



Agricultura

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)



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

Identificação

Consultor(a) / Autor(a): **Plano Consultoria Ltda**Número do Contrato: **209177**Nome do Projeto: **Projeto de Mapeamento e Modelagem de Processos - BPM-MAPA**

Oficial/Coordenador Técnico Responsável:

Data /Local: **Brasília, 08 de outubro de 2010**

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	X		

Palavras-Chave: Processos, Subprocessos, BPM, BPMN, Laboratórios Credenciados, Laboratórios Reconhecidos, Credenciamento, Monitoramento.

Resumo

Título do Produto: 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.

Qual Objetivo Primário do Produto?

Levantamento, mapeamento, harmonização e integração dos Processos de Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento).

Que Problemas o Produto deve Resolver?

Harmonização dos processos, integração entre áreas e melhoria dos processos de trabalho.

Como se Logrou Resolver os Problemas e Atingir os Objetivos?

Adotando a metodologia Business Process Management – BPM

Quais Resultados mais Relevantes?

Harmonização dos processos da área de laboratórios do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

O Que se Deve Fazer com o Produto para Potencializar o seu Uso?

Disponibilizar à CGPLAN que é o órgão responsável pelo planejamento das ações do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.



Agricultura

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

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)

**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

Sumário

1. Introdução.....	6
2. Etapa As Is do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios	8
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
3. Diagnóstico do Processo Gestão da Rede Credenciada (Credenciamento e Monitoramento)	23
4. Mapa de Processo do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento).....	25
5. Etapa To Be do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios	26
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
6. Indicadores de Desempenho do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento).....	43

**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

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.	Glossário	49
8.	Legenda Notação BPMN	50
9.	Aprovação	51

**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

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:

**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

• 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 apóiem 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.



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

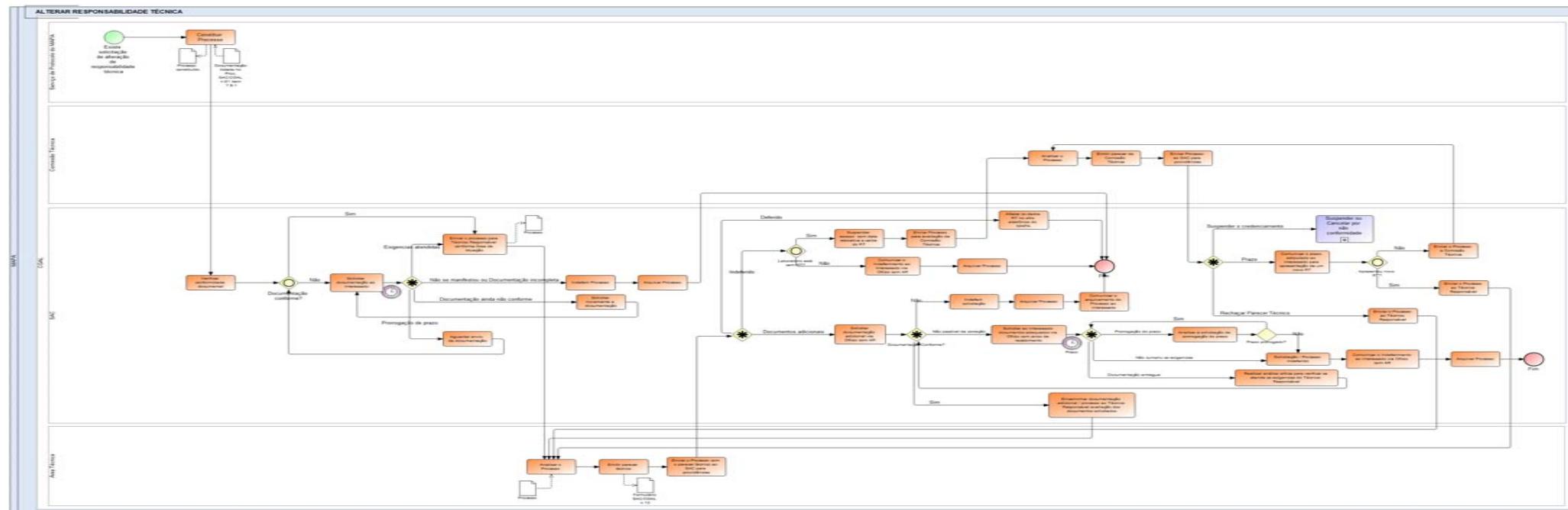
Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2. 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

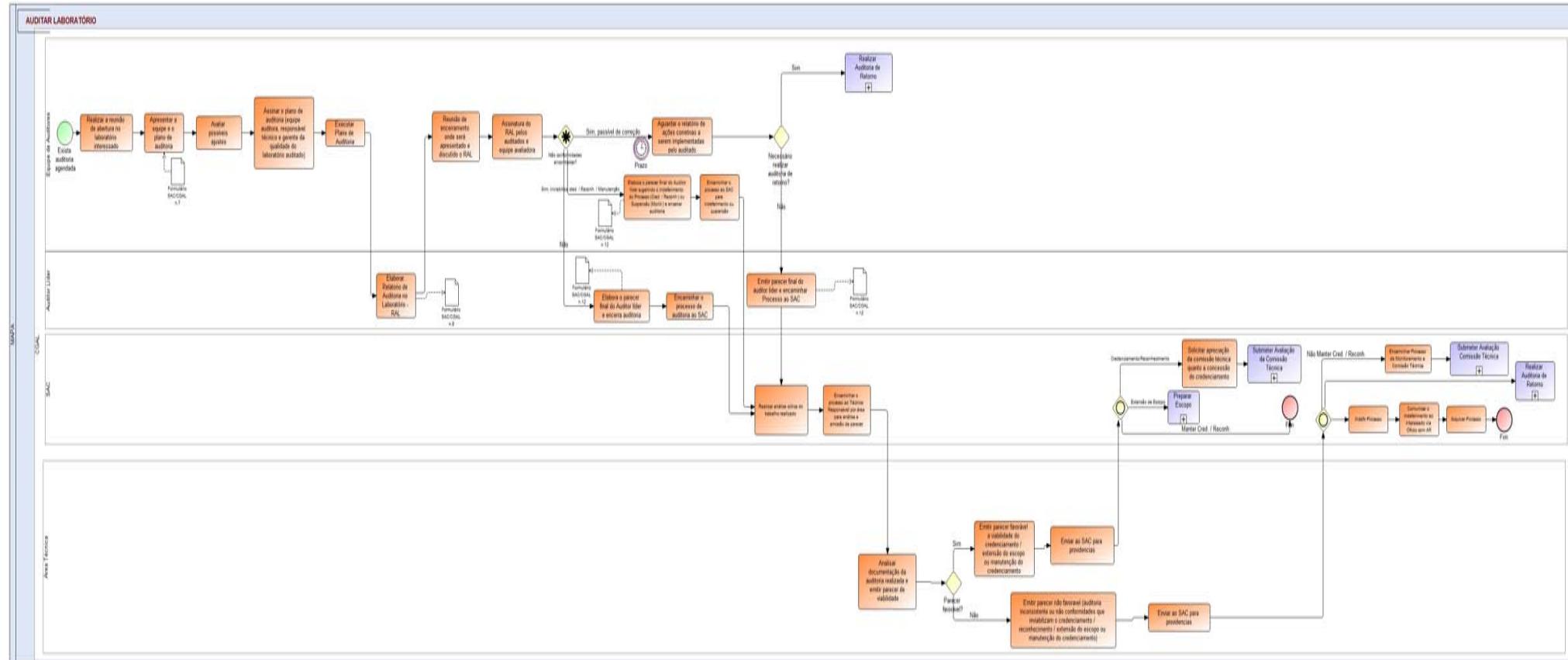
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.1.2 Auditar Laboratório



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

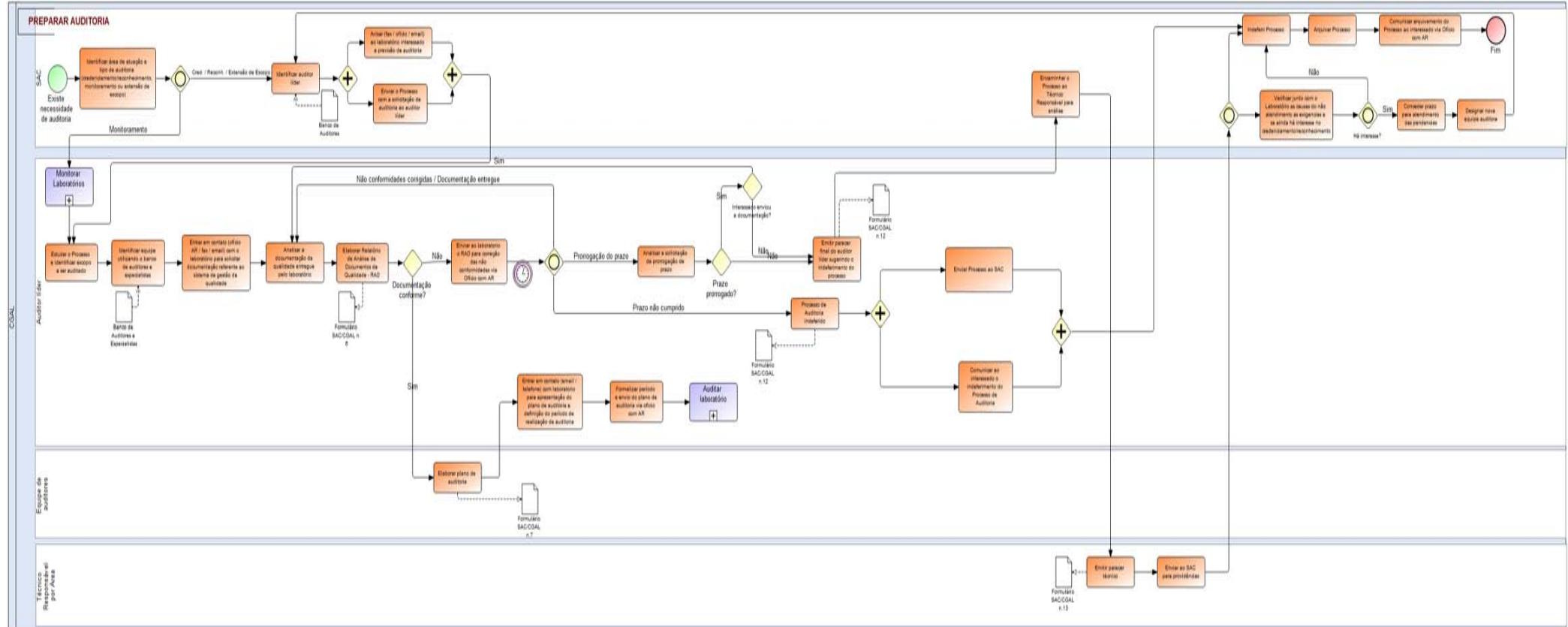
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

2.1.3 Preparar Auditoria

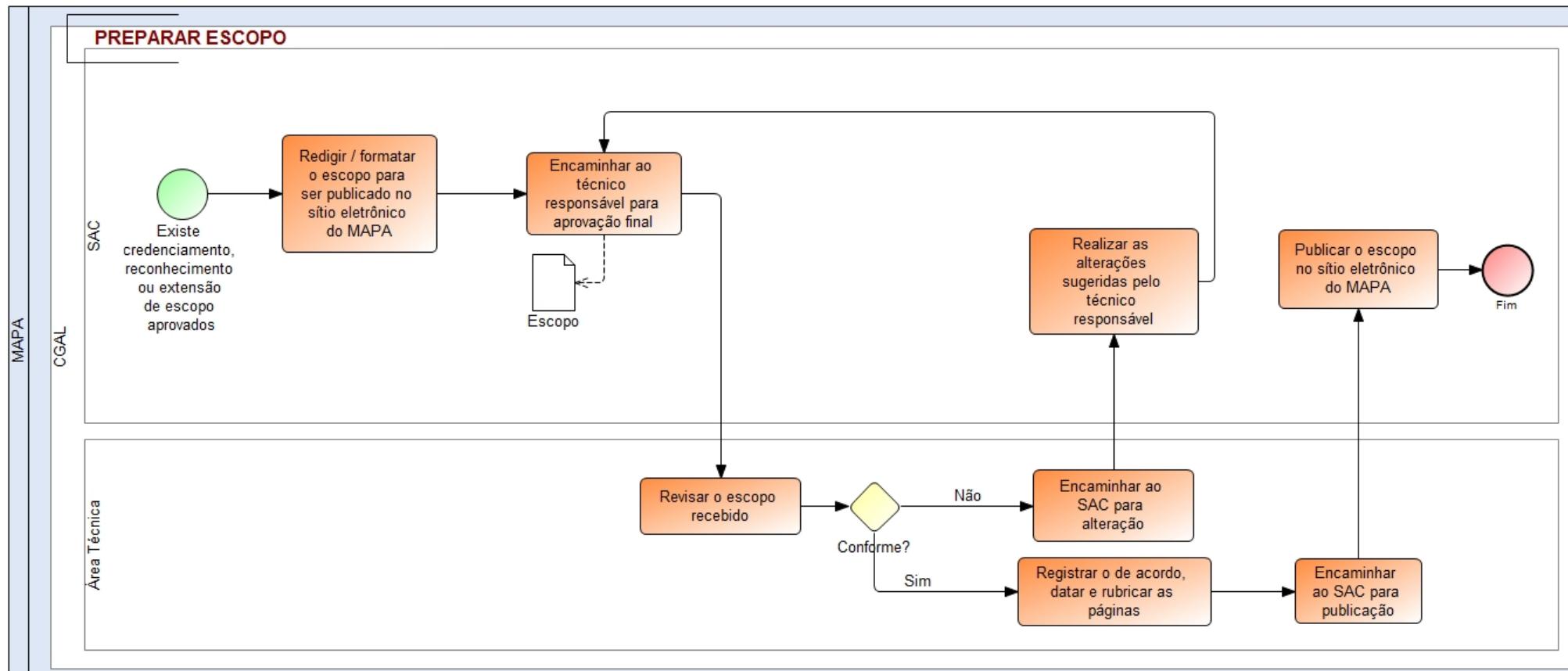


**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL****Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

2.1.4 Preparar Escopo



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

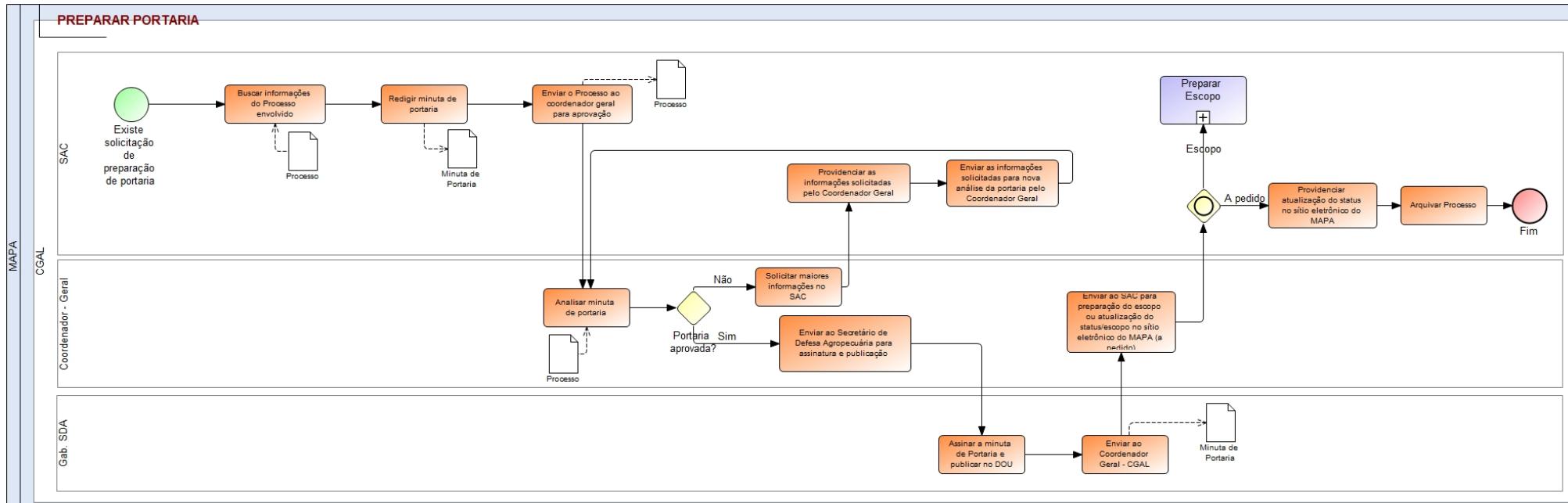
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

2.1.5 Preparar Portaria

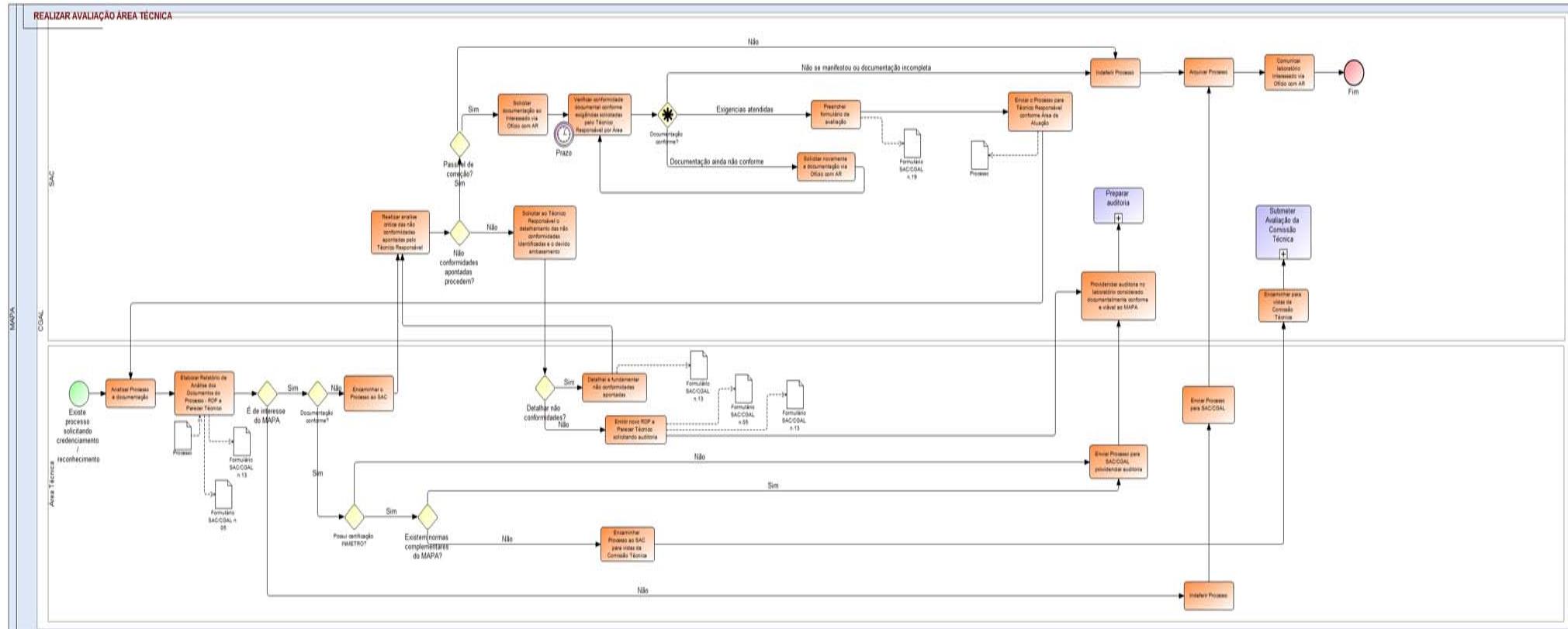


Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.1.6 Realizar Avaliação pela Área Técnica




Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

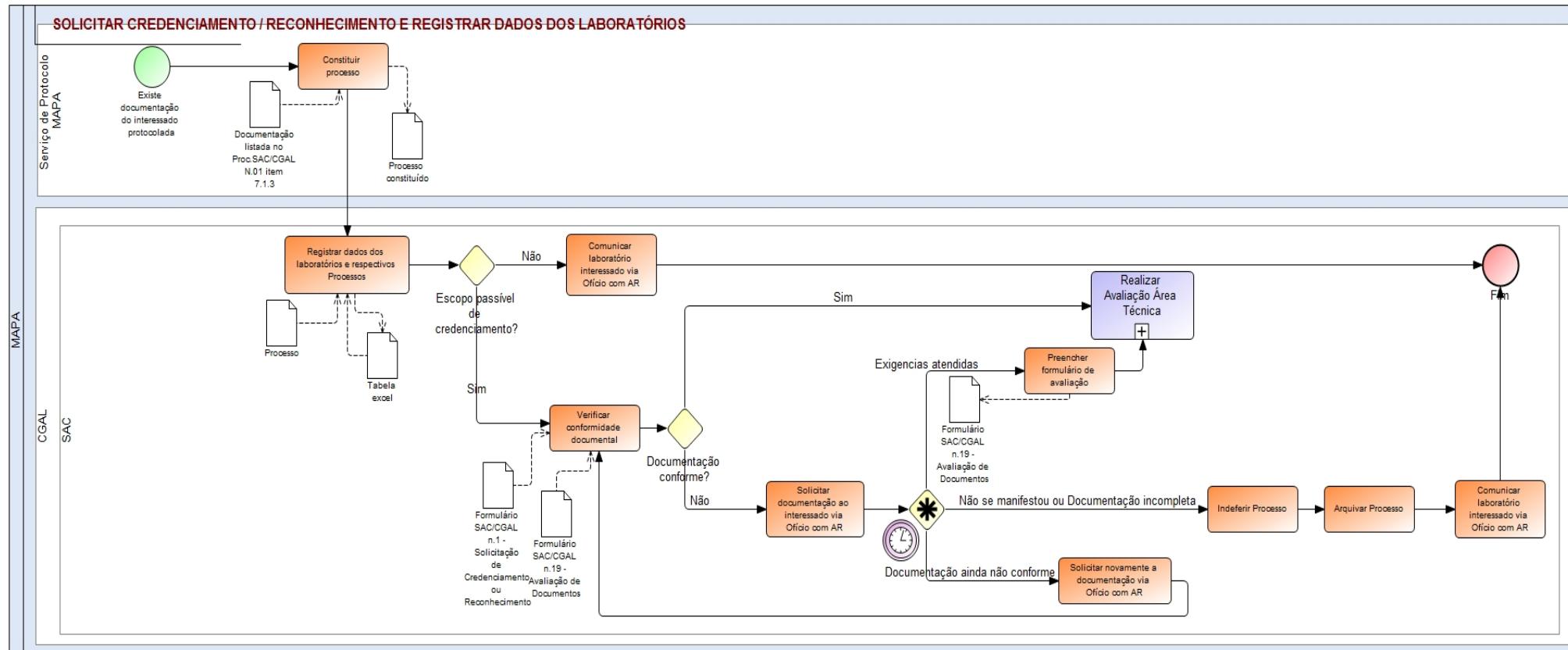
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.1.7 Solicitar Credenciamento ou Reconhecimento e Registrar Dados dos Laboratórios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

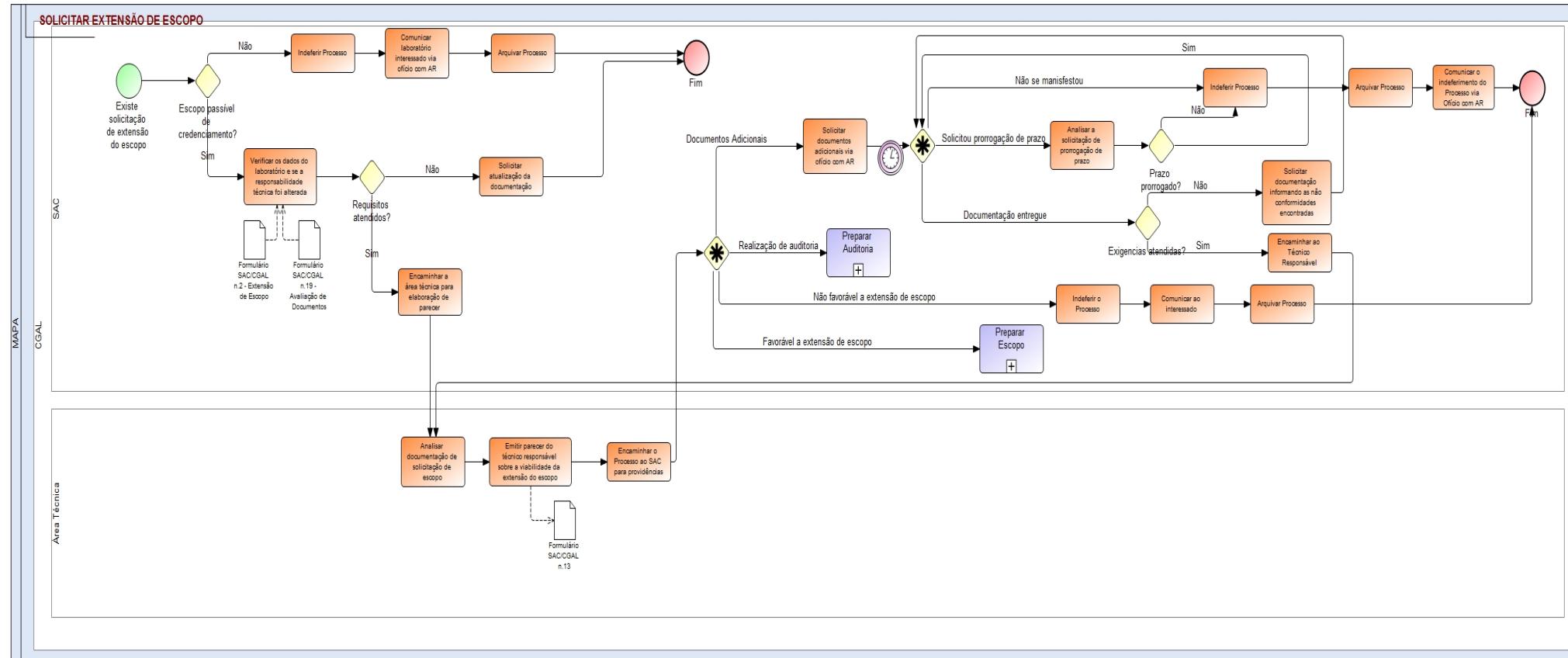
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

2.1.8 Solicitar Extensão de Escopo





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

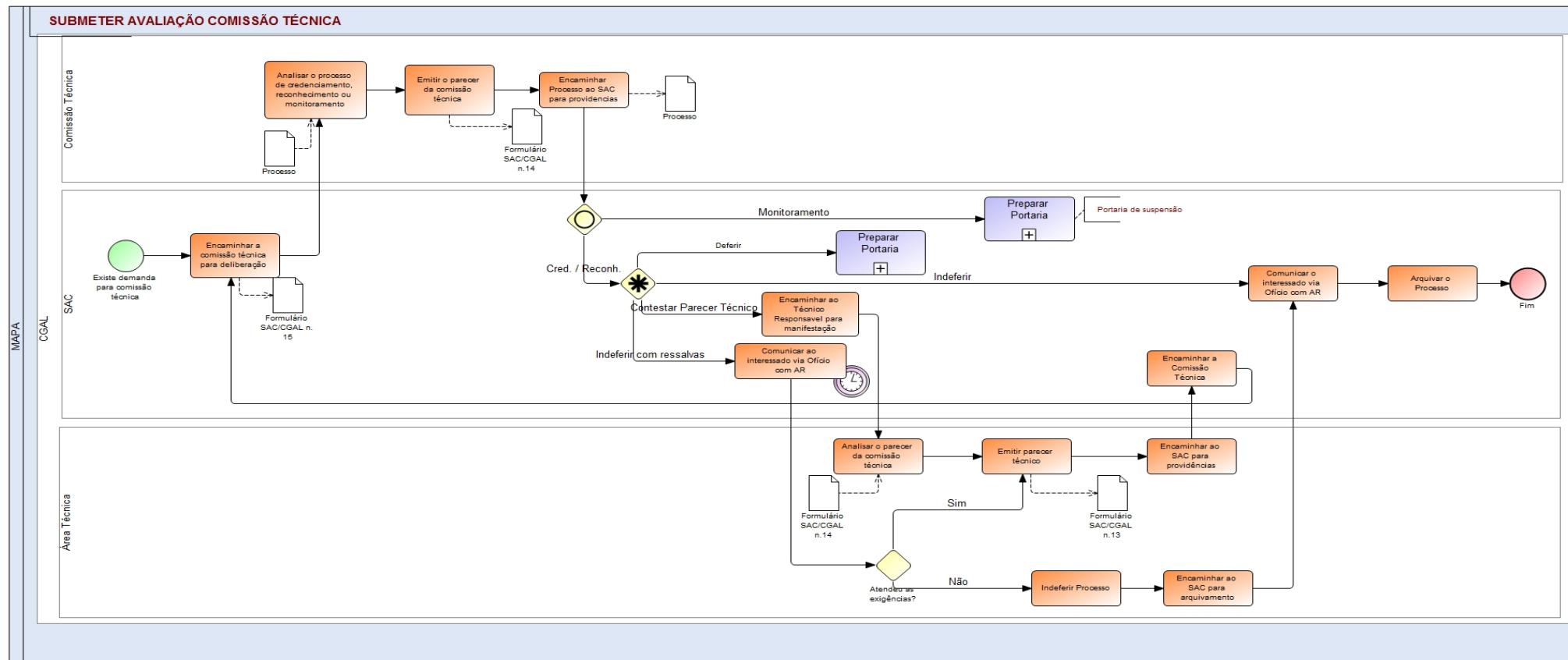
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.1.9 Submeter a Avaliação da Comissão Técnica



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

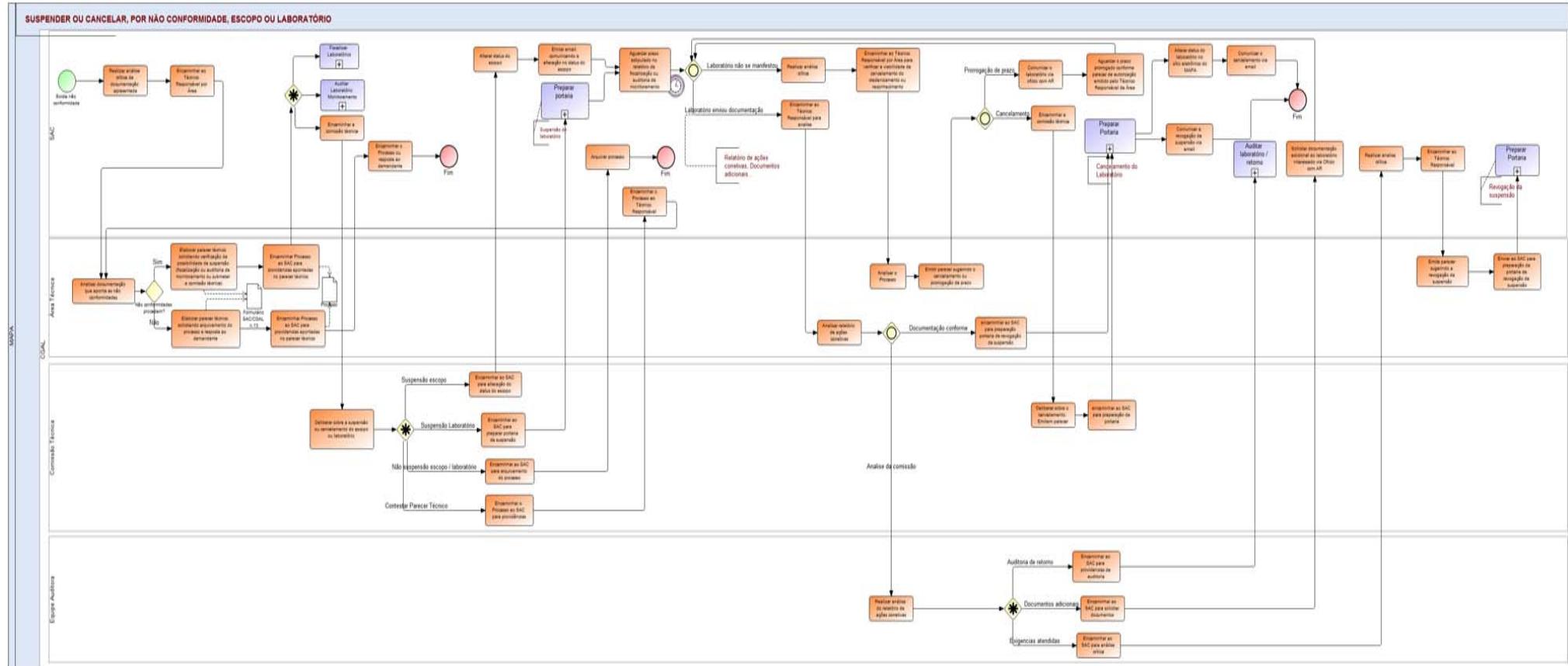
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Documento de Visão de Negócio

Versão: 1.0

Data: 7/10/2010

2.1.10 Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

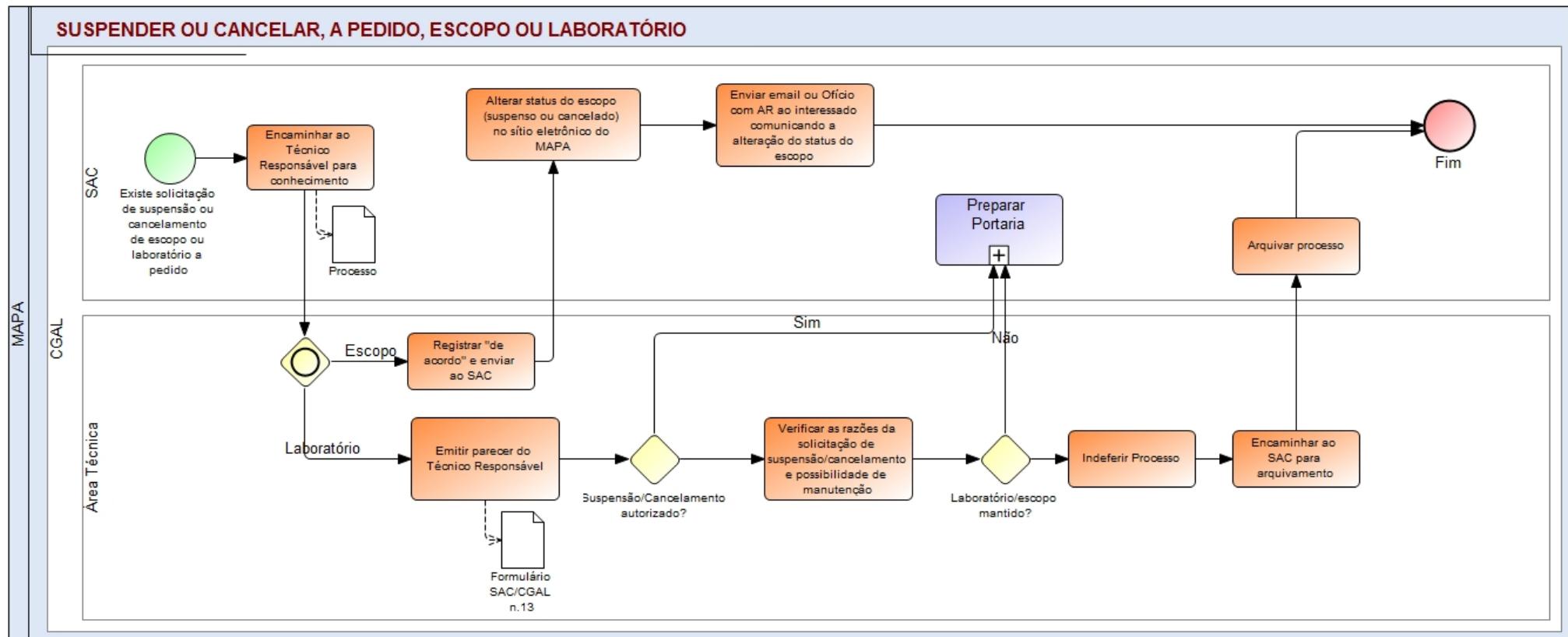
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.1.11 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratorio





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

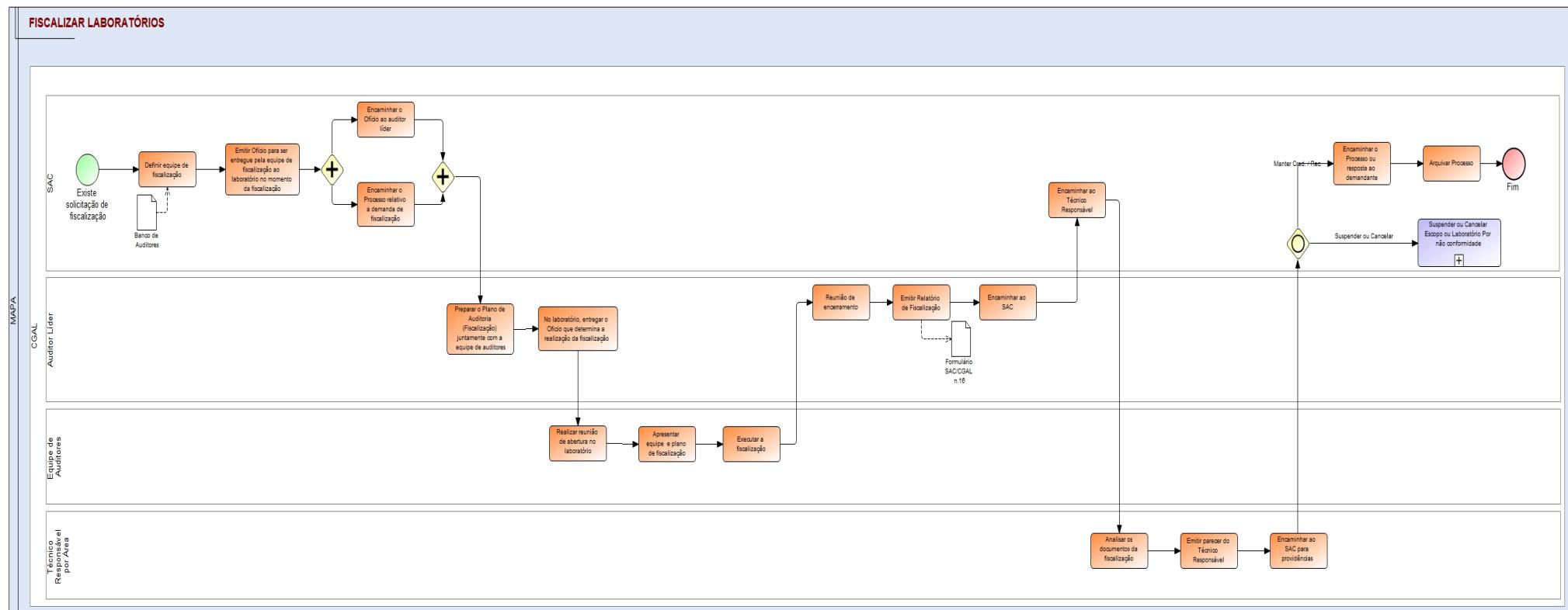
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.2 Subprocesso Monitoramento

2.2.1 Fiscalizar Laboratórios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

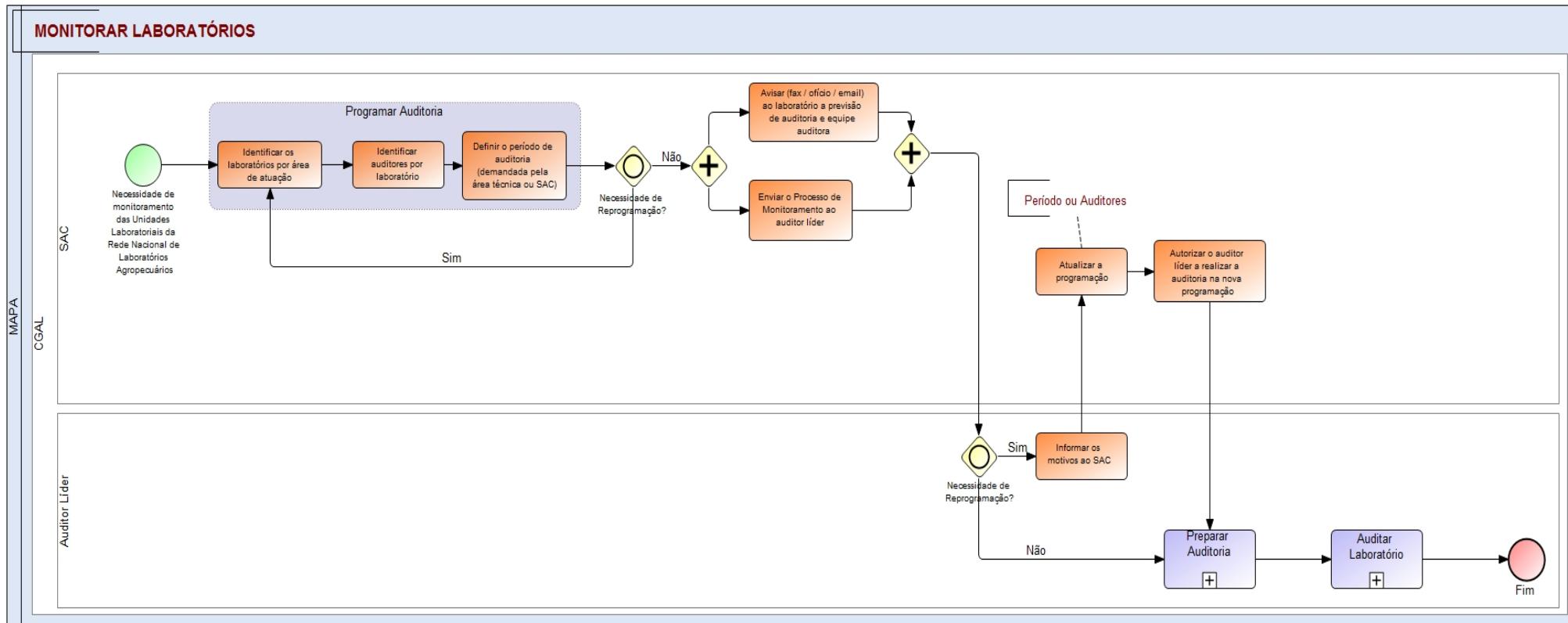
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.2.2 Monitorar Laboratórios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

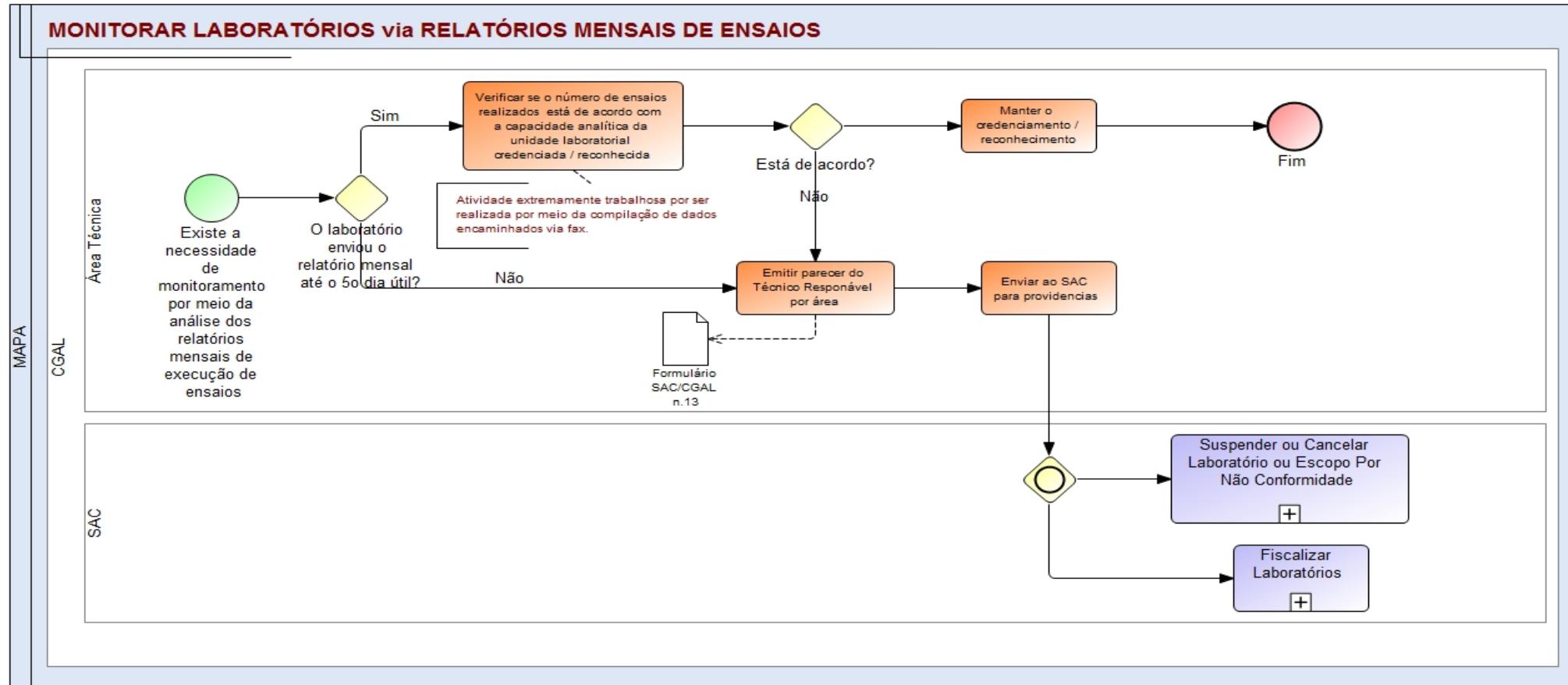
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

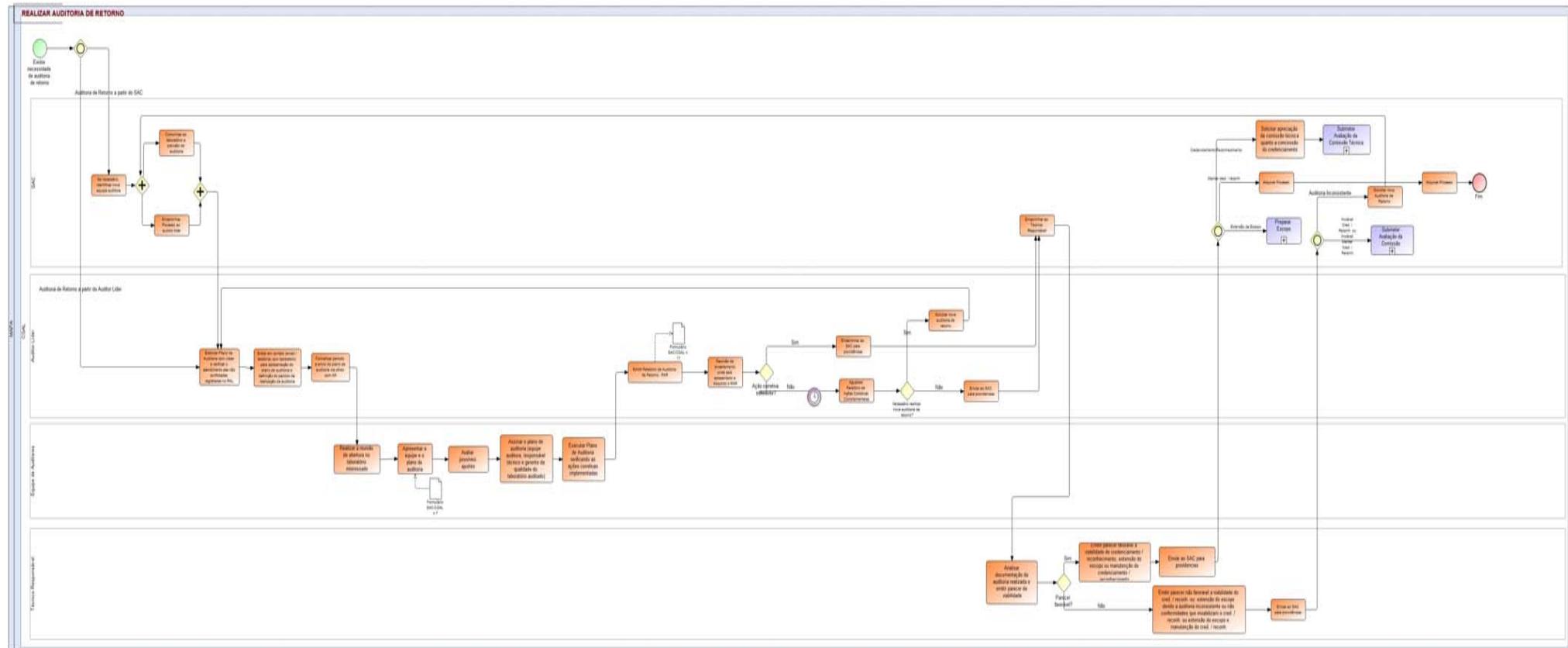
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

2.2.4 Realizar Auditoria de Retorno



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

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.

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

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, tornado-se perfeitamente conhecidos. Outros, ainda, se fundiram e novos processos surgiram. Ambas as situações foram apontadas em negrito no quadro abaixo:

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

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

Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

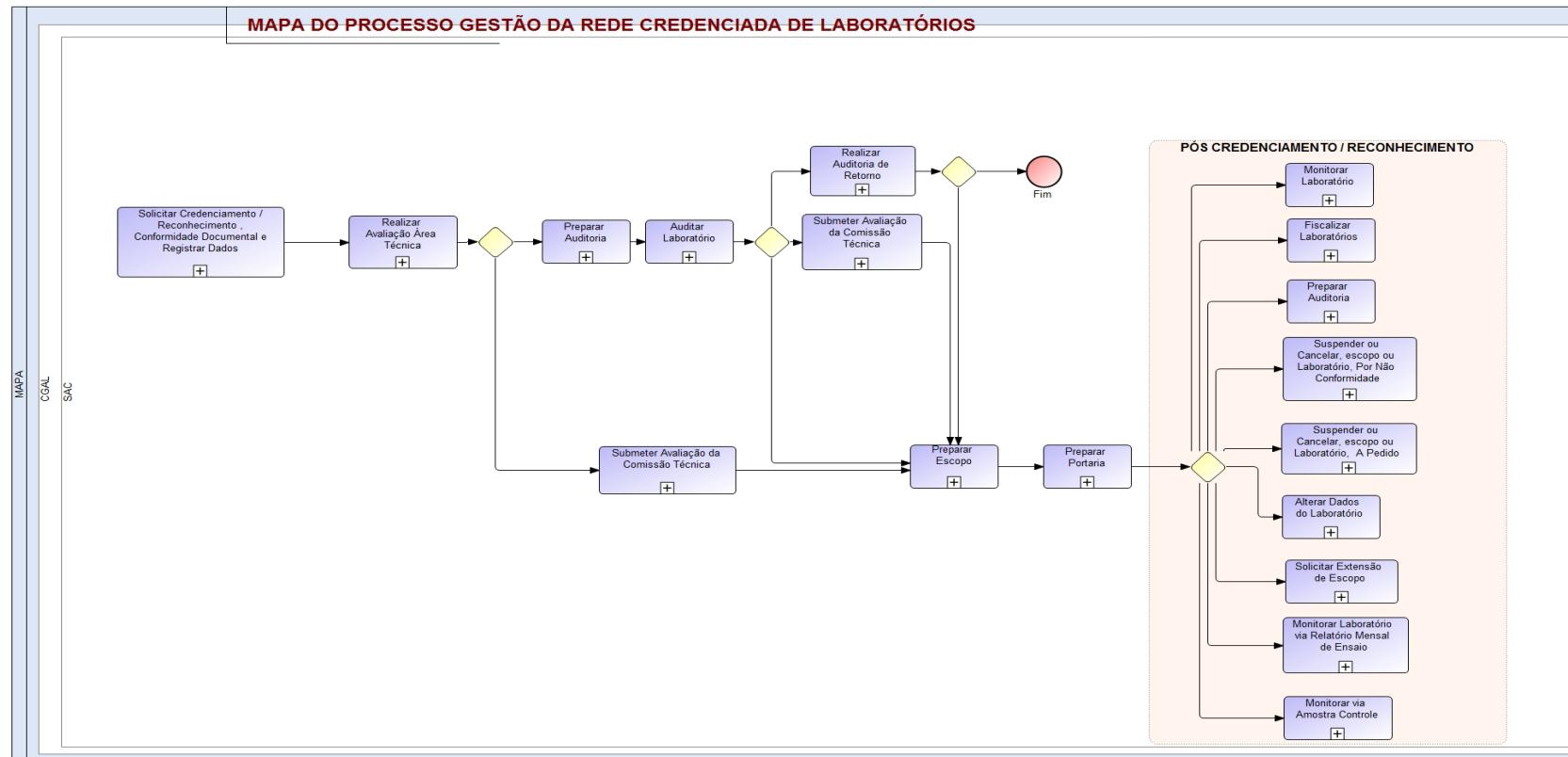
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

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.



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

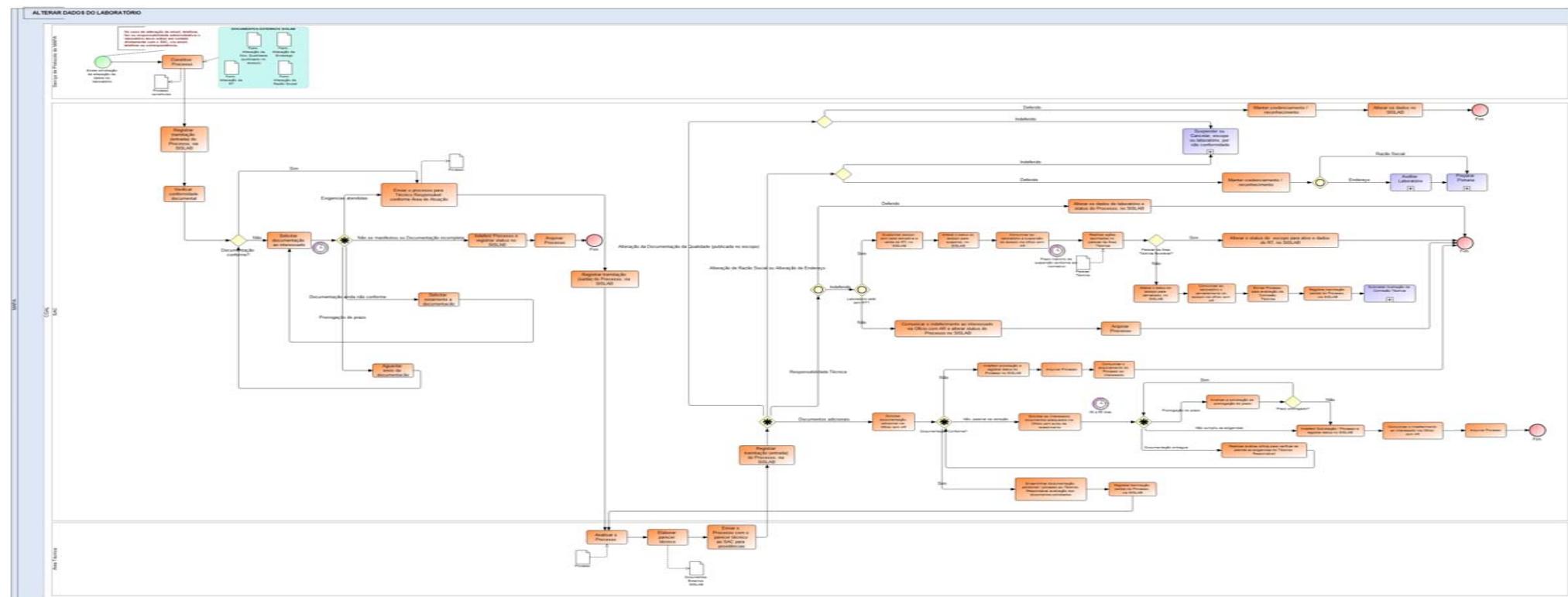
Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

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

5.1 Subprocesso Credenciamento

5.1.1 Alterar Dados dos Laboratórios



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

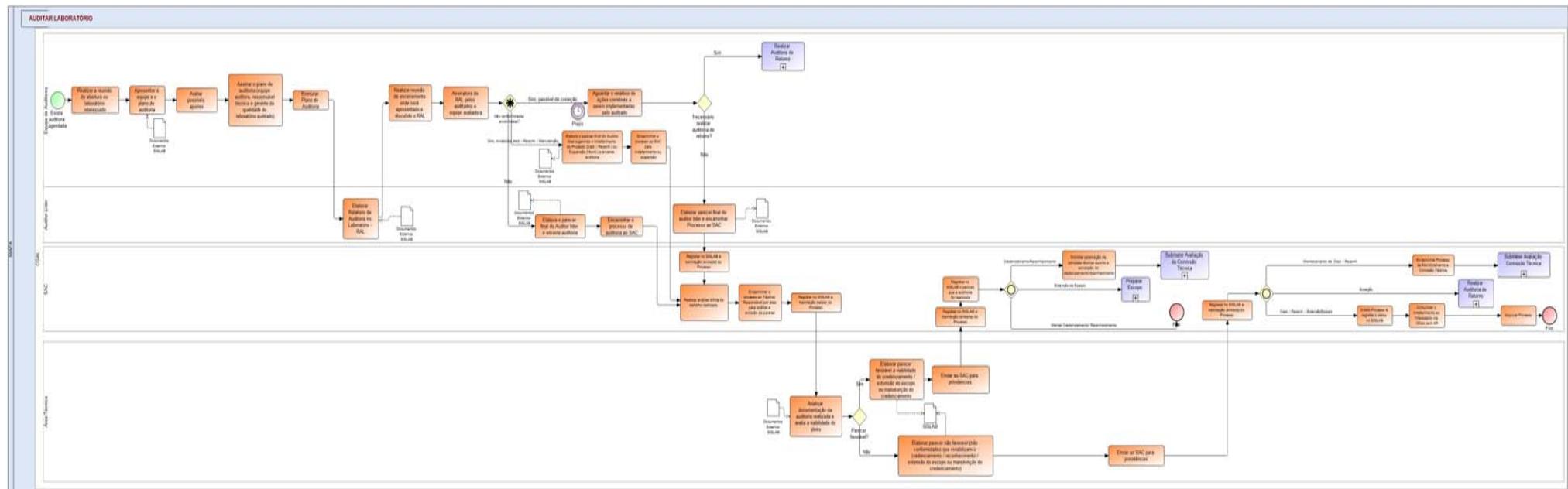
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

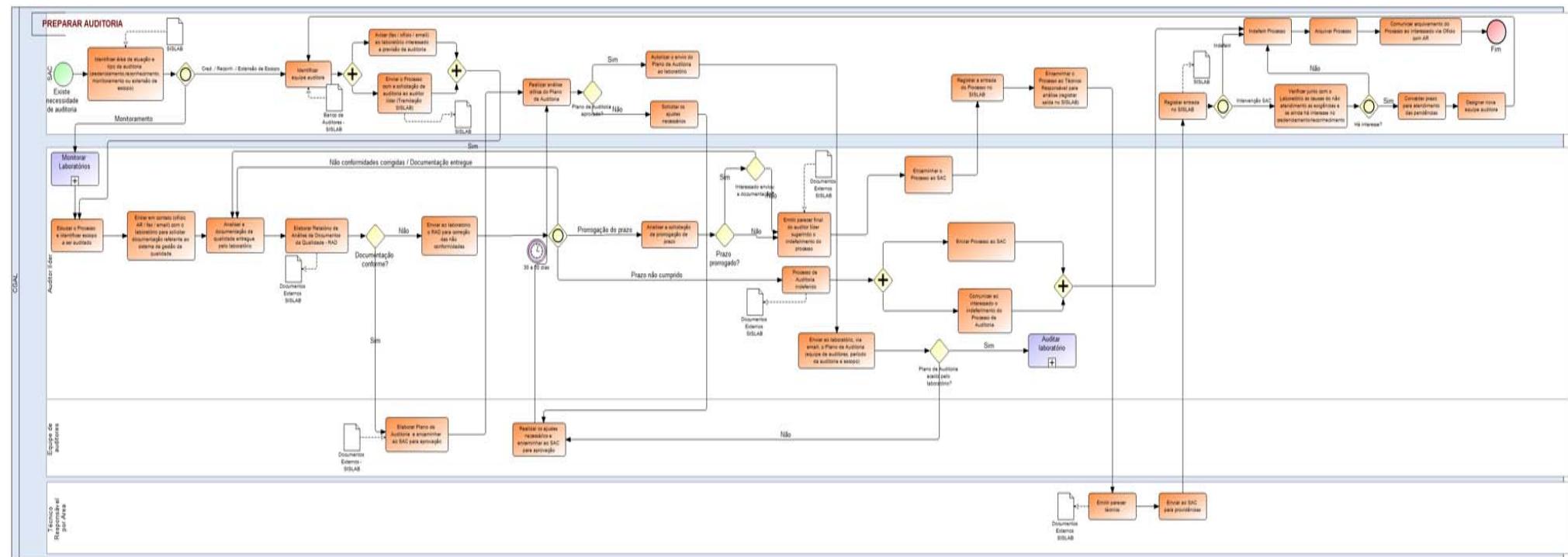
Data: 7/10/2010

5.1.2 Auditar 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

5.1.3 Preparar Auditoria



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

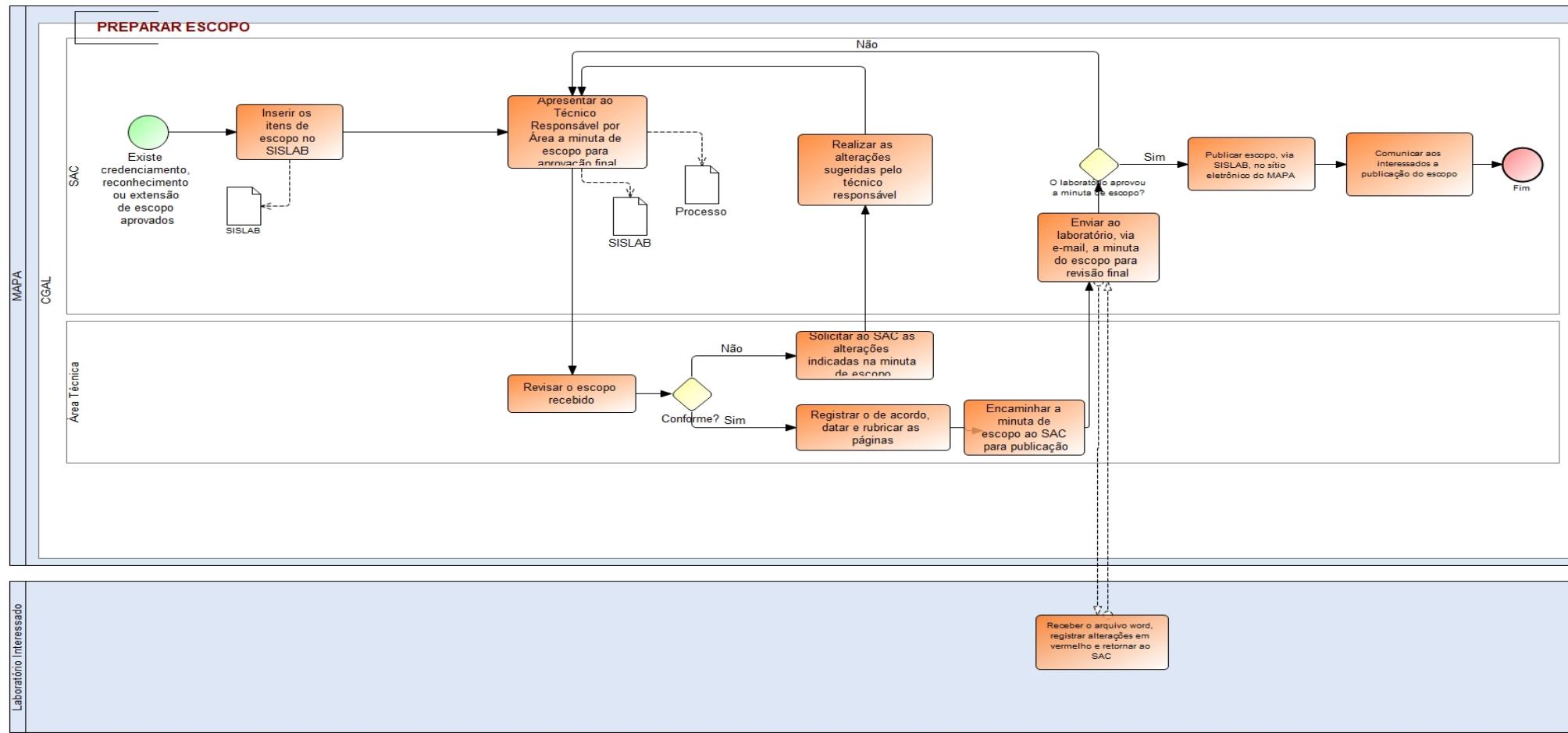
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.4 Preparar Escopo





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

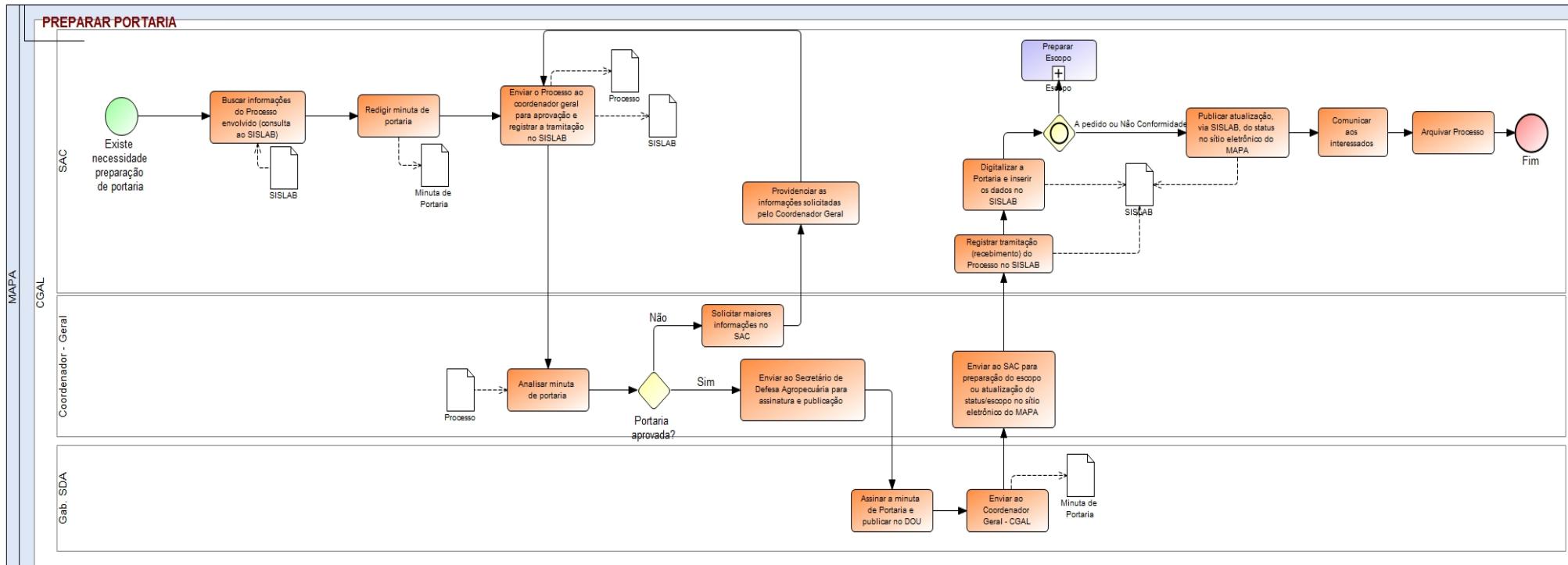
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.5 Preparar Portaria





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

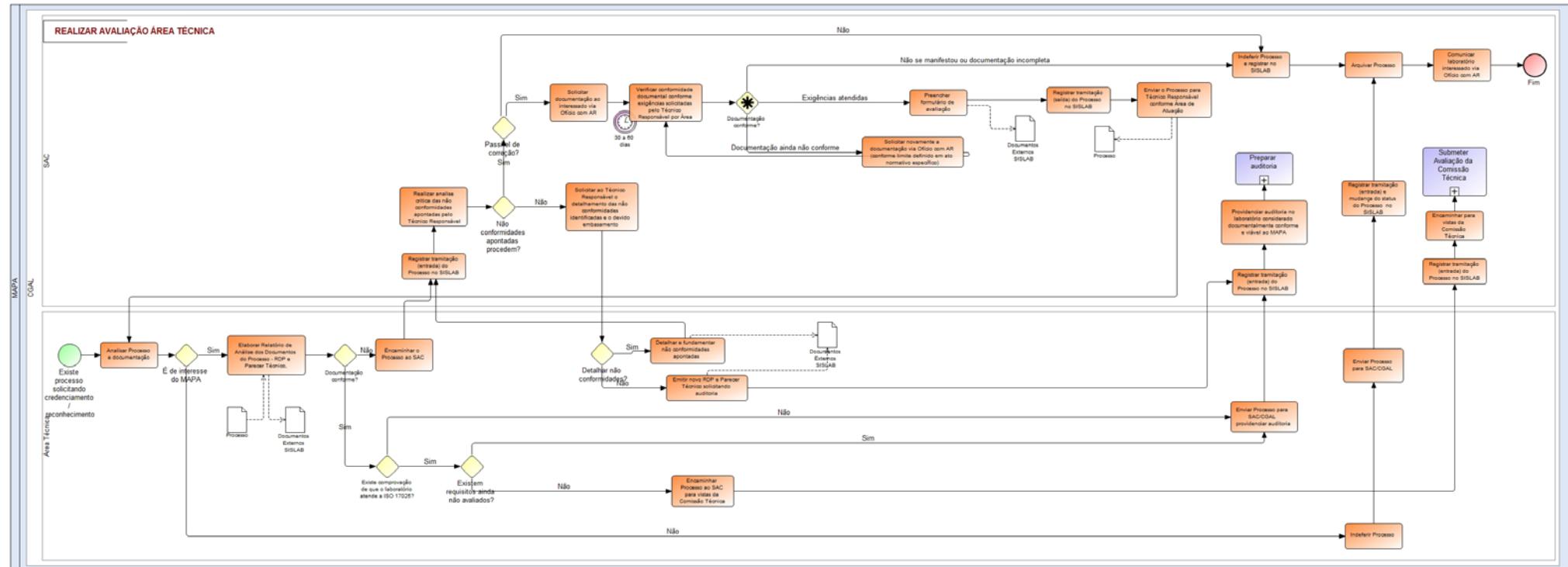
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.6 Realizar Avaliação Área Técnica



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

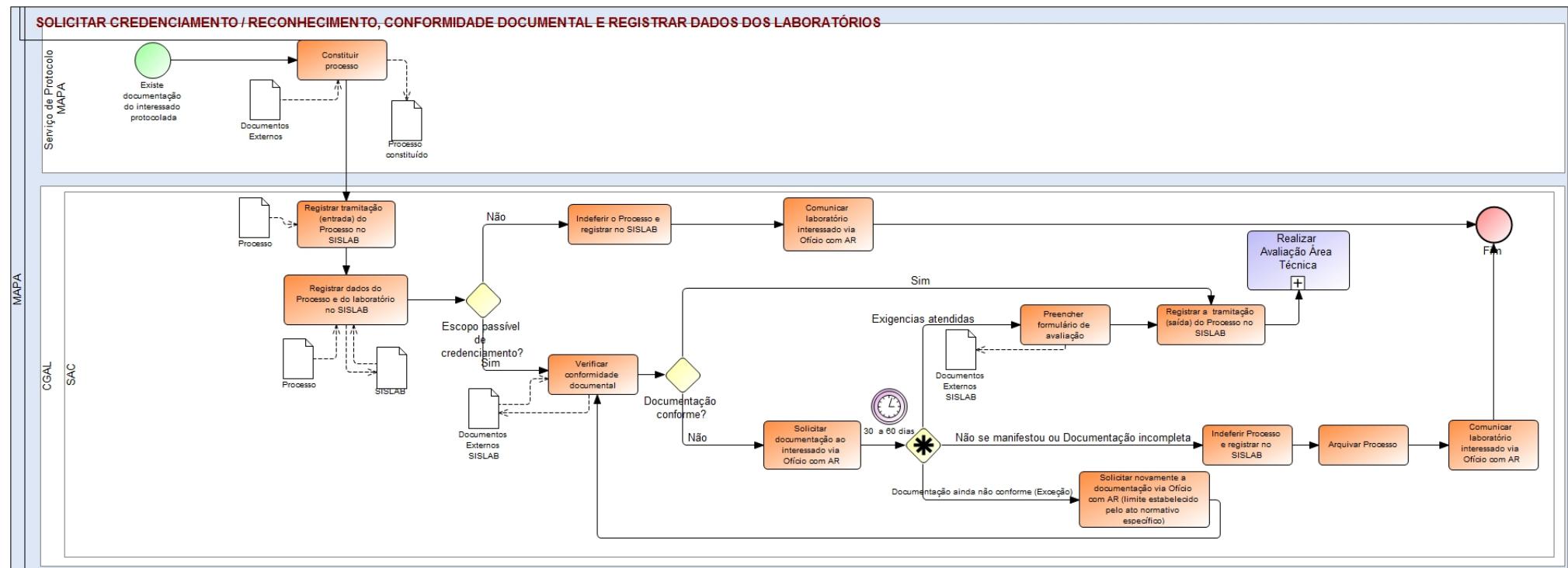
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

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





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

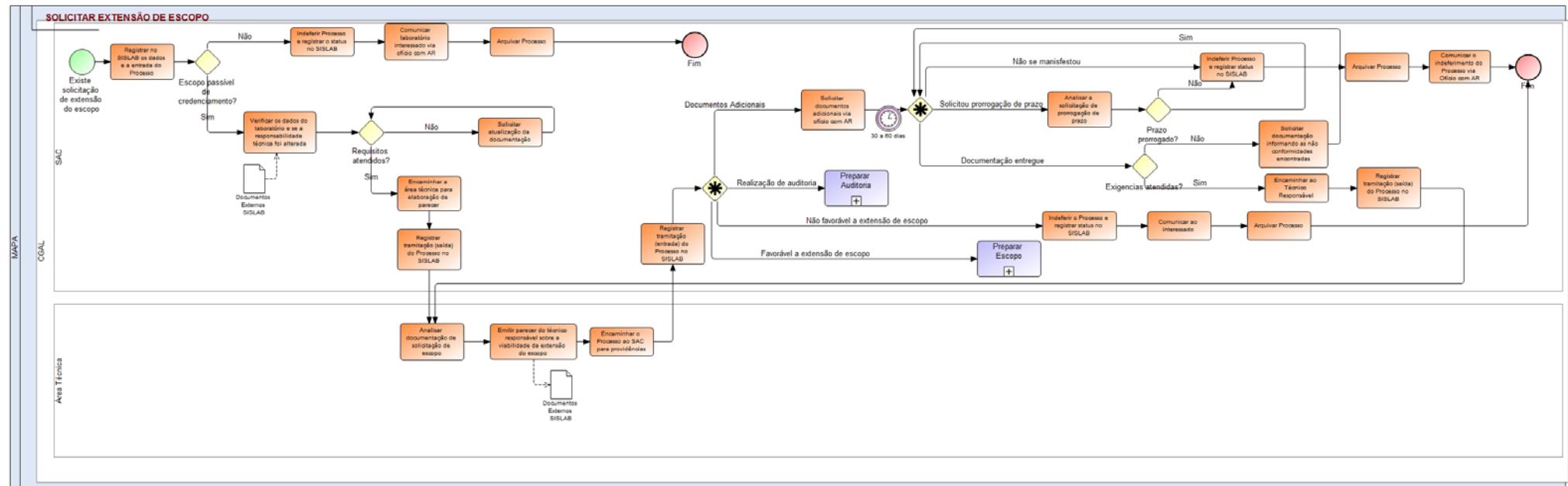
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.8 Solicitar Extensão de Escopo

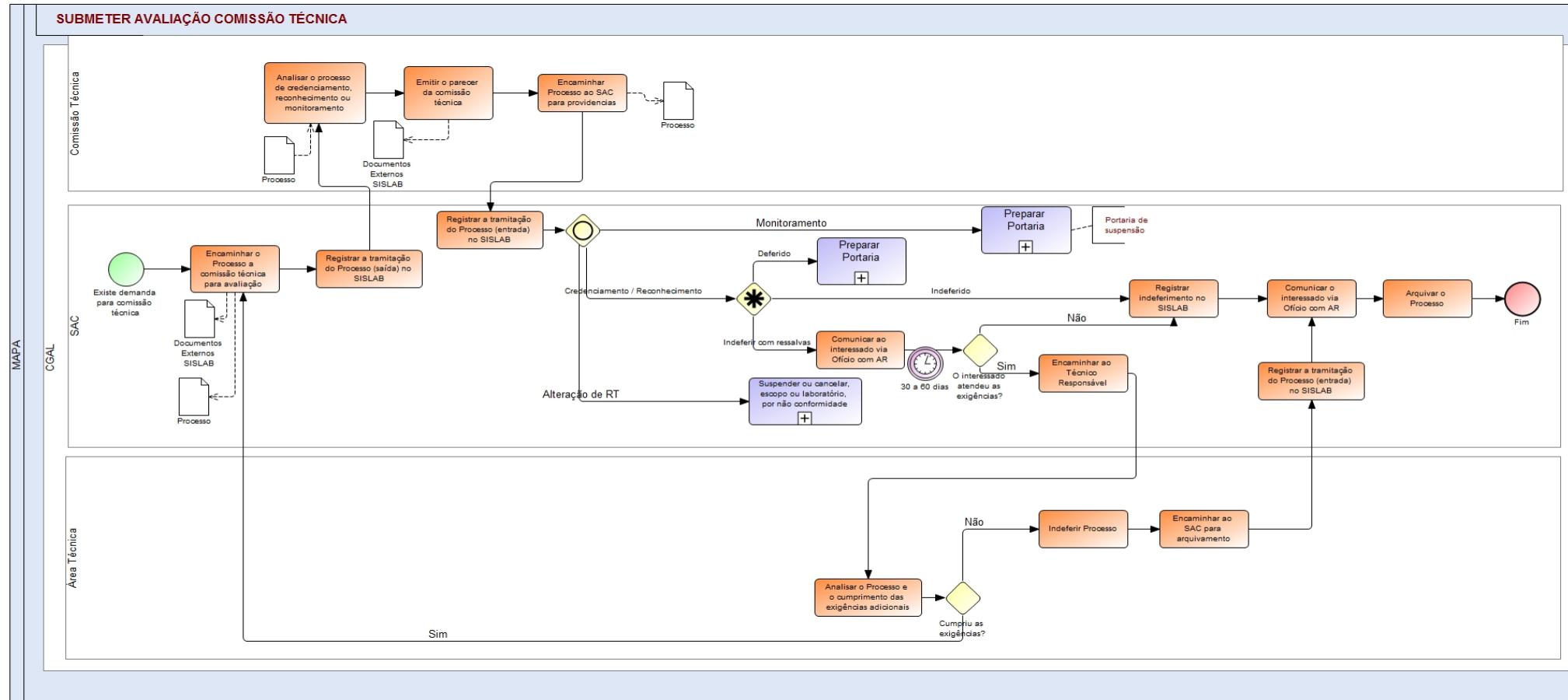


Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.9 Submeter Avaliação da Comissão Técnica




Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

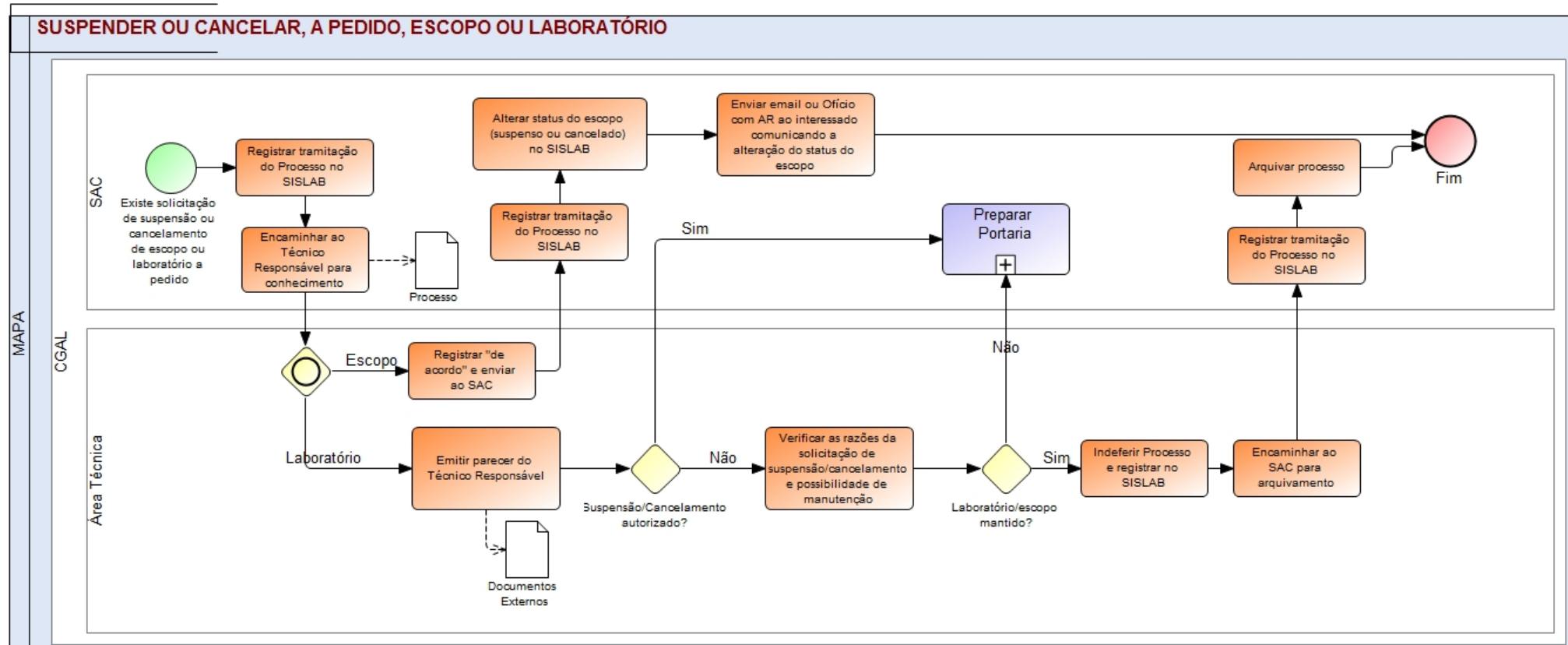
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.10 Suspender ou Cancelar, a pedido, Escopo ou Laboratório





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

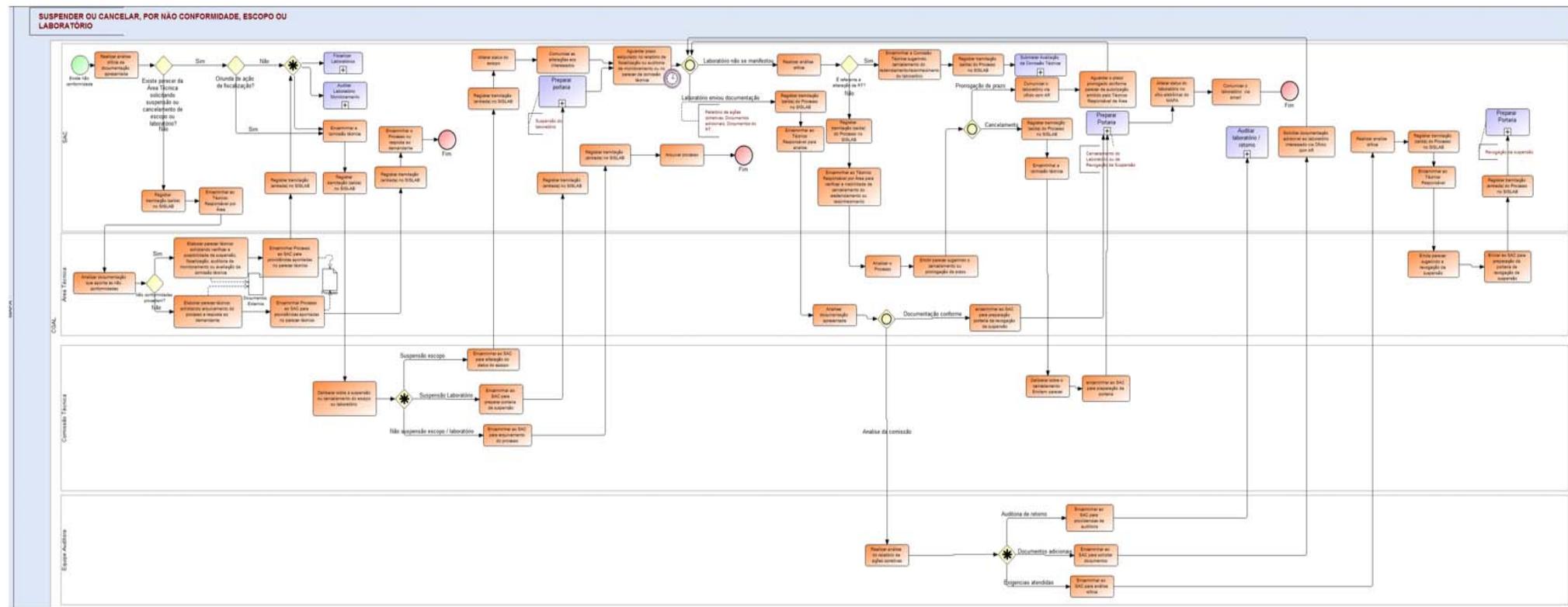
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.1.11 Suspender ou Cancelar, por não conformidade, Escopo ou Laboratório



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

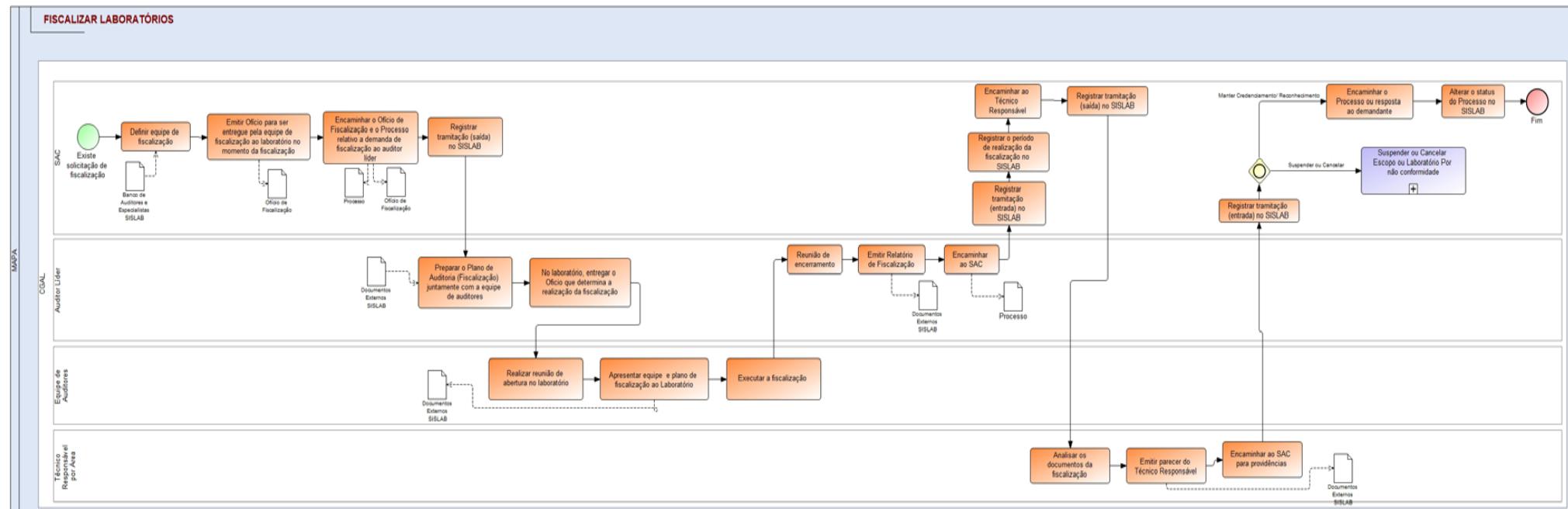
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2 Subprocesso Monitoramento

5.2.1 Fiscalizar Laboratórios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

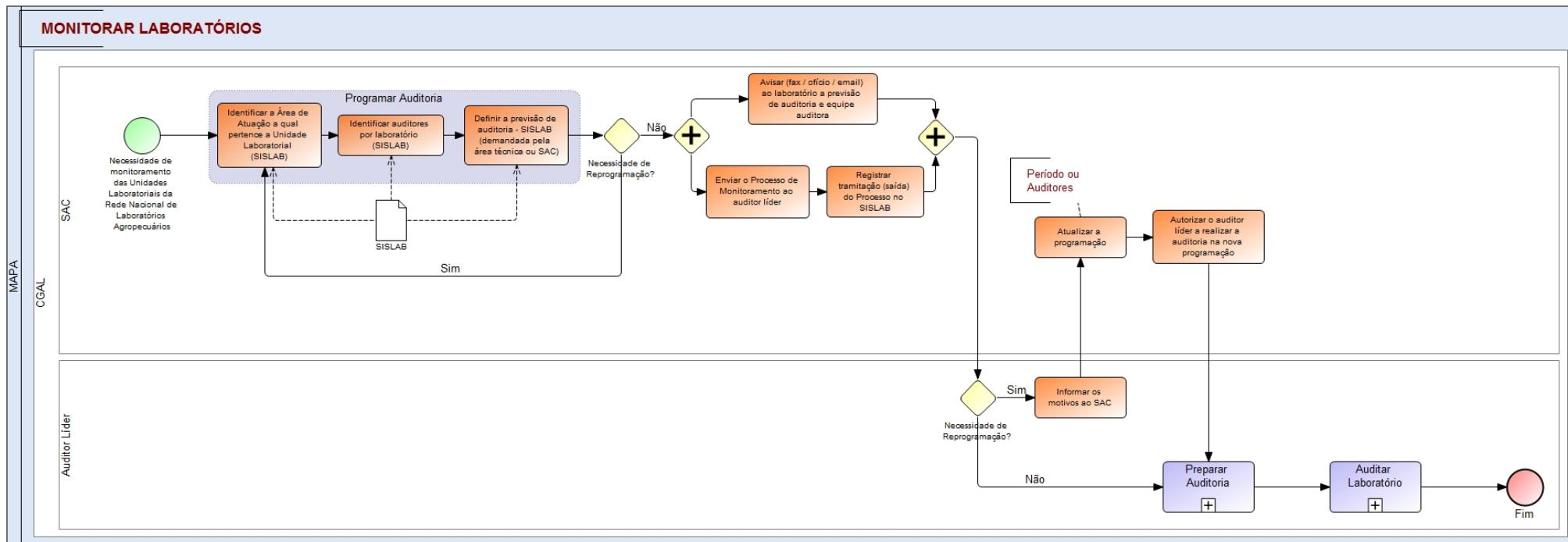
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2.2 Monitorar Laboratórios





Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

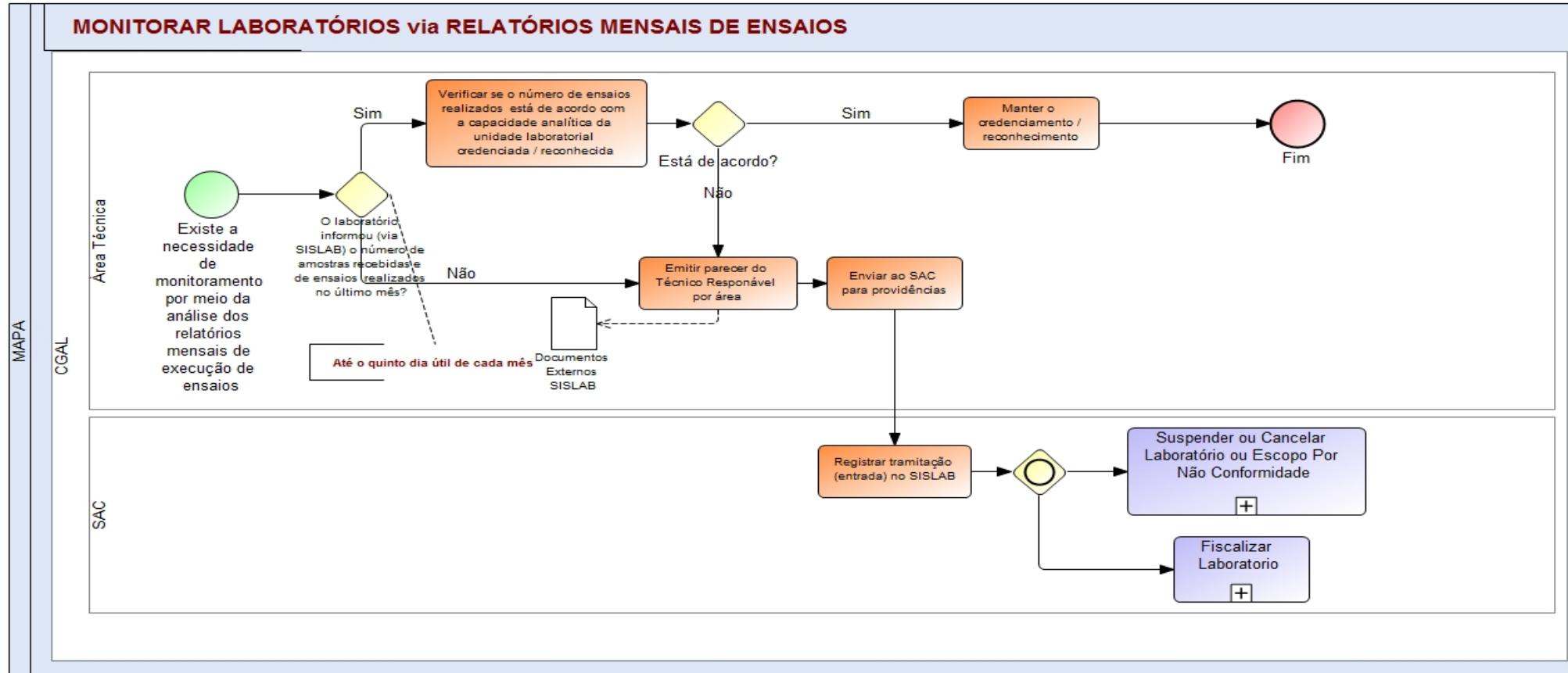
Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2.3 Monitorar Laboratórios via Relatórios Mensais de Ensaios

MONITORAR LABORATÓRIOS via RELATÓRIOS MENSAIS DE ENSAIOS



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

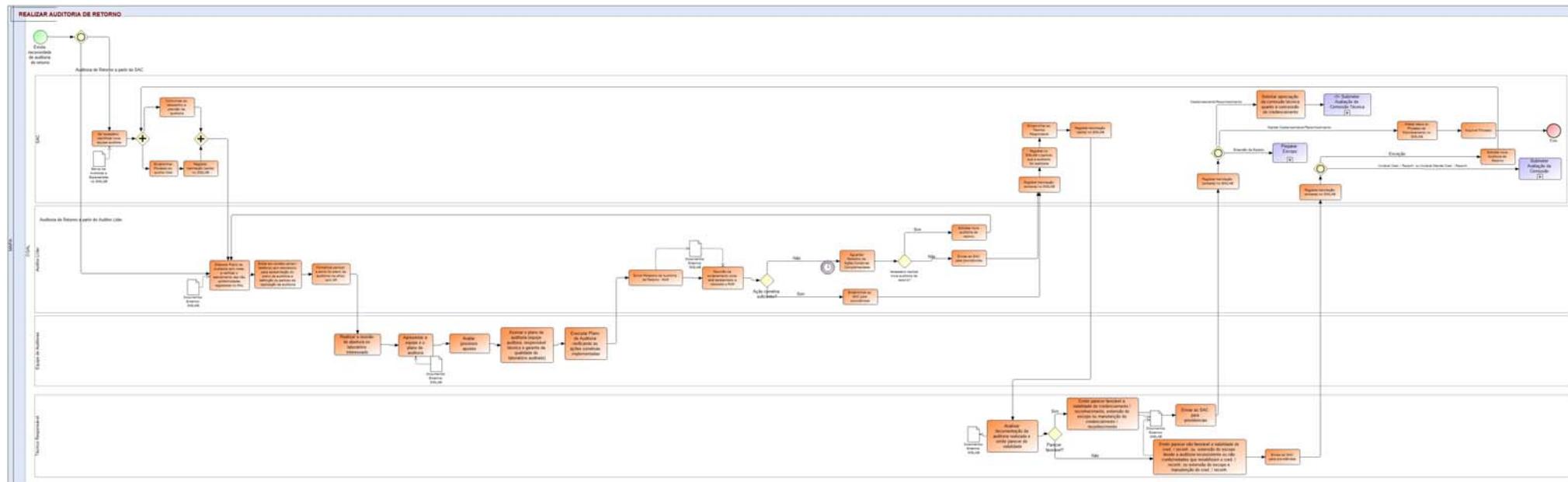
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2.4 Realizar Auditoria de Retorno



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

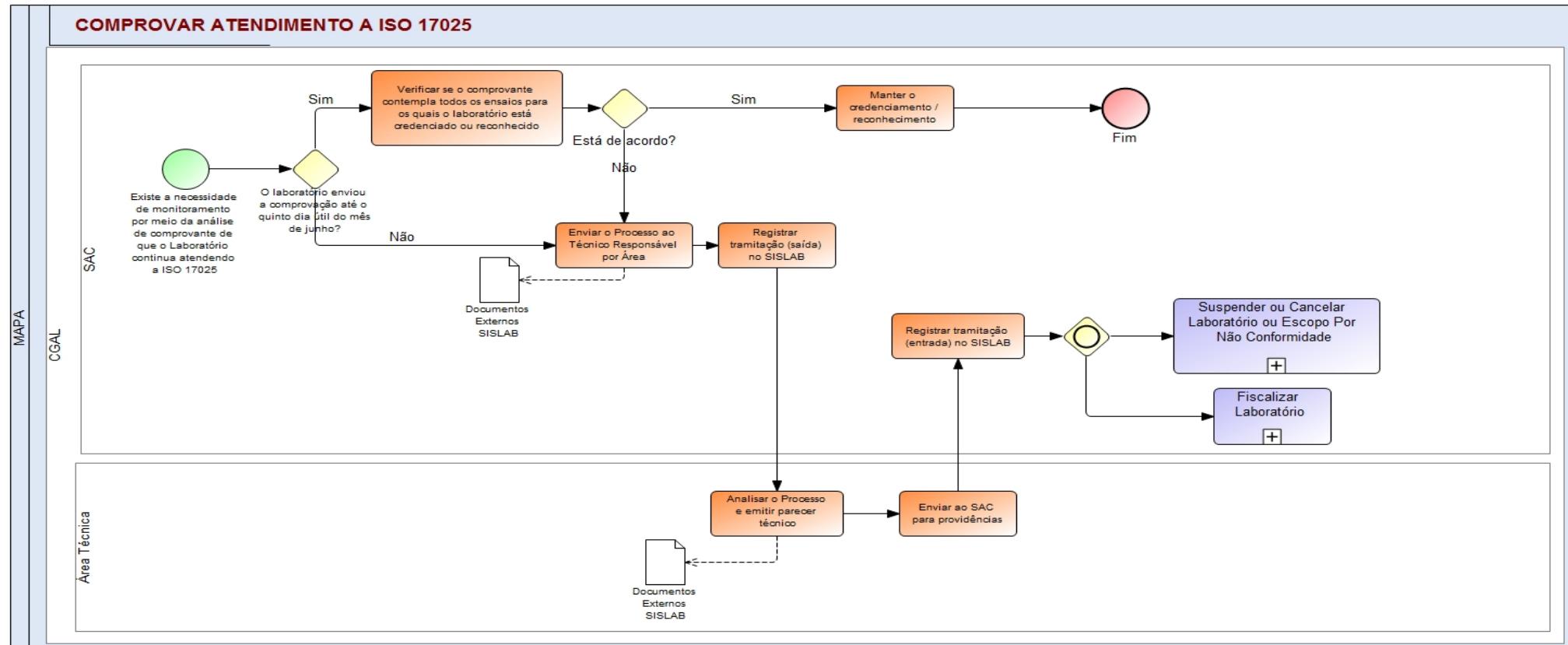
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2.5 Comprovar Atendimento a ISO 17025



Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL

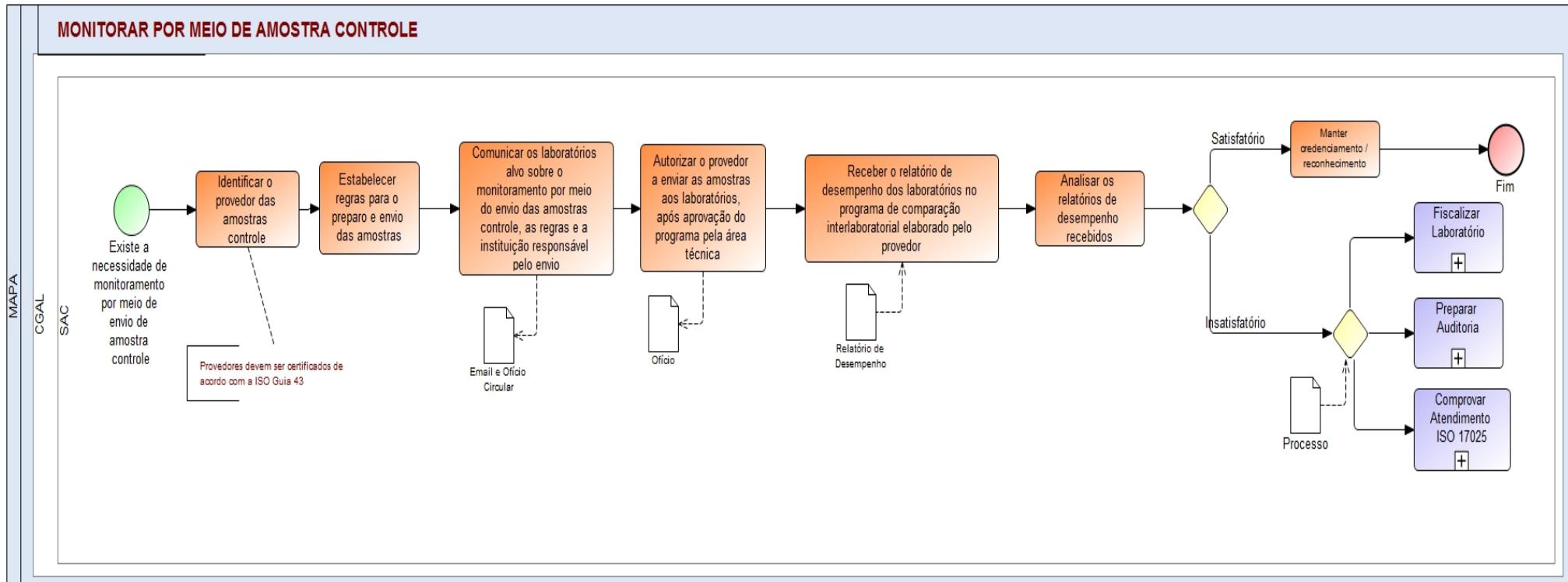
Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios

Versão: 1.0

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

5.2.6 Monitorar por meio de Amostra Controle



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

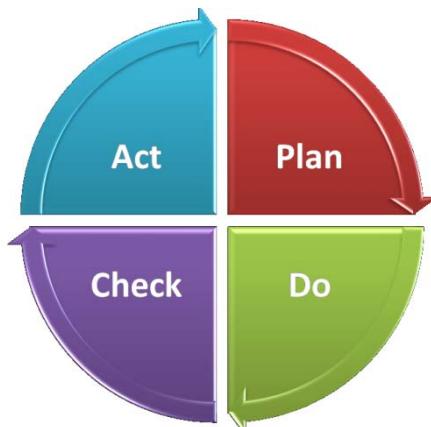
6. Indicadores de Desempenho do Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios (Credenciamento e Monitoramento)

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.

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

6.1 Credenciamento - Laboratórios Credenciados

Nome do Indicador	Laboratórios Credenciados	
Descrição do Indicador	Lei de Formação do Indicador Número de laboratórios credenciados, dividido, pelo número total de solicitações de credenciamento e reconhecimento.	Origem dos componentes <ul style="list-style-type: none"> • SAC/CGAL
Melhor Forma de Apresentação		Limiares
Histograma de Barras		Mínimo – 70% Meta – 85%
Público SAC / CGAL / MAPA		Periodicidade de Aplicação 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.		

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

6.2 Credenciamento - Laboratórios Reconhecidos

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

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

6.3 Monitoramento - Auditoria de Retorno

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

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

6.4 Monitoramento - Desempenho dos Laboratórios ISO 17025

Nome do Indicador	Desempenho dos Laboratórios ISO 17025	
Descrição do Indicador Percentual de desempenho insatisfatório em laboratórios que atendem a ISO 17025.	Lei de Formação do Indicador Número de relatórios de desempenho insatisfatório em laboratórios ISO 17025, dividido, pelo número total de relatórios de desempenho recebidos dos laboratórios ISO 17025.	Origem dos componentes <ul style="list-style-type: none">• SAC/CGAL
Melhor Forma de Apresentação		Limiares
Gráfico de Pizza		Meta – 0% Máximo – 5%
Público SAC / CGAL		Periodicidade de Aplicação 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.		

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

6.5 Monitoramento - Reprogramações de Auditorias Realizadas

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

**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL****Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.0

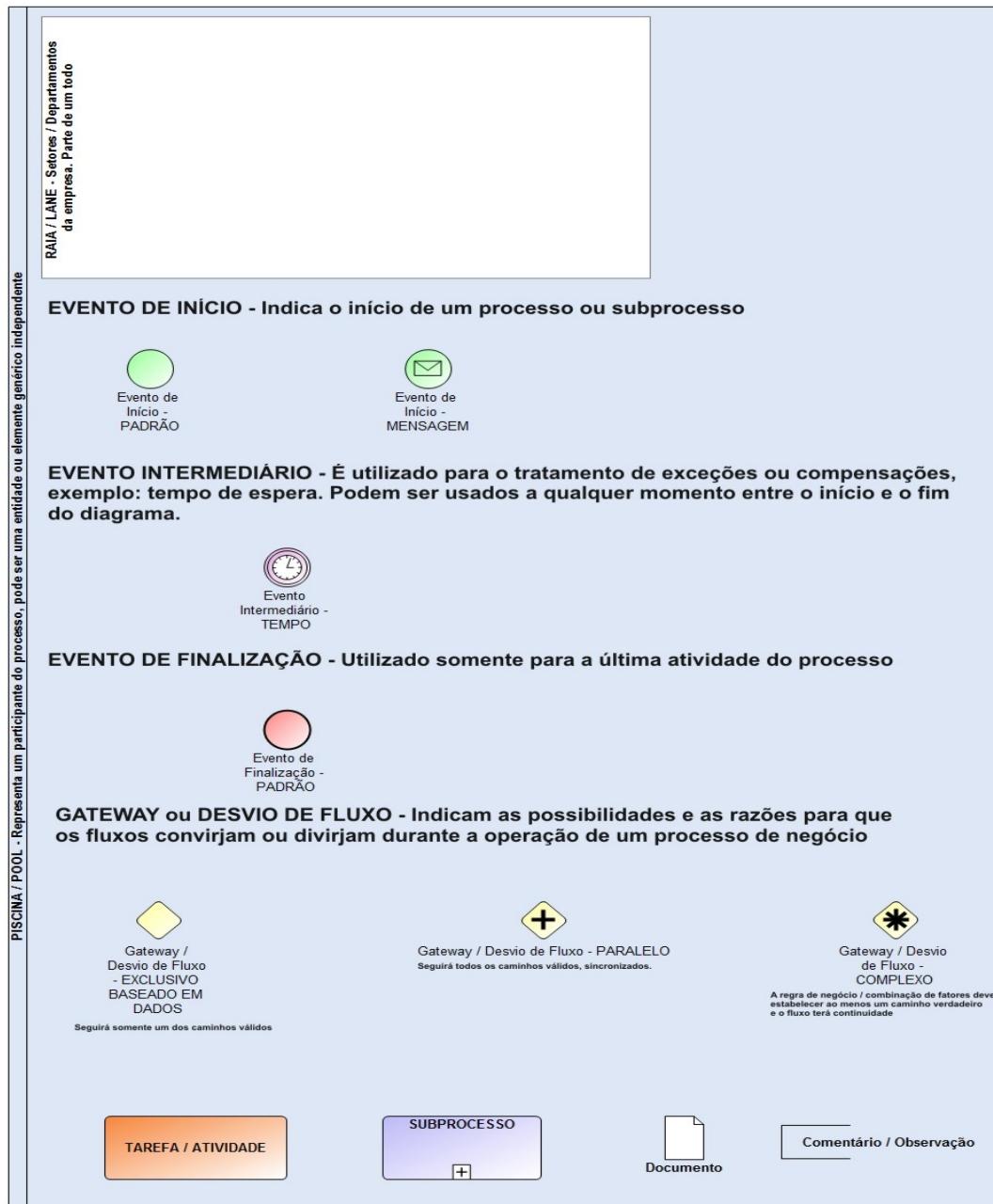
Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

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

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

8. Legenda Notação BPMN



- Seqüência / Fluxo
- o -----> Fluxo de Mensagem
- > Associação

**Agricultura**

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

**Coordenação Geral de Apoio Laboratorial - CGAL****Processo Gestão da Rede Credenciada de Laboratórios**

Versão: 1.1

Documento de Visão de Negócio

Data: 7/10/2010

9. Aprovação

Aprovo:

Jorge Caetano Junior

Área: CGAL / SDA	Cargo: Coordenador Geral de Apoio Laboratorial	Ramal:
Data: / /	Assinatura:	

Ernesto do Nascimento Viegas

Área: SAC / CGAL	Cargo: Coordenador do Serviço de Auditoria e Credenciamento	Ramal: 2041
Data: / /	Assinatura:	

Paulo Roberto Cardoso

Área: CMI/CGPLAN	Cargo: Coordenador de Modernização Institucional	Ramal: 2081
Data: / /	Assinatura:	

Daniela de Oliveira Moraes

Área: CGTI/SPOA	Cargo: Analista de Sistemas	Ramal: 2750
Data: / /	Assinatura:	