
| <b>Melhor Forma de Apresentação</b>  |  | <b>Limiares</b>  |
| Histograma de Barras   |  | Mínimo – 70%<br><br>Meta – 85%                             |
| <b>Público</b>   |  | <b>Periodicidade de Aplicação</b>                          |
| SAC / CGAL / MAPA  |  | Anual  |
| <b>Interpretações Possíveis</b>  |  |  |
| Análise dos motivos de não reconhecimento (ausência de escopo, documentação não conforme, responsável técnico não autorizado, entre outros). |  |  |
| <b>Periodicidade de Redimensionamento da Meta</b>  |  |  |
| A cada 12 (doze) meses.  |  |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |



### 6.3 Monitoramento - Auditoria de Retorno

| Nome do Indicador   | Auditoria de Retorno  |  |
|---|---|--|
| Descrição do Indicador  | Lei de Formação do Indicador  | Origem dos componentes   |
| Percentual de auditoria de retorno  | Número de auditorias de retorno realizadas, dividido, pelo número de auditorias realizadas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>SAC/CGAL</li> <li>Equipe de auditores</li> <li>Técnico responsável por área.</li> </ul> |
| <b>Melhor Forma de Apresentação</b>   |   | <b>Limiares</b>  |
| Gráfico de Pizza  |   | Meta – 20%<br><br>Máximo – 40%   |
| <b>Público</b>  |   | <b>Periodicidade de Aplicação</b>  |
| SAC / CGAL  |   | Semestral  |
| <b>Interpretações Possíveis</b>   |   |  |
| Custos envolvidos em auditorias de retorno, avaliação dos motivos que levam a necessidade de auditorias de retorno. |   |  |
| <b>Periodicidade de Redimensionamento da Meta</b>   |   |  |
| A cada 12 (doze) meses.   |   |  |

|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

#### 6.4 Monitoramento - Desempenho dos Laboratórios ISO 17025



| Nome do Indicador   | Desempenho dos Laboratórios ISO 17025  |  |
|---|--|--|
| Descrição do Indicador  | Lei de Formação do Indicador   | Origem dos componentes                                     |
| Percentual de desempenho insatisfatório em laboratórios que atendem a ISO 17025.  | Número de relatórios de desempenho insatisfatório em laboratórios ISO 17025, dividido, pelo número total de relatórios de desempenho recebidos dos laboratórios ISO 17025. | <ul style="list-style-type: none"> <li>SAC/CGAL</li> </ul> |
| Melhor Forma de Apresentação  |  | Limiares   |
| Gráfico de Pizza  |  | Meta – 0%<br><br>Máximo – 5%                               |
| Público   |  | Periodicidade de Aplicação                                 |
| SAC / CGAL  |  | Semestral  |
| Interpretações Possíveis  |  |  |
| Analisar os motivos do baixo desempenho, uma vez que são laboratórios creditados. Subsidiar ações corretivas e preventivas por parte do SAC/CGAL. |  |  |
| Periodicidade de Redimensionamento da Meta  |  |  |
| A cada 12 (doze) meses.   |  |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |

### 6.5 Monitoramento - Reprogramações de Auditorias Realizadas

| Reprogramações de Auditorias Realizadas   |   |   |
|---|---|---|
| Nome do Indicador   | Reprogramações de Auditorias Realizadas   |   |
| Descrição do Indicador  | Lei de Formação do Indicador  | Origem dos componentes  |
| Percentual de reprogramações realizadas por auditoria programada.                   | Número de reprogramações realizadas, dividido, pelo número de auditorias programadas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAC/CGAL</li> <li>• Equipe de auditores</li> <li>• Técnico responsável por área</li> <li>• Laboratórios</li> </ul> |
| <b>Melhor Forma de Apresentação</b>   |   | <b>Limites (Menor melhor)</b>   |
| Gráfico de barra – apresentar os últimos 6 meses.                                   |   | Meta – 20%<br>Máximo- 30%   |
| <b>Público</b>  |   | <b>Periodicidade de Aplicação</b>   |
| SAC / CGAL  |   | Trimestral  |
| <b>Interpretações Possíveis</b>   |   |   |
| Análise dos motivos das reprogramações vislumbrando ações corretivas e preventivas. |   |   |
| <b>Periodicidade de Redimensionamento da Meta</b>                                   |   |   |
| A cada 12 (doze) meses.   |   |   |



|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

## 7. Glossário

**BPMN** – *Business Process Modeling Notation*.

**CGAL** – Coordenação Geral de Apoio Laboratorial

**Dados** – item de entrada que alimenta os processos.

**Informação** – item gerado pelos processos como resultado do tratamento dos dados (a saída de um processo).

**Interessado** – Empresa ou representante legal de empresa / estabelecimento.

**ISO** – International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normatização) , cuja função é a de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada.

**ISO 17025** - Norma relacionada com as operações de laboratório, a obtenção do credenciamento na ISO 17025 mostra o funcionamento de um sistema de qualidade, a competência técnica e a capacidade de gerar resultados tecnicamente válidos.

**MAPA** – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.



**PDCA** – *Plan* (Planejar), *Do* (Executar/Fazer), *Check* (Analisar/Checar) e *Act* (Agir corretivamente).

**RT** – Responsável Técnico

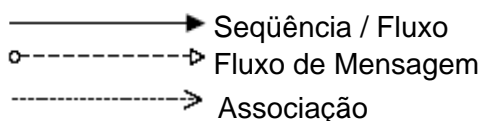
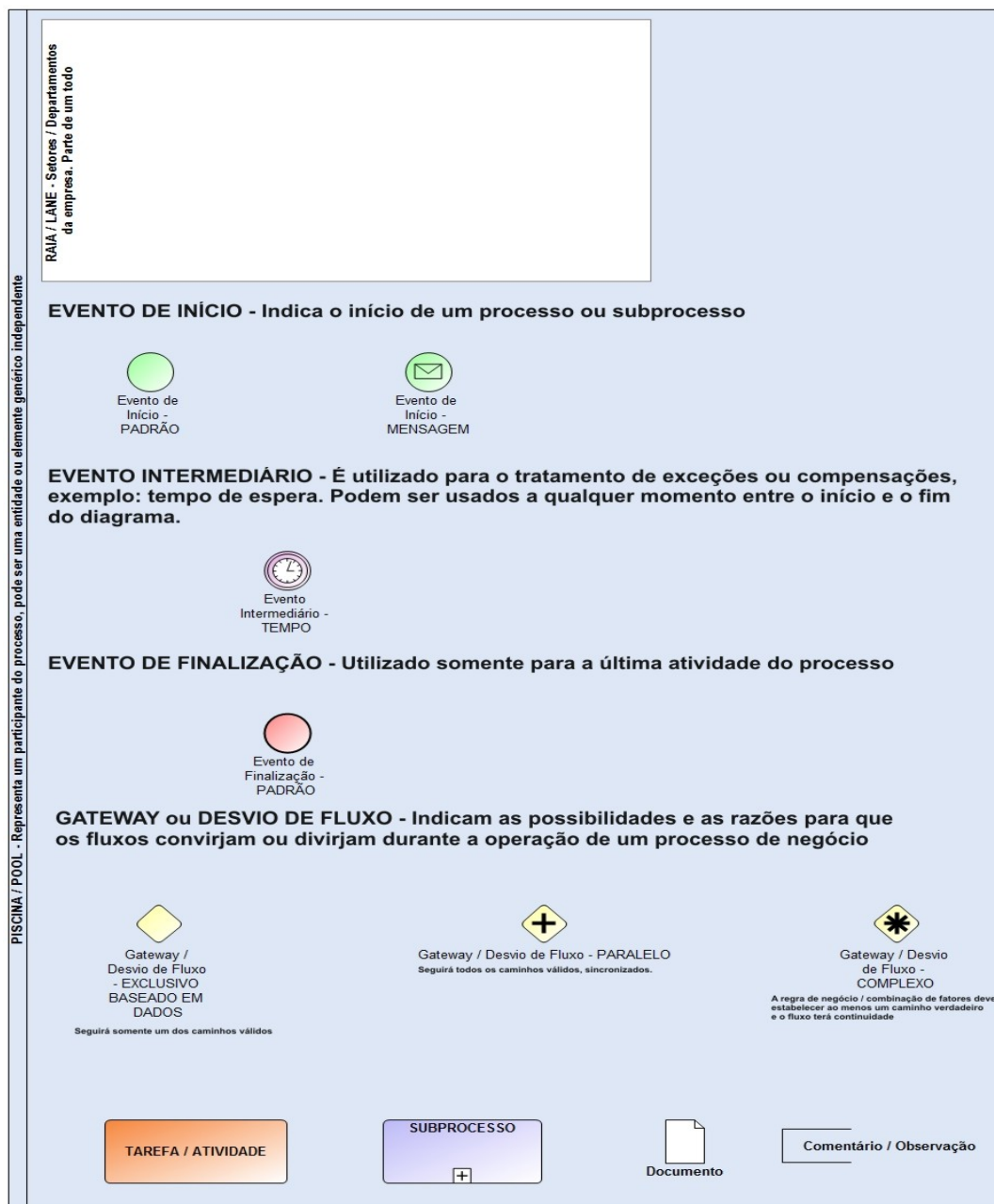
**SAC/CGAL** – Serviço de Auditoria e Credenciamento



**SDA** – Secretaria de Defesa Agropecuária

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

|   |   |
|---|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  | Versão: 1.0   |
| Documento de Visão de Negócio   | Data: 7/10/2010   |

## 8. Legenda Notação BPMN



|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Agricultura</b><br>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento |  |  |
| <b>Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL</b>   |  |   |
| <b>Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios</b>  |  | Versão: 1.1   |
| Documento de Visão de Negócio   |  | Data: 7/10/2010   |

## 9. Aprovação

Aprovo:

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| Jorge Caetano Junior |   |        |
| Área:<br>CGAL / SDA  | Cargo:<br>Coordenador Geral de Apoio Laboratorial | Ramal: |
| Data:<br>/ /         | Assinatura:                                       |        |

|                              |  |                |
|------------------------------|--|----------------|
| Ernesto do Nascimento Viegas |  |                |
| Área:<br>SAC / CGAL          | Cargo:<br>Coordenador do Serviço de Auditoria e Credenciamento | Ramal:<br>2041 |
| Data:<br>/ /                 | Assinatura:  |                |

|                       |   |                |
|-----------------------|---|----------------|
| Paulo Roberto Cardoso |   |                |
| Área:<br>CMI/CGPLAN   | Cargo:<br>Coordenador de Modernização Institucional | Ramal:<br>2081 |
| Data:<br>/ /          | Assinatura:   |                |

|                            |                                |                |
|----------------------------|--------------------------------|----------------|
| Daniela de Oliveira Moraes |                                |                |
| Área:<br>CGTI/SPOA         | Cargo:<br>Analista de Sistemas | Ramal:<br>2750 |
| Data:<br>/ /               | Assinatura:                    |                |