

## Orientações para a Elaboração de Documentos Gerenciais de um Sistema de Gestão da Qualidade





ISSN 0101- 6245

Julho, 2014

*Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária  
Embrapa Suínos e Aves  
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento*

# ***Documentos 168***

## **Orientações para a Elaboração de Documentos Gerenciais de um Sistema de Gestão da Qualidade**

*Claudete Hara Klein  
Lorien Eliane Zimmer*  
Autores

Embrapa Suínos e Aves  
Concórdia, SC  
2014

Exemplares desta publicação podem ser adquiridos na:

**Embrapa Suínos e Aves**

Rodovia BR 153 - KM 110  
89.700-000, Concórdia-SC  
Caixa Postal 21  
Fone: (49) 3441 0400  
Fax: (49) 3441 0497  
<https://www.embrapa.br/suinos-e-aves>  
<https://www.embrapa.br/fale-conosco/sac/>

**Comitê de Publicações da Embrapa Suínos e Aves**

Presidente: Luizinho Caron  
Secretária: Tânia M.B. Celant  
Membros: Arlei Coldebella  
Jean C.P.V.B. Souza  
Helenice Mazzuco  
Nelson Morés  
Rejane Schaefer  
Suplentes: Mônica C. Ledur  
Rodrigo S. Nicoloso

Coordenação editorial: Tânia M.B. Celant  
Revisão técnica: Cássio A. Wilbert e Jean C.P.V.B. Souza  
Revisão gramatical: Lucas S. Cardoso  
Normalização bibliográfica: Cláudia A. Arrieche  
Editoração eletrônica: Vivian Fracasso  
Ilustração da capa\*: João R.C. Lima  
\*A ilustração da capa refere-se ao projeto de Gestão de Coleções Microbianas

**1ª edição**

Versão eletrônica (2014)

**Todos os direitos reservados.**

A reprodução não-autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Embrapa Suínos e Aves**

---

Klein, Claudete Hara

Orientações para a elaboração de documentos gerenciais de um sistema de gestão da qualidade / Claudete Hara Klein, Lorien Eliane Zimmer, autores. - Concórdia : Embrapa Suínos e Aves, 2014.

77 p.; 21 cm. (Documentos / Embrapa Suínos e Aves, ISSN 01016245; 168).

1. Qualidade. 2. ISO 17025. 3. Coleção de microorganismo.  
4. Laboratório. Sistema de gestão. 5. Documentação. 6 Auditoria. I.  
Título. II. Série. III. Zimmer, Lorien Eliane.

---

CDD. 512.1

©Embrapa 2014

# **Autores**

## **Claudete Hara Klein**

Zootecnista, M.Sc. em Zootecnia, analista da Embrapa Suínos e Aves, Concórdia, SC

## **Lorien Eliane Zimmer**

Administradora, especialista em Administração de Empresas, analista da Embrapa Suínos e Aves, Concórdia, SC



# Apresentação

Com o estabelecimento do Sistema Embrapa da Qualidade – SEQ, através da Deliberação Nº 4 de 16 de fevereiro de 2011, a Diretoria Executiva da Embrapa fortalece seu posicionamento quanto a necessidade de implementar melhorias no processo de gestão da qualidade dos resultados de Pesquisa e Desenvolvimento, com o objetivo de garantir a confiabilidade e a rastreabilidade dos resultados de estudos e ensaios; assegurar o cumprimento dos marcos legais; promover a adequação e atualização contínuas da infraestrutura e dos equipamentos; criar uma cultura organizacional voltada para a gestão integrada da qualidade de resultados, da segurança no trabalho e do respeito e proteção ao meio ambiente; estabelecer um modelo de governança adequado para laboratórios e campos experimentais; implementar uma política institucional que compreenda a conjunção de princípios e de requisitos da gestão da qualidade, da saúde, segurança e higiene do trabalho e da gestão ambiental; e contribuir para que os princípios e requisitos do Sistema Embrapa de Qualidade sejam incorporados à programação de P&D. Desta forma, a Embrapa assume o compromisso de manter-se competitiva e sustentável na geração de conhecimento e tecnologias, na prestação de serviços e na inovação, garantindo a excelência dos resultados por meio da permanente evolução do seu corpo técnico e gerencial, da adequação aos requisitos das normas internacionais de qualidade e de gestão ambiental.

Para que esse compromisso seja cumprido, um dos propósitos é promover a qualidade das coleções de microrganismos na Embrapa.

As coleções de microrganismos na Embrapa nasceram com a própria empresa, e estão distribuídas por todo o Território Nacional nas diversas Unidades descentralizadas. Pesquisadores das áreas de microbiologia, fitopatologia, virologia e outras áreas correlatas isolaram e preservaram diversos grupos de microrganismos para, entre outros fins, efetuar investigações com relação à resistência a produtos químicos, à virulência, à mecanismos de ação, à produção de elicitores, a tratamento de resíduos, à capacidade antagônica para emprego em programas de controle biológico, à síntese de moléculas e à capacidade de abrigar partículas semelhantes a vírus. Os microrganismos destas coleções são empregados também em estudos para detectar potencialidades em posterior uso em processos agroindustriais. As coleções microbianas servem como fonte de microrganismos para programas de melhoramento genético, ensino e pesquisa.

Uma característica das coleções de microrganismos da Embrapa é a funcionalidade. De maneira geral, as Unidades Descentralizadas que criaram suas coleções possuem microrganismos cujas funções estão atreladas à missão daquela determinada Unidade de Pesquisa. Estas coleções, portanto, foram criadas de forma independente, individualizada e até mesmo personalizada. Se por um lado estas atitudes mostram o grau de apreço, responsabilidade, seriedade e comprometimento profissional por parte dos pesquisadores e demais empregados, por outro lado, resultou numa expressiva desuniformidade que vai desde a infraestrutura física e de recursos humanos a métodos de conservação. Em 2003, as ações com recursos genéticos foram operacionalizadas sob um modelo de organização em rede, denominado Rede Nacional de Recursos Genéticos – Renargen, sendo que os recursos genéticos microbianos foram organizados em um único projeto, contendo aproximadamente 15 coleções de culturas distribuídas por diferentes Unidades da Embrapa. Em 2009 foi estabelecida a Plataforma de Recursos Genéticos, onde se promoveu a criação da Rede de Recursos Genéticos



Microbianos (Rede Microbiana). Este projeto em rede está permitindo a integração de coleções de culturas microbianas, viabilizando-as em ações conjuntas.

Considerando a necessidade da organização com base nas normas nacionais e internacionais, verificou-se que as coleções se distribuíam em três categorias: coleções de serviço, institucionais e de trabalho. As coleções de serviço com potencial para se transformarem em Centro de Recursos Biológicos (CRBs) são as coleções que apresentam as melhores condições técnicas e de qualidade, podendo assim oferecer à sociedade vários serviços certificados relacionados aos microrganismos de interesse do agronegócio. As coleções institucionais representam aquelas que não prestam serviços, mas que podem atuar como fiel depositária e exercem atividades relacionadas a intercâmbio, preservação, identificação e caracterização dos isolados, utilizando técnicas e processos que certificam a qualidade do material biológico e que estejam de acordo com as leis, regulamentos e políticas nacionais. As coleções de trabalho e parceiras são as fontes de amostras para as coleções de serviço e institucionais. Por isso também necessitam serem estimuladas a operar segundo um conjunto de normas reguladoras e bem estabelecidas, com contínua atualização das novas metodologias para amostragem, coleta, cultivo e identificação dos microrganismos, bem como em relação às condutas mais adequadas de preservação e controle de qualidade.

A Embrapa Suínos e Aves credenciou em dezembro de 2009 a Coleção de Microrganismos de Interesse para Suinocultura e Avicultura (CMISEA), como Instituição Fiel Depositária, com potencial para armazenar 12.000 microrganismos em temperatura ambiente, refrigerado, -20°C, -70°C e nitrogênio líquido. A CMISEA tem como objetivo identificar, caracterizar e armazenar vírus e bactérias importantes nas patologias das cadeias produtoras de suínos e aves.

Para satisfazer normas nacionais e internacionais, as regulações de biossegurança e acessibilidade, garantir a harmonização dos procedimentos e processos, há necessidade de estabelecer um Sistema Corporativo de Gestão das Coleções. Assim, foi aprovado em 2011, no Sistema Embrapa de Gestão – Macroprograma 5 Desenvolvimento Institucional, o projeto Modelo Corporativo de Gestão para as Coleções de Microrganismos da Embrapa sob a liderança da pesquisadora Clarissa de Castro – Cenargen sendo que uma das atividades deste projeto é a definição de requisitos mínimos de qualidade para as coleções institucionais e de trabalho, de maneira a harmonizar os processos e estruturas das coleções, incluindo os aspectos da legislação, que incluem as atividades de coleta e acesso ao patrimônio genético.

A Embrapa Suínos e Aves participa deste projeto e é responsável pela elaboração de uma proposta de modelos de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) Gerenciais, visando contribuir com as Unidades na implementação de seu sistema de Gestão. Assim, com base no exposto, foi elaborado um documento orientador para elaboração dos documentos gerenciais mínimos necessários ao cumprimento dos requisitos nas normas nacionais e internacionais. Devido a heterogeneidade nas etapas da implementação de um sistema de gestão nas coleções das diversas Unidades da Embrapa, torna-se importante a elaboração deste documento a fim de auxiliar as equipes, lembrando que a elaboração dos documentos mínimos é obrigatória para as CRBs. Importante salientar que este documento aplica-se a qualquer escopo relacionado ao Sistema de Gestão da Qualidade. Este documento baseia-se nos requisitos da norma NBR ISO IEC 17025:2005 e nos modelos de documentos gerenciais já implantados em algumas das Unidades participantes do projeto.

Claudete Hara Klein  
*Analista da Embrapa Suínos e Aves*

# Sumário

<b>Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>Orientações para a elaboração de documentos gerenciais de um sistema de gestão da qualidade.....</b>	<b>11</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>11</b>
Documentos de referências.....	12
<b>Documentos gerenciais.....</b>	<b>13</b>
<b>Descrição dos documentos gerenciais.....</b>	<b>15</b>
Controle de documentos.....	15
POP-Zero.....	15
Controle de registros.....	18
Competência, conscientização e treinamento.....	20
Aquisição.....	21
Controle de equipamentos e instrumentos de medição e ensaios e vidrarias volumétricas.....	22
Manutenção preventiva e corretiva.....	24
Análise do nível de satisfação dos clientes externos e internos.....	25
Auditoria.....	26
Ação corretiva e ação preventiva.....	27
Procedimento de análise crítica de pedidos, propostas e contratos...28	
Procedimento de confidencialidade.....	29
Procedimentos para sistemas informatizados.....	30
Manual da qualidade.....	31

<b>Anexos</b> .....	35
Anexo I. Modelos de sumários de pop controle de documentos e pops-zero.....	35
Anexo II. Modelos de sumários de pop controle de registros.....	41
Anexo III. Modelos de sumários de pop competência, conscientização e treinamento.....	45
Anexo IV. Modelos de sumários de pop aquisição.....	49
Anexo V. Modelos de sumários de pop controle de equipamentos.....	53
Anexo VI. Modelos de sumários de pop satisfação dos clientes.....	57
Anexo VII. Modelos de sumários de pop auditoria.....	61
Anexo VIII. Modelo de sumário pop análise crítica de pedidos, propostas e contratos.....	68
Anexo IX. Modelo de sumário pop confidencialidade.....	70
Anexo X. Modelo de sumário pop sistemas informatizados.....	71
Anexo XI. Modelos de sumários de manual da qualidade ou manual da coleção.....	74

# Orientações para a Elaboração de Documentos Gerenciais de um Sistema de Gestão da Qualidade

---

*Claudete Hara Klein*  
*Lorien Eliane Zimmer*

## Introdução

O Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ representa a parte do sistema de gestão cujo enfoque é alcançar resultados em relação aos objetivos da qualidade para satisfazer as necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas (clientes). Os objetivos da qualidade complementam outros objetivos como o crescimento, a captação de recursos, a lucratividade, o meio ambiente, a segurança e saúde ocupacional, etc. Várias partes de um sistema de gestão podem ser integradas ao Sistema de Gestão da Qualidade formando um sistema de gestão único. Para cumprir tais objetivos, o SGQ necessita da elaboração de documentos para atingir a conformidade com os requisitos do cliente e a melhoria da qualidade. A documentação também permite prover treinamento apropriado, assegurar a rastreabilidade e a repetitividade, as evidências objetivas e avaliar a eficácia e a contínua adequação do SGQ. Este documento é baseado nos requisitos da NBR ISO IEC 17025 e ISO 9001. Visa esclarecer a necessidade de cada tipo de documento a ser elaborado e desta forma facilitar a capacitação e o treinamento dos colaboradores, melhorar a disseminação e o uso, bem como facilitar a localização dos assuntos

componentes da documentação da qualidade.

## **Documentos de referências**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT ISO guia 34**: requisitos gerais para a competência de produtores de material de referência. Rio de Janeiro, 2004. 25 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade - fundamentos e vocabulário. 2. ed. Rio de Janeiro, 2005. 35 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão de qualidade – requisitos: quality management systems - requirements. 2ª ed. Rio de Janeiro, 2008. 28 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 17025**: requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração. 2ª ed. Rio de Janeiro, 2005. 31 p.

INMETRO. **NIT-DICLA-061**: requisitos sobre a acreditação dos laboratórios de ensaio e dos produtores de materiais de referência dos centros de recursos biológicos. Brasília, DF, 2012. 13 p.

EMBRAPA. Deliberação nº. 4, de 16 de fevereiro de 2011. **Boletim de Comunicações Administrativas**, Brasília, DF, ano 37, n. 9, p. 11-12, fevereiro 2011.

EMBRAPA. Resolução normativa nº. 9, de 13 de abril de 2006. **Boletim de Comunicações Administrativas**, Brasília, DF, ano 32, n. 18, p. 3, abril 2006.

OECD. Secretary-General. **OECD best practice guidelines for biological resource centres**. Paris, 2007. 115 p.

## Documentos gerenciais

Documento é a informação e o meio no qual ela está contida. Registros, especificações, documentos de procedimentos, desenhos, relatórios e normas são exemplos de documentos. O meio físico pode ser papel, magnético, disco de computador de leitura ótica ou eletrônica, fotografia, ou amostra padrão, ou uma combinação destes.

Os documentos gerenciais utilizados no Sistema de Gestão da Qualidade da Embrapa podem variar de acordo com o escopo de cada Unidade e atendem aos requisitos das diversas normas como, por exemplo, NBR ISO 9001, NBR ISO/IEC 17025, NIT-DICLA-035, NBR ISO 14001, OHSAS 18000 entre outras. Especificamente a norma NBR ISO/IEC 17025 enfatiza a necessidade da elaboração de procedimentos documentados. A forma de identificar a exigência no texto da própria norma é quando está descrito “um procedimento documentado deve ser estabelecido”.

Desta forma este documento sugere a elaboração de no mínimo 11 documentos gerenciais. Da mesma forma um documento pode ser fracionado em mais de um, para facilitar o entendimento ou restringir a abordagem de um assunto específico. Em ambos os casos é necessária a análise crítica da Unidade de forma a garantir o atendimento aos requisitos da norma NBR ISO IEC 17025, do manual das coleções e das normas da Embrapa. Os documentos propostos são:

- Controle de documentos (pode incluir o POP-Zero);
- Controle de registros;
- Competência, conscientização e treinamento;
- Aquisição;
- Controle de equipamentos de medição e ensaios e vidrarias volumétricas (pode incluir a manutenção preventiva e corretiva);
- Análise do nível de satisfação dos clientes externos e internos (pode incluir o tratamento a sugestões e reclamações de clientes);
- Auditoria (pode incluir o procedimento de ação corretiva e ação preventiva);

- Procedimento de análise crítica de pedidos, propostas e contratos;
- Procedimento de confidencialidade;
- Procedimentos para sistemas informatizados;
- Manual da Qualidade ou Manual da Coleção (pode incluir a responsabilidade da direção; reunião de análise crítica; gestão de recursos, medição, análise e melhoria, controle de produto ou atividade não-conforme).

Antes de abordar cada um dos documentos citados é necessário padronizar alguns itens que devem ser apresentados no sumário de todos os documentos. Abaixo apresentamos a Tabela 1, com os itens sugeridos:

**Tabela 1.** Sumário dos documentos (todos)

Itens sugeridos	Descrição
Objetivo	Deve explicar de forma clara qual o objetivo do documento a ser elaborado.
Campo de aplicação	Deve informar quais as áreas da Unidade em que se aplica o documento.
Referências	Deve relacionar as normas internacionais, nacionais, documentos normativos da Embrapa e documentos de origem externa, vinculados ao escopo documento.
Definições	Lista de termos utilizados que contém um enunciado explicativo sobre o significado do termo
Siglas e abreviaturas	Listas de siglas e abreviatura com sua descrição.
Anexos	Incluir anexos necessários para facilitar a compreensão dos usuários. Algumas Unidades incluem formulários como anexos. Vale lembrar que se o formulário for revisado, obrigatoriamente o documento deverá ser revisado, o que deve ser levado em conta na elaboração do documento.
Responsabilidades	Deve definir de quem é a responsabilidade pela elaboração/ revisão do documento, sua análise crítica e aprovação, assim como a responsabilidade de utilização e cumprimento dos procedimentos descritos.
Documentos relacionados	Indica quais os outros documentos relacionados ao procedimento em questão (formulários e outros POPs associados).



## **Descrição dos documentos gerenciais**

### **Controle de documentos**

O que é um documento?

Por definição, documento é a informação e o meio no qual ela está contida.

Como devem ser elaborados os documentos?

Para a elaboração de documentos, a Unidade deve orientar sua padronização a fim de promover identidade visual dos documentos e rastreabilidade das informações. Para tanto, se pode optar pela elaboração de um POP-Zero ou mesmo incluir as informações necessárias no procedimento de controle de documentos.

A Unidade deve garantir que um formato da documentação seja estabelecido, orientado desde o tipo de fonte e a linguagem utilizada (consulte o manual de elaboração de Norma da Embrapa) para que seja definida como padrão visual dos documentos.

### **POP-Zero**

Para auxiliar a padronização dos documentos do SGQ pode-se elaborar um documento adicional comumente definido como POP-Zero. Este documento fixa e define os tópicos de cada tipo de documento, sua formatação (atendendo as normas da Embrapa) e as autoridades para elaboração, aprovação e liberação de cópias dos documentos da qualidade. Deve explicar de forma clara e objetiva como a Unidade estabelece e mantém procedimentos para controle dos documentos do sistema de gestão (Tabela 2).

**Tabela 2. POP-Zero**

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições gerais/descrição	Deve orientar de forma abrangente a estrutura básica dos documentos e o escopo do Sistema de Gestão.
Condições específicas/ descrições específicas	Detalhar como é o formato padrão dos documentos normativos para o Sistema de Gestão da Qualidade da Unidade. Deve descrever os itens que compõem o documento e uma orientação de como descrevê-lo.

\*sugestões

Se a Unidade definir que não é necessário a elaboração deste documento, o controle de documentos deverá apresentar estas informações.

### O que é o controle de documentos?

A Unidade deve estabelecer e manter procedimentos para controlar todos os documentos que fazem parte do seu sistema de gestão tais como regulamentos, normas, outros documentos normativos, métodos de ensaio e/ou calibração, assim como desenhos, softwares, especificações, instruções e manuais. O controle de documentos deve incluir os procedimentos necessários para garantir que os documentos sejam analisados, aprovados, revisados e amplamente disseminados na Unidade.

### Como realizar o controle de documentos?

Na prática, a realização do controle de documentos faz parte da cultura organizacional da Unidade em relação à guarda, preservação, disseminação e armazenamento dos documentos.

O controle de documentos deve assegurar que todos os documentos elaborados são analisados criticamente e aprovados antes de serem emitidos e que edições atualizadas e autorizadas dos documentos estejam disponíveis. Deve ser estabelecida a periodicidade das análises críticas e, quando necessário, suas revisões. Também deve orientar que documentos inválidos e/ou obsoletos sejam removidos e seja impedido o seu uso não intencional e que documentos obsoletos retidos sejam

adequadamente identificados. No controle de documentos deve ser clara a orientação de que os documentos gerados pelos laboratórios devam ser univocamente identificados. Esta identificação deve incluir a data da emissão e/ou identificação da revisão, paginação, o número total de páginas ou uma marca indicando o final do documento e as autoridades emitentes (Tabela 3).

**Tabela 3.** Controle de documentos

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Documentos de origem externa	Orienta como devem ser armazenados os documentos de origem externa como, por exemplo, os certificados de calibração, manual de equipamentos, notas fiscais, etc. Deve orientar também quem é responsável pelo armazenamento e o tempo de sua retenção.
Aprovação, análise crítica e emissão de documentos	Neste item deve ser detalhado como é realizada a análise crítica, aprovação e emissão dos documentos.
Manutenção de documentos em meios eletrônicos (opcional)	Deve também definir como os arquivos são mantidos, acessados e distribuídos e como a Unidade garante que somente as versões atuais estão disponíveis.
Documentos obsoletos	Deve descrever como é feito o recolhimento de documentos obsoletos, sua inutilização e arquivamento para rastreabilidade.
Alterações em documentos	Descreve como são feitas as alterações, quem pode alterar documentos e como são atualizados e revisados.
POP-Zero (opcional) ou tipos de documentos	Documento que define e padroniza os tipos de documentos de uma Unidade. Orienta o formato do documento e a forma da escrita, incluindo o sumário de cada tipo de documento, fontes utilizadas e formatação.
Formulários da qualidade	Descreve a formatação mínima (cabeçalho e rodapé) de um formulário.

\*sugestões

Importante lembrar que o documento que a Unidade está elaborando não deve apenas citar os requisitos das normas, mas sim explicitar de forma clara como estes requisitos serão atendidos.

## Controle de registros

### O que é registro?

Registro é o documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas; e pode ser usado para documentar a rastreabilidade e fornecer as evidências de verificação, ação preventiva e ação corretiva (lembrando que a rastreabilidade é a capacidade de recuperar o histórico ou a localização daquilo que está sendo considerado).

### Como devem ser realizados os registros?

Os registros devem conter informações suficientes para facilitar a identificação de fatores que afetem a incerteza e possibilitar que o ensaio ou calibração seja repetido em condições o mais próximo possível das condições originais. Devem incluir a identificação dos responsáveis pela amostragem, pela realização de cada ensaio e/ou calibração e pela conferência de resultados.

### O que é o controle de registros?

O controle de registros trata da identificação, controle, proteção e disposição dos registros da qualidade.

### Como é feito o controle de registros?

Para o SGQ a Unidade deve estabelecer e manter procedimentos para identificar, coletar, indexar, acessar, arquivar, armazenar, manter e dispor os registros técnicos e da qualidade. Deve ressaltar que os registros devem ser legíveis, armazenados e preservados de tal forma a ser prontamente recuperados, em ambiente adequado para evitar danos, deterioração ou perda. Deve ser definido o tempo de retenção e a forma como os registros são mantidos para garantir sua segurança e confidencialidade. Também deve ser definido como as cópias de segurança dos registros armazenados eletronicamente e o acesso ou emendas não autorizados serão realizados.

Deve orientar a preservação dos registros de observações originais, dados derivados e informações suficientes para estabelecer uma linha de auditoria, registros de calibração, registros do pessoal e uma cópia de cada relatório de ensaio ou certificado de calibração emitido.

No procedimento de controle de registros deve ser orientado que as observações, dados e cálculos devem ser registrados no momento em que são realizados e devem ser identificáveis à tarefa específica a que se referem os dados originais, também denominados dados brutos, e devem ser armazenados conforme o tempo de retenção definido. Também devem orientar o procedimento quando ocorrem erros nos registros salientando que cada erro deve ser riscado, não devendo ser apagado, tornado ilegível nem eliminado. O valor correto deve ser colocado ao lado. Todas as alterações em registros devem ser assinadas ou rubricadas pela pessoa que fizer a correção. No caso de dados armazenados eletronicamente, devem ser tomadas medidas equivalentes, para evitar perda ou alteração do dado original (Tabela 4).

**Tabela 4.** Controle de registros

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições gerais	Explica a forma como é gerenciado o controle de registros, a distribuição dos seus formulários, seu preenchimento e guarda.
Condições específicas	Informa como devem ser realizados os registros, as correções dos erros de registros, os registros realizados por estagiários e bolsistas, enfim todas as situações possíveis na realização das observações.

\*sugestões

## **Competência, conscientização e treinamento**

### **O que é competência?**

Em administração, competência é a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

### **O que é conscientização?**

A conscientização é o ato de se tornar consciente, esclarecido sobre algo necessário para nosso aprendizado.

### **O que é treinamento?**

Refere-se à aquisição de conhecimento, habilidades e competências como resultado de formação profissional ou do ensino de habilidades práticas relacionadas a competências úteis específicas.

### **Qual é o objetivo deste documento?**

O documento de competência, conscientização e treinamento trata da capacitação dos empregados, do levantamento anual de necessidades de treinamento, da matriz de competências e da avaliação da eficácia dos treinamentos.

A norma NBR ISO IEC 17025 salienta que a organização deve assegurar a competência de todos que operam equipamentos específicos, realizam ensaios, avaliam resultados e assinam relatórios de ensaios. A qualificação dos empregados deve ser comprovada com base na formação, treinamento, experiência apropriada e/ou habilidades demonstradas. O laboratório deve estabelecer metas referentes à formação, treinamento e habilidade do pessoal (Tabela 5).

**Tabela 5.** Competência, conscientização e treinamento

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições gerais	De forma geral, deve explicar como serão realizadas e monitoradas as competências e os treinamentos na Unidade.
Condições específicas	Orienta a elaboração de uma matriz de competências, da elaboração do levantamento das necessidades de treinamento, da análise e seleção dos treinamentos necessários, do plano anual de capacitação, da solicitação, execução e avaliação dos treinamentos realizados e dos empregados treinados.

\*sugestões

## Aquisição

O que é aquisição?

Aquisição, em geral, é o ato, processo ou efeito de adquirir, obter ou tomar posse de algo material ou não (uma informação, uma capacidade, uma característica, um bem, um serviço, etc.).

O que é um procedimento de aquisição?

É um documento que trata dos procedimentos de aquisição e contratação de itens e serviços, incluindo:

- O preenchimento do pedido de compra;
- A especificação do item ou serviço;
- Os critérios de avaliação dos fornecedores;
- A classificação dos fornecedores;
- A comunicação aos fornecedores com problemas e avaliação de fornecedores.

Por que é necessário o procedimento de aquisição?

A norma NBR ISO IEC 17025 define que a Unidade deve ter uma política e procedimentos para a seleção e compra de serviços e suprimentos utilizados, que afetem a qualidade dos ensaios e/ou calibrações. Devem existir procedimentos para a compra, recebimento

e armazenamento de reagentes e materiais de consumo do laboratório que sejam importantes para os ensaios e as calibrações (Tabela 6).

**Tabela 6. Aquisição**

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	<p>Neste documento, a Unidade deve descrever as etapas para aquisição, definindo itens que descrevam os serviços e suprimentos solicitados e seu conteúdo técnico. Também deve descrever como é realizado o recebimento, análise crítica e aprovação antes da liberação.</p> <p>O documento deve descrever como será realizada a avaliação dos fornecedores dos materiais de consumo, suprimentos e serviços críticos mantendo-se os registros dessas avaliações e listagem dos fornecedores aprovados. Também deve ser definido como é realizada a inspeção ou verificação dos suprimentos, reagentes e materiais de consumo adquiridos que afetem a qualidade dos ensaios antes de seu uso, lembrando sempre da necessidade de se manter os registros das ações tomadas para verificar a conformidade.</p>

\*sugestões

## Controle de equipamentos e instrumentos de medição e ensaios e vidrarias volumétricas

O que são instrumentos de medição?

Equipamentos ou instrumentos de medição são os dispositivos utilizados para uma medição, sozinho ou em conjunto com dispositivo(s) complementar(es).

Por que elaborar um documento de controle de equipamentos?

O objetivo com este documento é a padronização na Unidade da forma como os equipamentos são cadastrados e controlados e orientando como o registro do histórico de funcionamento de um equipamento/instrumento de medição deve ser realizado.



Deve orientar a utilização, manutenção e calibração dos equipamentos/instrumentos e a forma como os equipamentos/instrumentos são identificados inequivocamente (independente da fonte de recursos que foram adquiridos, se necessário explicitar os casos de doação, comodato, outros projetos, parcerias, etc.) (Tabela 7).

**Tabela 7.** Controle de equipamentos e instrumentos de medição e ensaios e vidrarias volumétricas

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	O documento deve orientar quanto à identificação inequívoca e situação do equipamento a fim de evitar o uso não intencional. Deve orientar sobre a utilização, a guarda dos manuais e se é necessário a elaboração de documentos complementares para sua correta utilização. Também é necessário orientar sobre a necessidade de realização de treinamentos e os respectivos registros de treinamento.
Calibração de equipamentos	O documento deve incluir as orientações sobre como estabelecer os intervalos de calibração, os critérios de aceitação da calibração, a análise crítica dos certificados de calibração, a liberação do equipamento para uso e a identificação da situação da calibração.
Utilização do equipamento	Deve considerar também a responsabilidade pela escolha dos fornecedores de serviços de calibração, o cálculo das incertezas de medição, o manuseio e preservação dos equipamentos, a rastreabilidade de produtos obtidos com equipamentos não-conforme, as condições ambientais de medição, a proteção contra ajustes/desajustes nos instrumentos, os registros relacionados aos equipamentos (utilização, manutenção, etc), a aprovação dos softwares dos equipamentos e a forma de expressão dos resultados de análises levando em conta a incerteza total de medição.

\*sugestões

## Manutenção preventiva e corretiva

### O que é manutenção preventiva?

Manutenção preventiva é uma ação planejada e sistemática de tarefas de prevenção de forma constante e envolve programas de inspeção, reformas, reparos, entre outros. A manutenção preventiva é a monitoração de um determinado objeto estudado para evitar que ele apresente erros ou se quebre.

### O que é manutenção corretiva?

Trata-se de manutenção não periódica causada por falhas e erros. Trata da correção dos danos atuais e não dos iminentes.

Este documento deve orientar como é planejado, priorizado e realizado o plano de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos/ instrumentos e instalações prediais quando for o caso, definindo planos periódicos de manutenção preventiva e ações de manutenção corretiva. Algumas Unidades podem optar por incluir as orientações contidas neste documento no procedimento de controle de equipamentos (Tabela 8).

**Tabela 8.** Manutenção preventiva e corretiva

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Deve descrever detalhadamente como é realizado o planejamento das ações, seus registros e histórico do equipamento.

\*sugestões

## **Análise do nível de satisfação dos clientes externos e internos**

Este documento deve demonstrar como a Unidade atua sobre a satisfação do cliente.

Quando são realizadas pesquisas de satisfação de clientes internos e externos os resultados das pesquisas devem ser avaliados e discutidos e deve ser estabelecido um fluxo para a divulgação dos resultados e das ações de melhoria estabelecidas.

Da mesma forma a Unidade deverá descrever como é realizado o tratamento às sugestões e reclamações de clientes, incluindo as fontes (meios de coleta) e os procedimentos para registro e atendimento de sugestões/reclamações.

O que é satisfação do cliente?

É a percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

Por que elaborar um documento para analisar o nível de satisfação dos clientes?

A norma NBR ISO IEC 17025 salienta que a Unidade deve estar disposta a cooperar com os clientes ou com seus representantes, para esclarecer o pedido do cliente e para monitorar o desempenho do laboratório em relação ao trabalho realizado, assegurando a confidencialidade em relação a outros clientes (Tabela 9).

**Tabela 9.** Análise do nível de satisfação dos clientes externos e internos

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Deve descrever a metodologia adotada para a pesquisa de satisfação, periodicidade, público alvo, critérios, etc. Da mesma forma deve informar como são tratados os resultados das pesquisas e como são tratadas as sugestões e reclamações.

\*sugestões

## Auditoria

### O que é uma auditoria?

Auditoria é um processo sistemático, documentado e independente para obter evidência do grau em que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade são atendidos. As constatações da auditoria são usadas para avaliar a eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade e para identificar oportunidades de melhoria.

### Por que elaborar um procedimento de auditoria?

O procedimento de auditoria deve ser elaborado para estabelecer a sistemática das auditorias internas na Unidade. O documento deve orientar para que o programa de auditoria interna cubra todos os elementos do sistema de gestão, incluindo as atividades de ensaio e/ou calibração e que a realização da auditoria deva ser realizada por pessoal treinado e qualificado que seja, sempre que os recursos permitirem, independente da atividade a ser auditada. Um programa de formação e avaliação de auditores internos deve ser elaborado e documentado ou pode também ser incluído no procedimento de competência, conscientização e treinamento (Tabela 10).

**Tabela 10. Auditoria**

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Este procedimento deve orientar a periodicidade das auditorias e o cronograma para sua realização, seu planejamento e acompanhamento das não conformidades apontadas.

\*sugestões

## **Ação corretiva e ação preventiva**

Os procedimentos que descrevem como a Unidade trata suas ações corretivas e preventivas. Este documento pode estar incluído em outro procedimento, como, por exemplo, o procedimento de auditoria.

### **O que é correção?**

Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

### **O que é ação corretiva?**

Ação corretiva é a ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

### **O que é ação preventiva?**

Ação preventiva é a ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

### **Por que elaborar um documento para ação preventiva e corretiva?**

Independentemente da escolha em elaborar um documento específico para ações preventivas e ações corretivas ou a inclusão destas ações em outro procedimento, a Unidade deve estabelecer a metodologia para tratamento e implementação de ações corretivas e preventivas (Tabela 11).

**Tabela 11.** Ação corretiva e ação preventiva

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Na elaboração deste documento, deve ser incluída a forma de solicitação, orientações para o preenchimento dos registros, o estudo das causas-raiz do problema, a seleção e implementação de ações corretivas e/ou preventivas, as comprovações de implementação e as alterações geradas por ações corretivas e/ou preventivas. Também devem descrever, para as ações preventivas, como são identificadas e tratadas as melhorias necessárias e potenciais fontes de não conformidades, sejam técnicas ou referentes ao sistema de gestão e como são implementados e monitorados os planos de ação para reduzir a probabilidade de ocorrência de tais não conformidades e para aproveitar as oportunidades de melhoria.

\*sugestões

## Procedimento de análise crítica de pedidos, propostas e contratos

A NBR ISO/IEC 17025 em seu item 4.4. Análise crítica de pedidos, propostas e contratos cita que “o laboratório deve estabelecer e manter procedimentos para análise crítica dos pedidos, propostas e contratos. As políticas e procedimentos para as análises críticas que originem um contrato para ensaio ou calibração devem garantir que: os requisitos, inclusive os métodos a serem utilizados, sejam adequadamente definidos, documentados e entendidos, o laboratório tenha capacidade e recursos para atender aos requisitos e seja selecionado o método de ensaio e/ou calibração apropriado e capaz de atender aos requisitos dos clientes”.

### O que é análise crítica?

A análise crítica pode ser entendida como uma avaliação geral de um determinado setor, produto, serviço, processo ou informação com relação a requisitos pré-estabelecidos, tendo como objetivo a identificação de problemas, visando a solução dos mesmos.

Por que é importante realizar a análise crítica de pedidos, propostas e contratos?

A análise crítica em um laboratório é importante para que seja constantemente avaliada a capacidade do laboratório em atender as partes interessadas. Deve ser ressaltado a importância de se formalizar os registros das análises críticas, incluindo a aprovação do contrato, quaisquer modificações significativas, discussões com os clientes, relativos aos requisitos ou aos resultados durante o período de execução do contrato (Tabela 12).

**Tabela 12.** Análise Crítica de pedidos, propostas e contratos

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Deve ser descrito como o laboratório avalia a relação de seus recursos físicos, de pessoal (habilidades e especialização necessária), de infraestrutura e demais informações necessárias para a aprovação de um pedido, proposta ou contrato.

\*sugestões

## Procedimento de confidencialidade

A NBR ISO/IEC 17025 declara que o laboratório deve ter políticas e procedimentos para assegurar a proteção das informações confidenciais e direito de propriedade dos seus clientes, incluindo os procedimentos para a proteção ao manuseio, armazenamento, realização do ensaio e a transmissão eletrônica dos resultados.

O que é confidencialidade?

Trata-se de uma propriedade da informação que pretende garantir o acesso unicamente às pessoas autorizadas, ou seja, garantir que a informação seja acessível apenas àqueles autorizados a ter acesso.

Por que é necessário um procedimento para confidencialidade?

O laboratório deve ter políticas e procedimentos para assegurar a proteção das informações confidenciais e direito de propriedade dos seus clientes incluindo os procedimentos para a proteção ao armazenamento e à transmissão eletrônica dos resultados (4.1.5 b)

(Tabela 13).

**Tabela 13.** Procedimento de confidencialidade

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Neste documento deve ser descrito como são definidas as atividades críticas, como é o acesso às informações críticas, a garantia de confidencialidade para o caso de prestações de serviço e projetos de pesquisa, quais os mecanismos de controle, a necessidade de termos de confidencialidade e como é o acesso às instalações.

\*sugestões

## Procedimentos para sistemas informatizados

A norma ISO 17025 cita no item 5.4.7 que, quando são utilizados computadores ou equipamentos automatizados para a aquisição, processamento, registro, relato, armazenamento ou recuperação de dados ou calibração, o laboratório deve assegurar que o software de computador desenvolvido internamente seja detalhadamente documentado e apropriadamente validado. Também deve ser estabelecido e implementado procedimento para a proteção dos dados garantindo a integridade e confidencialidade da entrada, coleta, armazenamento, transmissão e processamento dos dados. Deve garantir também que os computadores e equipamentos automatizados sejam conservados, de forma a assegurar o funcionamento adequado, e estejam em condições ambientais e operacionais para a manutenção da integridade dos dados de ensaio e calibração. Ou seja, sistema informatizado é a forma documentada de procedimento ou processo de negócio que utiliza recursos e tecnologias de Tecnologia da Informação (TI) para que sejam aplicadas no âmbito organizacional, trazendo mais agilidade, confiabilidade, integridade e segurança nas informações armazenadas e processadas.



## O que é um sistema informatizado?

É um grupo de elementos do equipamento (hardware), acompanhado dos softwares correspondentes, projetado e reunido para permitir uma função ou um grupo de funções determinadas (Tabela 14).

**Tabela 14.** Procedimento para sistemas informatizados

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Condições específicas	Podem ser considerados os procedimentos para backup e acesso aos sistemas informatizados, seus controles e registros.

\*sugestões

## Manual da qualidade

O Manual da Qualidade - MQ é o documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.

Serve de guia de referência do Sistema da Qualidade e é utilizado para descrever as suas principais características e também indicar os procedimentos que cobrem os requisitos da(s) norma(s) de referência (Tabela 15).

**Tabela 15.** Manual da qualidade

Itens adicionais no sumário*	Descrição
Apresentação	Refere-se a uma breve explanação sobre a Unidade, sua estrutura e linhas de atuação.
Sistema de Gestão da Qualidade	Explica de forma simples e objetiva qual é o escopo do SGQ, quais as normas de referência, as responsabilidades e inter-relações entre seus processos e procedimentos.
Política da Qualidade	É um conjunto de princípios documentados em uma carta escrita pela alta direção (chefe geral) se comprometendo a manter os padrões de qualidade.
Responsabilidade da Direção	Trata do comprometimento da direção com o SGQ, do foco no cliente, da Política da Qualidade, do planejamento da qualidade, da documentação interna e da análise crítica do SGQ.
Reunião de Análise Crítica	Descreve como é realizada a análise crítica pela alta direção e qual a sua periodicidade para assegurar a contínua adequação e eficácia do Sistema de Gestão.
Medição, Análise e Melhoria	Orienta como é realizado o monitoramento, análise e melhoria dos produtos, processos e do SGQ.
Controle de Produto ou Atividade Não Conforme	Tratar da identificação de produtos ou atividades não conformes e da autoridade e responsabilidade para orientar ações referentes a eles.

\*sugestões

Para a NBR ISO IEC 17025 o laboratório deve estabelecer, implementar e manter um sistema de gestão apropriado ao escopo das suas atividades. Deve documentar suas políticas, sistemas, programas, procedimentos e instruções para assegurar a qualidade dos resultados de ensaios e/ou calibrações. O documento deve deixar claro qual a estratégia da Unidade para que a documentação do sistema seja comunicada, compreendida, esteja disponível e seja implementada pelo pessoal apropriado. Assim o Manual da Qualidade deve ser elaborado de forma clara e objetiva. Deve incluir as políticas do sistema de gestão incluindo uma declaração sobre a política da qualidade. Deve incluir,

ainda, ou fazer referência aos procedimentos complementares, incluindo procedimentos técnicos, descrever a estrutura da documentação usada no sistema de gestão e definir as atribuições e responsabilidades da gerência técnica e do gerente da qualidade.

Alguns requisitos relacionados à ISO IEC 17025 podem ser incluídos no Manual da Qualidade sem a necessidade de um documento específico para isto. Assim o Manual pode incluir itens relacionados à responsabilidade da direção, à reunião de análise crítica, à gestão de recursos, ao procedimento de medição, análise e melhoria e ao procedimento de controle de produto ou atividade não conforme. Em ambas as opções, isto é, elaborando procedimentos distintos ou incluindo-os como parte do Manual da Qualidade, a Responsabilidade da Direção deve tratar do comprometimento da Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, do foco no cliente, da Política da Qualidade, do planejamento da qualidade, da documentação interna e da análise crítica do SGQ. Para a Reunião de Análise Crítica, o documento deve tratar de detalhes da reunião de análise crítica do SGQ, incluindo a periodicidade, os participantes, a pauta mínima e a forma de condução da reunião. A alta direção deve realizar periodicamente uma análise crítica do sistema de gestão e das atividades de ensaio e/ou calibração, para assegurar sua contínua adequação e eficácia e para introduzir mudanças ou melhorias necessárias. A análise crítica considera a adequação das políticas e procedimentos, os relatórios do pessoal gerencial e de supervisão, os resultados de auditorias internas, as ações corretivas e preventivas, as avaliações realizadas por organizações externas, os resultados de comparações interlaboratoriais ou ensaios de proficiência, as mudanças no volume e tipo de trabalho, a realimentação de clientes, as reclamações, as recomendações para melhoria e outros fatores relevantes, tais como atividades de controle da qualidade, recursos e treinamento de pessoal.

Quanto à gestão de recursos, o documento deve tratar da previsão de recursos financeiros para o SGQ, dos recursos humanos, da infraestrutura (plano anual de investimentos) e do ambiente de trabalho. No caso da medição, análise e melhoria o procedimento deve orientar o monitoramento, análise e melhoria dos produtos, processos e do SGQ, incluindo: as pesquisas de clientes internos e externos, as auditorias internas, o controle de produtos ou atividades não conformes, a análise dos dados e o planejamento das melhorias.


E para o controle de produto ou atividade não conforme o documento deve tratar da identificação de produtos ou atividades não conformes e da autoridade e responsabilidade para orientar ações referentes a eles. Trata, ainda, da identificação, segregação, disposição e registro de itens não conformes adquiridos para a realização do produto. A organização deve ter uma política e procedimentos que devem ser implementados quando qualquer aspecto de seu trabalho ou os seus resultados não estiverem em conformidade com seus próprios procedimentos ou com os requisitos acordados com o cliente. A política e os procedimentos devem garantir que sejam designadas responsabilidades e autoridades pelo gerenciamento do trabalho não conforme e sejam definidas e tomadas ações (incluindo interrupção do trabalho e retenção dos relatórios de ensaio e certificados de calibração, quando necessário) quando for identificado trabalho não conforme. Neste procedimento deve ser feita uma avaliação da importância do trabalho não conforme, que garanta a imediatamente a correção, junto com qualquer decisão sobre a aceitação do trabalho não conforme e, quando necessário, o cliente seja notificado e o trabalho seja cancelado.

Com base nas orientações contidas neste documento, apresentamos nos anexos alguns modelos de sumário de cada tipo de POPs.

## Anexos

### Anexo I. Modelos de sumários de POP controle de documentos e POPs-zero

#### Controle de documentos – Embrapa Suínos e Aves


	
<b>PQ1-01-02 – Procedimento da Qualidade</b>	Pág. 1/7
<b>Título:</b>	<b>Rev:02</b>
<b>Controle de Documentos</b>	

	Nome	Função/Cargo	Data
® <b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	06/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	06/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D. Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo.....	2
2. Campo de aplicação.....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas.....	3
6. Condições gerais.....	3
7. Condições específicas.....	3
7.1 Documentos de origem externa.....	3
7.2 Aprovação, análise crítica e emissão de documentos.....	4
7.3 Controle e distribuição de documentos.....	4
7.4 Manutenção de documentos em meios eletrônicos.....	5
7.5 Documentos obsoletos.....	5
7.6 Alterações em documentos.....	5
7.7 Normas internas.....	6
7.8 Formulários da qualidade.....	6
8. Responsabilidade.....	6
9. Documentos relacionados.....	7
10. Anexos.....	7

## Controle de documentos – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.10.02.2.001	<b>Revisão</b> 003	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/46
Título: PROCEDIMENTO GERENCIAL DE ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS			

### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
3.1	Complementares .....	2
3.2	Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1	Definições.....	2
4.2	Siglas e abreviaturas .....	3
5	RESPONSABILIDADES .....	3
6	DESCRIÇÃO .....	3
6.1	Formatação dos documentos internos .....	4
6.2	Hierarquia de responsabilidades para emissão de documentos internos .....	15
6.3	Distribuição, arquivamento, revisão, cancelamento e descarte dos documentos internos e externos .....	18
7	ANEXOS .....	21

	Data	Nome	Assinatura
Elaboração	23/09/13	Heloisa da Silva Frazão	
Verificação	29/10/13	Luzia Helena Corrêa Lima	
Aprovação	31/10/13	Mauro Carneiro	


## Controle de documentos – Embrapa Gado de Leite

		<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Gado de Leite Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>	
<b>Código</b> POP-CMIAP-001	<b>Revisão</b> 00	<b>Cópia Não Controlada</b>	<b>Página</b> 01/09
Título: PROCEDIMENTO PARA ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS NA COLEÇÃO DE MICROORGANISMOS DE INTERESSE DA AGROINDÚSTRIA E PECUÁRIA (CMIAP)			

### Sumário

1. Objetivo .....	2
2. Campo de Aplicação.....	2
3. Referências .....	2
3.1 Referências Complementares .....	2
3.2 Referências Cruzadas .....	2
4. Definições, Siglas e Abreviaturas .....	2
4.1 Definições .....	2
4.2 Siglas e Abreviaturas.....	3
5. Responsabilidades .....	3
6. Descrição.....	3
6. Anexos.....	6

## Controle de documentos – Embrapa Agrobiologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Agrobiologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 023.01.01.00.1.001	<b>Revisão</b> 002	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1 / 18
<b>ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS</b>			

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	1
3. REFERÊNCIAS .....	1
3.1 Complementares .....	1
3.2 Cruzadas .....	2
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	2
4.1 Definições.....	2
4.2 Siglas e Abreviaturas.....	2
5. RESPONSABILIDADES .....	2
6. DESCRIÇÃO .....	2
6.1 Formatação dos documentos.....	2
6.2 Hierarquia de responsabilidade para emissão de documentos .....	9
6.3 Distribuição, arquivamento, revisão, cancelamento e descarte dos documentos.....	10
7. CONTROLE DE REVISÕES .....	12
8. ANEXOS.....	13

### 1. OBJETIVO

Definir as diretrizes para elaboração e controle dos documentos do Sistema da Qualidade da Embrapa Agrobiologia, estabelecendo critérios para sua formatação, verificação, aprovação, revisão, cancelamento, guarda e descarte, garantindo sua padronização.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica à Embrapa Agrobiologia.

### 3. REFERÊNCIAS

#### 3.1 Complementares

Diretiva ABNT, Parte 2:2011 – Regras para a estrutura e redação de Documentos Técnicos ABNT  
Manual de Procedimentos para Elaboração de Normas – Embrapa (037.01.04.02.5.001). Revisão 001 de 2006

Regimento Interno da Embrapa Agrobiologia – BCA 17/2011 – Deliberação nº 20

Procedimento Gerencial de Elaboração e controle de documento – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia (038.10.02.00.2.001).


NIT-DICLA-035 – Princípios das Boas práticas de Laboratório - BPL – V02 – Set/2011

NIT-DICLA 034 – Aplicação dos princípios de BPL aos Estudos de campo – V03 – Set/2011

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	04/04/2007	Rosa Maria Pitard	
<b>Verificação</b>	02/07/2007	Flávio Lages Monteiro Júnior	
<b>Aprovação</b>	22/08/2012	Eduardo Francia C. Campello	



## Controle de documentos – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/6
		NÚMERO SQ 001
TÍTULO <b>ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS</b>		REVISÃO 12

### 1. OBJETIVO

Definir a metodologia para a elaboração, revisão e controle dos Documentos da Qualidade e dos Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo da Garantia da Qualidade e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ SQ 002F – ANÁLISE CRÍTICA DA DOCUMENTAÇÃO.
- ❖ SQ 031F – LISTA MESTRA DE DOCUMENTOS.
- ❖ SQ 033F – MATRIZ DE DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS.
- ❖ SQ 009F – DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ POP SQ - Procedimento Operacional Padrão da Qualidade ou Procedimento da Qualidade.
- ❖ POP - Procedimento Operacional Padrão do Laboratório ou Procedimento do Laboratório
- ❖ RESPTEC – Responsável Técnico do Laboratório
- ❖ RESPOPE – Responsável Operacional do Laboratório
- ❖ NGQ – Núcleo de Garantia da Qualidade
- ❖ BPL – Boas Práticas de Laboratório

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica

### 7. DESENVOLVIMENTO

#### 7.1 Introdução

Os Procedimentos devem conter informações suficientes e inequívocas para execução das atividades e outras exigidas em procedimentos específicos. O procedimento deve permitir treinamento dos funcionários e estagiários, de modo que as atividades sejam executadas sempre da mesma maneira. Os procedimentos possuem 10 Itens, descritos abaixo:

**TÍTULO** - define a(s) ação(ões) a ser(em) executada(s), sempre com o mínimo de palavras possíveis.

1. **OBJETIVO:** define a finalidade do procedimento.
2. **CAMPO DE APLICAÇÃO:** define os setores ou laboratórios ao qual se aplica o procedimento elaborado.
3. **REFERÊNCIAS NORMATIVAS:** indicam as normas usadas na elaboração do procedimento.
4. **REFERÊNCIAS CRUZADAS:** indicam os procedimentos ou outros documentos que se relacionam com o procedimento que está sendo elaborado. Por exemplo, um POP de Balança, pode ter como referência

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	19/09/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	19/09/2002
Revisão	Assinatura	Data
Janine Passos Lima da Silva		31/07/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		31/07/2013

## “POP-zero” – Embrapa Suínos e Aves



<b>IS1-01-02-01 – Instrução de Serviço</b>	Pág. 1/16
--	-----------

<b>Título: Orientação para Elaboração de Documentos Normativos do Sistema da Qualidade</b>	Rev:04
--	--------

®	Nome	Função/Cargo	Data
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	06/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	06/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D. Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

### SUMÁRIO

1.	Objetivo.....	32
2.	Campo de aplicação .....	32
3.	Referências.....	32
4.	Definições .....	32
5.	Siglas e abreviaturas .....	44
6.	Condições gerais .....	55
7.	Condições específicas .....	55
7.1	Sumário.....	55
7.2	Objetivo ou Escopo .....	55
7.3	Campo de aplicação ou Escopo .....	66
7.4	Referências.....	66
7.5	Definições.....	66
7.6	Siglas e abreviaturas.....	66
7.7	Condições gerais.....	66
7.8	Condições específicas.....	88
7.9	Responsabilidades.....	88
7.10	Documentos relacionados.....	88
7.11	Anexos.....	88
8.	Responsabilidades.....	99
9.	Documentos relacionados .....	99
10.	Anexos.....	99
10.1	Anexo A – Modelo Gráfico da Página Frontal de Documentos.....	911

**REPRODUÇÃO PROIBIDA**

## Anexo II. Modelos de sumários de POP controle de registros

### Controle de registros – Embrapa Suínos e Aves

	
<b>PQ1-01-03 – Procedimento da Qualidade</b>	<b>Pág. 1/4</b>
<b>Título:</b> <b>Controle de Registros</b>	<b>Rev:03</b>

	Nome	Função/Cargo	Data
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	07/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	07/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D.Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo .....	2
2. Campo de aplicação .....	2
3. Referências .....	2
4. Definições .....	2
5. Siglas e abreviaturas .....	3
6. Condições gerais .....	3
7. Condições específicas .....	3
8. Responsabilidades .....	4
9. Documentos relacionados .....	4
10. Anexos .....	4

## Controle de registros – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
Código 038.10.02.2.002	Revisão 002	Cópia Não Controlada	Página 1/8
Título: PROCEDIMENTO GERENCIAL DE CONTROLE DE REGISTROS			

### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
3.1	Complementares .....	2
3.2	Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1	Definições .....	2
4.2	Siglas e abreviaturas .....	2
5	RESPONSABILIDADES .....	3
6	DESCRIÇÃO .....	3
6.1	Registros do Sistema da Qualidade .....	3
6.2	Crítérios de apresentação e guarda de registros .....	5
6.3	Lista de Registros do Sistema da Qualidade .....	6
7	ANEXOS .....	6

	Data	Nome	Assinatura
Elaboração	21/11/13	Luzia Helena Corrêa Lima	
Verificação	25/11/13	Marise Ventura Coutinho	
Aprovação	25/11/13	Mauro Carneiro	

## Controle de registros – Embrapa Agrobiologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Agrobiologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
Código 023.02.00.00.1.002	Revisão 000	CÓPIA NÃO CONTROLADA	Página 1 / 7
<b>PROCEDIMENTO GERENCIAL DE CONTROLE E ARQUIVAMENTO DE REGISTROS</b>			

### Sumário

1 OBJETIVO .....	1
2 CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3 REFERÊNCIAS .....	2
3.1 Complementares.....	2
3.2 Cruzadas.....	2
4 DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	2
4.1 Definições .....	2
4.2 Siglas e abreviaturas.....	2
5 RESPONSABILIDADES .....	2
6 DESCRIÇÃO .....	2
6.1 Tipos de registros de projetos de pesquisa .....	2
6.1.1 Registros de Elaboração e Aprovação do Projeto.....	3
6.1.2 Registros de Execução do Projeto .....	3
6.1.3 Registros pós-finalização do projeto .....	3
6.2 Critérios para controle e arquivamento dos registros de aprovação e finalização de projetos.....	4
6.3 Critérios para controle e arquivamento dos registros de execução de projetos .....	4
6.4 Critérios para segurança e tempo de guarda de registros .....	6
6.5 Registros do Sistema da Qualidade .....	6
7 ANEXOS.....	7

### 1 OBJETIVO


Esse procedimento gerencial define critérios para a identificação, controle e arquivamento dos registros técnicos dos projetos de pesquisa e do Sistema da Qualidade produzidos pela Embrapa Agrobiologia.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os projetos desenvolvidos, envolvendo o CTI e Núcleo de Apoio a Projetos e Unidade de Garantia da Qualidade.

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	16/04/2007	Alexander Silva Resende	
<b>Verificação</b>	17/04/2007	Veronica Massena Reis	
<b>Aprovação</b>	17/05/2007	Eduardo F. Carneiro Campello	

## Controle de registros – Embrapa Agroindústria de Alimentos

 Agroindústria de Alimentos	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ 004
TÍTULO <b>REGISTRO E GUARDA DE DADOS BRUTOS</b>		REVISÃO 8

### 1. OBJETIVO

Descrever o procedimento de registro e guarda de dados brutos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo da Garantia de Qualidade e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.
- ❖ NIT-DICLA-038 – Aplicação dos Princípios de BPL a Sistemas Informatizados.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ SQ 040F - REGISTRO E DADO BRUTO.
- ❖ POP SQ 003 – CONTROLE DE ACESSO.

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ **Registro** – documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas. Os registros podem estar em meio físico (papel) ou em meio eletrônico. São considerados como registros os cadernos, os documentos ou registros resultantes de observações originais e das atividades do estudo, incluindo cromatogramas, fotografias e registros de dados de equipamentos automatizados.
- ❖ **Identificação:** é a identidade de um registro, nomenclatura que o identifique através de um título ou outro meio.
- ❖ **Armazenamento:** designação das áreas de armazenagem apropriadas, além de métodos adequados, de forma a prevenir danos ou deterioração dos registros guardados e garantir a pronta recuperação dos mesmos.
- ❖ **Proteção:** critérios, formas definidas para guarda de documentação em local pré-definido, suporte adequado aos registros, ou seja, pastas, caixas, gavetas, etc. A proteção de registros eletrônicos é garantida através das práticas de cópias de segurança e autorizações de acesso ao sistema.
- ❖ **Recuperação:** é a indexação dos registros, segundo a classificação e a codificação determinadas, e por intermédio da qual os registros podem ser prontamente recuperados após o arquivamento, podendo, de acordo com o estabelecido, ser alfabética, ordem cronológica, numérica, etc.
- ❖ **Tempo de Retenção:** tempo mínimo de permanência do registro no arquivamento em suas fases de arquivo.
- ❖ **Descarte:** Destino do registro após o tempo de retenção, podendo ser picotado, deletado ou descartado, enviado ao cliente, encaminhado ao arquivo morto por um período de tempo definido, conforme seu grau de sigilo.

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	19/09/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	19/09/2002
Revisão	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2013

## Anexo III. Modelos de sumários de POP competência, conscientização e treinamento

### POP competência e treinamento – Embrapa Suínos e Aves



<b>PQ1-03-02 – Procedimento da Qualidade</b>	<b>Pág. 1/6</b>
--	-----------------

<b>Título:</b> <b>Competência, Conscientização e Treinamento</b>	<b>Rev: 02</b>
---	----------------

®	Nome	Função/Cargo	Data
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	07/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	07/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D. Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo.....	2
2. Campo de aplicação.....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas.....	2
6. Condições gerais.....	3
7. Condições específicas.....	3
7.1 Matriz de competências.....	3
7.2 Solicitação de treinamentos.....	4
7.3 Execução dos treinamentos.....	4
7.4 Avaliação da eficácia dos treinamentos.....	5
8. Responsabilidades.....	6
9. Documentos relacionados.....	6
10. Anexos.....	6

## POP competência e treinamento – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.13.11.2.010	<b>Revisão</b> 001	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/24
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL			


### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS.....	2
	3.1 Complementares.....	2
	3.2 Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
	4.1 Definições.....	2
	4.2 Siglas e abreviaturas .....	2
5	RESPONSABILIDADES .....	2
6	DESCRIÇÃO .....	3
	6.1 Treinamentos .....	3
7	ANEXOS .....	6

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	18/02/2008	Hervecia Fernanda Fidelis de Oliveira	
<b>Verificação</b>	21/05/2012	Luzia Helena Corrêa Lima	
<b>Aprovação</b>	21/05/2012	Edivan Carvalho Frazão	



## POP competência e treinamento – Embrapa Agrobiologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Agrobiologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 023.03.02.00.1.004	<b>Revisão</b> 000	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1 / 3
<b>TREINAMENTO EM SERVIÇO</b>			

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO.....	1
3. REFERÊNCIAS.....	1
3.1. Complementares.....	1
3.2. Cruzadas.....	1
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	1
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESCRIÇÃO.....	2
6.1. Critérios:.....	2
6.2. Desenvolvimento.....	2
7. CONTROLE DE REVISÕES.....	2
8. ANEXOS.....	3

### 1. OBJETIVO

Estabelecer critérios para o treinamento em procedimentos e o registro de documentos visando garantir rastreabilidade do pessoal treinado e atualização do treinamento frente à revisão dos procedimentos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica à Embrapa Agrobiologia.

### 3. REFERÊNCIAS

#### 3.1. Complementares

NIT DICLA 035:2008 - Princípios das Boas Práticas de Laboratórios.

NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração

Lei de Biossegurança - Lei N° 11.105, de 24 de março de 2005.

#### 3.2. Cruzadas


Não se aplica a este documento.

### 4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS

**Pesquisador responsável, responsável técnico e/ou supervisor** – Responsáveis por

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	04/07/2012	Flávio Lages Monteiro Júnior	
<b>Verificação</b>	02/08/2012	Natalia Neutzling Camacho	
		Fernanda dos Santos Dourado	
<b>Aprovação</b>	20/08/2012	Gisele Teixeira Barros	

## POP competência e treinamento – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ.002
TÍTULO	TREINAMENTO	REVISÃO 9

### 1. OBJETIVO

Descrever os procedimentos e responsabilidades, referentes aos Treinamentos na Unidade.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo de Garantia da Qualidade e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ SQ 003F - TREINAMENTO DO LABORATÓRIO.
- ❖ SQ 006F - CAPACITAÇÃO TÉCNICA.
- ❖ SQ 007F – LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO.

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ **Estagiário** – estudante de Ensino Médio, Ensino Técnico ou Graduação que realiza estágio na Embrapa. O estágio pode ser obrigatório (não remunerado) ou não obrigatório (remunerado).
- ❖ **Bolsista** – estudante de Ensino Médio, Ensino Técnico ou Graduação, ou ainda, pessoa que não tenha vínculo com Instituição de Ensino que realiza atividades na Embrapa e recebe bolsa de Instituição de Fomento (por exemplo: CNPq e CAPES).
- ❖ **Estudante de Pós-Graduação** – estudante de Mestrado ou Doutorado que realiza atividades na Embrapa. Ele pode ou não receber bolsa de Instituição de Fomento.
- ❖ **Terceirizado** – pessoas contratadas por empresa particular com objetivo de realizar serviço de limpeza, serviço de refeição e a vigilância na Embrapa Agroindústria de Alimentos.
- ❖ **Colaborador** – Designação dada aos empregados, estagiário, bolsista, estudante de pós-graduação e terceirizado.
- ❖ **Visita** – pessoas externas ao quadro funcional da Embrapa Agroindústria de Alimentos e que não se enquadrem como colaborador.
- ❖ **SAAD-RH** – Sistema de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação de Resultados do Trabalho.

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica.

### 7. DESENVOLVIMENTO

#### 7.1 Treinamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Os colaboradores da Embrapa Agroindústria de Alimentos devem ser treinados no Sistema de Gestão da Qualidade, antes de iniciarem as atividades. O Núcleo de Garantia da Qualidade – NGQ é responsável em realizar o treinamento do Sistema de Gestão da Qualidade, que deve ocorrer uma vez por mês. Para preferir o treinamento do Sistema de Gestão da Qualidade o membro do NGQ deve ter treinamento na Norma ISO/IEC 17025.

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	19/09/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	19/09/2002
Revisão	Assinatura	Data
Aura Maria Arantes F. da Rocha		18/01/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		18/01/2013

## Anexo IV. Modelos de sumários de POP aquisição

### POP aquisição – Embrapa Suínos e Aves



<b>PQ1-04-02 - Procedimento da Qualidade</b>	<b>Pág. 1/7</b>
--	-----------------

<b>Título:</b>	<b>Aquisição</b>	<b>Rev: 02</b>
----------------	------------------	----------------

	<b>Nome</b>	<b>Função/Cargo</b>	<b>Data</b>
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	12/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	12/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D. Talamini	Chefe Geral	14/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo .....	2
2. Campo de aplicação.....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas .....	3
6. Condições gerais.....	3
7. Condições específicas.....	3
7.1 Aquisição de bens e/ou serviços .....	3
7.2 Critérios para a avaliação de fornecedores.....	5
7.3 Classificação de fornecedores.....	6
7.4 Informação aos fornecedores .....	7
7.5 Penalidades .....	7
8. Responsabilidades .....	7
9. Documentos relacionados.....	7
10. Anexos.....	7

## POP aquisição – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

	<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária</b> <b>Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b> <b>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>		
Código 038.13.09.2.002	Revisão 002	Cópia <b>Não Controlada</b>	Página 1/16
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS NACIONAIS			

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3. REFERÊNCIAS .....	2
3.1 Complementares .....	2
3.2 Cruzadas .....	2
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	3
4.1 Definições .....	3
4.2 Siglas e abreviaturas .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	4
6. DESCRIÇÃO .....	4
6.1 Etapas do processo de aquisição .....	4
6.2 DEFINIÇÃO DE VALORES .....	6
7. ANEXOS .....	7

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	17/09/13	Elis Regina Paulino de Farias	
<b>Verificação</b>	25/10/13	Ângela Nicacio Braga	
<b>Aprovação</b>	05/11/13	Edivan Carvalho Frazão	


		<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>	
<b>Código</b> 038.13.09.2.003	<b>Revisão</b> 002	<b>Cópia</b> <b>Não Controlada</b>	<b>Página</b> 1/11
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE AQUISIÇÃO DE PRODUTOS IMPORTADOS			

**SUMÁRIO**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3.1 Complementares .....</b>	<b>2</b>
<b>3.2 Cruzadas .....</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 Definições .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2 Siglas e abreviaturas .....</b>	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESCRIÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>5</b>

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	17/09/13	Elis Regina Paulino de Farias	
<b>Verificação</b>	25/10/13	Angela Nicacio Braga	
<b>Aprovação</b>	05/11/13	Edivan Carvalho Frazão	

## POP aquisição – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/5
		NÚMERO SQ 019
TÍTULO <b>AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS E SUPRIMENTOS</b>		REVISÃO 8

### 1. OBJETIVO

Descrever o processo de aquisição de serviços e suprimentos da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento se aplica ao NGQ, Compras e aos Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.
- ❖ NIT-DICLA-040 – Fornecedor e BPL.
- ❖ Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei nº 8.666/93
- ❖ Decreto nº 5.450/2005
- ❖ Decreto nº 7.892/2013

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ Manual de Procedimentos da Embrapa Agroindústria de Alimentos
- ❖ SQ 024F – SOLICITAÇÃO DE MATERIAL/SERVIÇO
- ❖ SQ 062F – ESPECIFICAÇÃO DE MATERIAIS

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ CAA – Chefe Adjunto Administrativo
- ❖ RBC – Rede Brasileira de Calibração

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica

### 7. DESENVOLVIMENTO

O processo de compra deve ser realizado de acordo com a Lei nº 8.666/93 que regulamenta as licitações de empresas públicas e o Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005 que regulamenta a modalidade de Licitação, denominada Pregão Eletrônico.

#### 7.1 SOLICITAÇÃO DE MATERIAL/SERVIÇO

O processo de aquisição inicia-se com a abertura do formulário **SQ 024F – SOLICITAÇÃO DE MATERIAL/SERVIÇO** disponível em formulários eletrônicos na Intranet.

Elaboração	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha	XXXXXX	13/06/2005
Verificação	Assinatura	Data
Angela Aparecida Lemos Furtado	XXXXXX	10/06/2005
Revisão	Assinatura	Data
Min Lin Chang Costa		31/07/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		31/07/2013

## Anexo V. Modelos de sumários de POP controle de equipamentos

### POP controle de equipamentos – Embrapa Suínos e Aves

 <b>Embrapa</b> <i>Suínos e Aves</i>
---

<b>PQ1-04-03 - Procedimento da Qualidade</b>	Pág. 1/12
--	-----------

<b>Título:</b> <b>Controle de Equipamentos de Medição e Ensaios e Vidrarias Volumétricas</b>	Rev:02
---	--------

	Nome	Função/Cargo	Data
Ⓢ <b>Elaboração / Revisão</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	07/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	10/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J. D. Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo.....	2
2. Campo de aplicação.....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas.....	3
6. Condições Gerais.....	4
7. Condições específicas.....	5
7.1. Código Interno - CI.....	5
7.2. Cadastramento de novos EMEVs.....	5
7.3. Periodicidade de calibração.....	5
7.4. Identificação da situação de calibração dos EMEVs.....	5
7.5. Identificação da situação de calibração das vidrarias volumétricas.....	7
7.6. Utilização de vidrarias volumétricas não calibradas.....	7
7.7. Validação da calibração de vidrarias volumétricas.....	7
7.8. Vidrarias utilizadas em ensaios microbiológicos.....	7
7.9. Fornecedores de serviços de calibração.....	7
7.10. Critério de aceitação.....	8
7.11. Manuseio e preservação dos EMEVs.....	8
7.12. Rastreabilidade de produtos obtidos pelo uso de EMEVs não-conforme.....	10
7.13. Condições ambientais.....	10
7.14. Proteção contra desajustes que possam inviabilizar a calibração.....	10
7.15. Documentos de controle de EMEVs.....	10
7.16. Softwares de EMEVs.....	10
7.17. Utilização da incerteza de medição nos resultados das medições.....	11
8. Responsabilidades.....	11
9. Documentos relacionados.....	11
10. Anexos.....	11

## POP controle de equipamentos – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.10.02.2.008	<b>Revisão</b> 002	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/21
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE GESTÃO DE EQUIPAMENTOS E INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO			


### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
3.1	Complementares .....	2
3.2	Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1	Definições.....	2
4.2	Siglas e abreviaturas .....	3
5	RESPONSABILIDADES .....	3
6	DESCRIÇÃO .....	3
6.1	Inspeção de Equipamentos e Instrumentos de Medição .....	3
6.2	Preenchimento do Formulário Histórico do Equipamento/Instrumento de Medição .....	3
6.3	Identificação de Equipamentos e Instrumentos de Medição .....	5
6.4	Uso de Equipamentos e Instrumentos de Medição .....	6
6.5	Manutenção, Verificação intermediária, Qualificação e Calibração de Equipamentos e Instrumentos de Medição.....	6
6.6	Equipamentos fora de uso .....	7
6.7	Pasta de Equipamentos e Instrumentos de Medição .....	7
7	ANEXOS .....	8

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	25/09/13	Zilneide Pedrosa de Souza Amaral	
<b>Verificação</b>	26/10/13	Marise Ventura Coutinho	
<b>Aprovação</b>	05/11/13	Mauro Carneiro	



## POP controle de equipamentos – Embrapa Agrobiologia

		<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária</b> <b>Embrapa Agrobiologia</b> <b>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>	
<b>Código</b> 023.03.02.00.1.002	<b>Revisão</b> 001	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1 / 3
<b>CONTROLE DE EQUIPAMENTOS E INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO CRÍTICOS</b>			

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO.....	1
3. REFERÊNCIAS.....	1
3.1. Complementares.....	1
3.2. Cruzadas.....	1
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	1
5. RESPONSABILIDADES.....	1
6. DESCRIÇÃO.....	1
7. CONTROLE DE REVISÕES.....	3
8. ANEXOS.....	3

### 1 OBJETIVO

Este procedimento gerencial define critérios para a identificação, manutenção, verificação e calibração de equipamentos e instrumentos de medição considerados críticos, ou seja, que interferem diretamente na qualidade dos ensaios e experimentos.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Laboratórios e setores da Embrapa Agrobiologia.

### 3 REFERÊNCIAS

#### 3.1 Complementares

Este item não se aplica ao documento.

#### 3.2 Cruzadas

Este item não se aplica ao documento.

### 4 DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS

Instrumento de medição: Dispositivo utilizado para uma medição, sozinho ou em conjunto com dispositivo(s) complementar(es).

BPL – Boas Práticas de Laboratório.

POP – procedimento operacional padrão.

### 5 RESPONSABILIDADES


Responsáveis técnicos de laboratórios, supervisores de setores setor de Infraestrutura e Logística.

### 6 DESCRIÇÃO

6.1 Cada laboratório deve ter uma lista de equipamentos e instrumentos de medição considerados críticos para a realização de suas análises / ensaios ou para realização de

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	07/08/2007	Flávio Lages Monteiro Júnior	
<b>Verificação</b>	17/08/2007	Rosa Maria Pitard	
<b>Aprovação</b>	01/04/2013	Gisele Teixeira Barros	

## POP controle de equipamentos – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ 012
TÍTULO	<b>EQUIPAMENTO</b>	REVISÃO 8

### 1. OBJETIVO

Descrever a elaboração de procedimento de utilização e manutenção de equipamentos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo de Garantia da Qualidade e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ Procedimentos de operação de equipamentos dos laboratórios
- ❖ POP SQ 005 - Calibração de Equipamentos
- ❖ POP SQ 006 - Verificação de Equipamentos
- ❖ SQ 030F - LISTA MESTRA DE EQUIPAMENTO

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ **Atividades de BPL** – qualquer atividade experimental relacionada aos projetos de biossegurança.
- ❖ **Verificação** – comprovação através de evidência objetiva de que requisitos especificados foram atendidos.
- ❖ **Calibração** – operação que estabelece uma relação entre os valores indicados e as incertezas de medição sob condições especificadas, fornecidos por padrões com as incertezas associadas.

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica

### 7. DESENVOLVIMENTO

Os equipamentos devem ter procedimento, com informações suficientes para a operação, conservação, manutenção e limpeza, com sua respectiva periodicidade. As informações quanto ao uso de *softwares*, registradores, *workstation* ou similares, necessários à utilização do equipamento e obtenção de resultados, podem estar incluídas no procedimento do equipamento ou em procedimento específico.

As condições ambientais e de segurança necessárias à operação do equipamento devem estar descritas no próprio procedimento. As condições e os mecanismos para a verificação do equipamento devem estar no procedimento do equipamento ou em procedimento específico.

Os equipamentos que apresentarem grandezas passíveis de calibração devem atender ao **POP SQ 005 - Calibração de Equipamentos**. As balanças analíticas, antes da calibração, devem atender ao Procedimento Operacional Padrão do Sistema da Qualidade de Verificação de Equipamentos.

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	28/11/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	28/11/2002
Revisão	Assinatura	Data
Janine Passos Lima da Silva		30/09/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/10/2013

## Anexo VI. Modelos de sumários de POP satisfação dos clientes

### POP satisfação dos clientes – Embrapa Suínos e Aves



<b>IS1-05-01-02 – Instrução de Serviço</b>	<b>Pág. 1/5</b>
--	-----------------

<b>Título: Análise do Nível de Satisfação dos Clientes - Interno e Externo</b>	<b>Rev:03</b>
--	---------------

®	Nome	Função/Cargo	Data
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	06/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	06/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D. Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo .....	2
2. Campo de aplicação.....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas .....	2
6. Condições gerais.....	3
7. Condições específicas.....	3
7.1 Avaliação do nível de satisfação do cliente externo .....	3
7.2 Avaliação do nível de satisfação do cliente interno .....	4
8. Responsabilidades .....	5
9. Documentos relacionados .....	5
10. Anexos .....	5

## POP satisfação dos clientes – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.10.04.2.002	<b>Revisão</b> 003	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/9
<b>Título:</b>		PROCEDIMENTO GERENCIAL DE SAC	

### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
3.1	Complementares.....	2
3.2	Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1	Definições.....	2
4.2	Siglas e abreviaturas .....	3
5	RESPONSABILIDADES .....	3
6	DESCRIÇÃO .....	3
6.1	Atendimentos.....	3
6.2	Pesquisas de satisfação do cliente .....	5
6.3	Reclamações.....	6
7	ANEXOS .....	6

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	01/10/13	Maria das Dores Vale Medeiros	
<b>Verificação</b>	31/10/13	Maria Fernanda Diniz Ávidos	
<b>Aprovação</b>	18/11/13	Máuro Carneiro	

## POP satisfação dos clientes – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ 018
<b>TÍTULO</b> <b>ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>		<b>REVISÃO</b> 8

### 1. OBJETIVO

Atender as solicitações de informação dos clientes externos e internos.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Setor de Atendimento ao Cliente, Setor de Gestão da Implementação da Programação de Transferência e Tecnologia, Central de Recepção de Amostra e Laboratórios Acreditados da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.
- ❖ Norma ABNT ISO 10002 – Satisfação de Cliente

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ PROCESSO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SUBPROCESSO SAC INTRANET;
- ❖ MANUAL DE ATENDIMENTO DO CLIENTE DA EMBRAPA;
- ❖ POP SQ 021 – ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDOS;
- ❖ POP CRA 001 – REQUISIÇÃO DE ANÁLISE;
- ❖ SQ 019F – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO;
- ❖ SQ 022F – RECLAMAÇÃO DO CLIENTE;
- ❖ SQ 023F – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO.

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- ❖ RESPTEC – Responsável Técnico
- ❖ CRA – Central de Recepção de Amostras
- ❖ SIPT – Setor de Gestão da Implementação da Programação de Transferência e Tecnologia

### 6. SEGURANÇA

Elaboração	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha	XXXXXX	01/06/2005
Verificação	Assinatura	Data
Angela Aparecida Lemos Furtado	XXXXXX	10/06/2005
Revisão	Assinatura	Data
Luciana Leitão Mendes		01/03/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2013

## POP satisfação dos clientes – Embrapa Arroz e Feijão

 Arroz e Feijão		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Arroz e Feijão Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 036.027.004.010	<b>Revisão</b> 00	<b>COPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1/5
<b>Título:</b>	PROCEDIMENTO GERENCIAL PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES DE CLIENTES DOS LABORATÓRIOS DA EMBRAPA ARROZ E FEIJÃO		

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ÁREA DE APLICAÇÃO.....	2
3. REFERÊNCIAS.....	2
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESCRIÇÃO.....	3
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	5
8 HISTÓRICO DE REVISÃO.....	5
9. ANEXOS.....	5

Elaboração	Verificação	Aprovação	Conferência
Lívia T. Duarte Brandão Analista	Alécio Souza Moreira Analista	Renata Junqueira Analista	Maria A. C. Pacheco NDI
26/11/2013	14/01/2014		

## Anexo VII. Modelos de sumários de POP auditoria

### POP auditoria – Embrapa Suínos e Aves



<b>IS1-05-01-03 – Instrução de Serviço</b>	<b>Pág. 1/7</b>
--	-----------------


<b>Título:</b> <b>Auditoria</b>	<b>Rev: 02</b>
------------------------------------	----------------

®	Nome	Função/Cargo	Data
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	06/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	06/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D.Talamini	Chefe Geral	11/12/2012

#### SUMÁRIO

1. Objetivo .....	2
2. Campo de aplicação .....	2
3. Referências .....	2
4. Definições .....	2
5. Siglas e abreviaturas .....	3
6. Condições gerais .....	3
7. Condições específicas .....	3
7.1 Cronograma de auditorias e RACs .....	3
7.2 Auditores internos .....	4
7.3 Planejamento das auditorias internas .....	4
7.4 Amostragem e critérios de auditoria .....	4
7.5 Autoridade e responsabilidade .....	5
7.6 Procedimento de auditoria .....	5
7.7 Plano de ações corretivas .....	6
7.8 Divulgação dos resultados e avaliação .....	6
7.9 Análise crítica do processo de auditoria interna .....	6
8. Responsabilidades .....	6
9. Documentos relacionados .....	7
10. Anexos .....	7

## POP auditoria – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

	<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>		
<b>Código</b> 038.10.02.2.004	<b>Revisão</b> 004	<b>Cópia</b> <b>Não Controlada</b>	<b>Página</b> 1/19
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE EXECUÇÃO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE			


### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
	3.1 Complementares .....	2
	3.2 Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	3
	4.1 Definições.....	3
	4.2 Siglas e Abreviaturas.....	4
5	RESPONSABILIDADES .....	4
6	DESCRIÇÃO .....	4
	6.1 Planejamento das AIQs .....	4
	6.2 Preparação da AIQ .....	5
	6.3 Execução da AIQ.....	6
	6.4 Acompanhamento da AIQ .....	7
7	Anexos .....	8

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	10/10/13	Clarissa Silva Pires de Castro	
<b>Verificação</b>	14/10/13	Marise Ventura Coutinho	
<b>Aprovação</b>	05/11/13	Mauro Carneiro	



## POP auditoria – Embrapa Agrobiologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Agrobiologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 023.01.01.00.1.004	<b>Revisão</b> 002	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1 / 14
<b>PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE</b>			

### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	1
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	1
3	REFERÊNCIAS .....	1
3.1	Complementares .....	1
3.2	Cruzadas .....	1
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	2
5	RESPONSABILIDADES .....	2
6	DESCRIÇÃO .....	2
6.1	Planejamento das AI.....	2
6.2	Preparação das AI.....	3
6.3	Execução das AI.....	3
6.4	Acompanhamento pós-execução das AI.....	5
6.5	Indicadores de auditoria interna.....	5
6.6	Arquivo dos registros de qualidade relativos às AI.....	6
7	CONTROLE DE REVISÕES .....	6
8	ANEXOS.....	6

### 1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática para o planejamento e a execução das auditorias internas do Sistema da Qualidade.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à Unidade de Garantia da Qualidade e aos auditores internos da qualidade da Embrapa Agrobiologia.

### 3 REFERÊNCIAS

#### 3.1 Complementares

NBR ISO 19011:2002 – Diretrizes para Auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental


#### 3.2 Cruzadas

Formação e Avaliação de Auditores Internos (023.01.01.00.1.003)

Lista Mestra de Documentos do Sistema da Qualidade (023.01.01.00.4.001)

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	28/03/2012	Fernanda dos Santos Dourado	
<b>Verificação</b>	04/04/2012	Flávio Lages Monteiro Júnior	
<b>Aprovação</b>	22/08/2012	Eduardo Francia C. Campello	

## POP auditoria – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ 013
TÍTULO	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	REVISÃO 8

### 1. OBJETIVO

Descrever o procedimento de inspeção e auditoria do Sistema de Gestão.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo de Garantia da Qualidade e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.
- ❖ NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental.
- ❖ NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade Fundamentos e vocabulário.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ Documentos do Sistema da Qualidade
- ❖ POP SQ 017 – AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA
- ❖ SQ 013F – AGENDA DE AUDITÓRIAS INTERNAS
- ❖ SQ 014F – RELATÓRIO DE NÃO-CONFORMIDADE
- ❖ SQ 035F – ATA DE REUNIÃO DE AUDITORIA
- ❖ SQ 039F – CHECKLIST DA AUDITORIA INTERNA
- ❖ DOC-CGCRE-002 – Orientações para a realização de auditoria interna e análise crítica em laboratórios de calibração e de ensaio.

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ **Inspeção** – avaliação de conformidade pela observação e julgamento, acompanhada, se necessário, de medições, ensaios ou comparação com padrões.
- ❖ **Auditoria** – processo sistemático, documentado e independente, para obter registros, apresentação de fatos ou outras informações e avaliá-los objetivamente para determinar a extensão na qual o conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos são atendidos.
- ❖ **Evidência objetiva** – informação cuja veracidade pode ser comprovada, com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaio ou outros meios.
- ❖ **Auditor** – pessoa qualificada para efetuar auditorias da qualidade.
- ❖ **Procedimento Operacional Padrão** – Procedimento que descreve as atividades dentro do laboratório.
- ❖ **Observação** – constatação de fato, feita durante uma auditoria da qualidade e consubstanciada por evidência objetiva.
- ❖ **Não conformidade** – não atendimento a um requisito especificado.
- ❖ **Auditado** – organização que está sendo auditada.

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	19/09/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	19/09/2002
Revisão	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		02/03/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		02/03/2013

**POP ação corretiva e preventiva – Embrapa Suínos e Aves**

<b>PQ1-05-03 – Procedimento da Qualidade</b>	<b>Pág. 1/9</b>
--	-----------------

<b>Título:</b> <b>Ação Corretiva e Ação Preventiva</b>	<b>Rev: 02</b>
---	----------------


	<b>Nome</b>	<b>Função/Cargo</b>	<b>Data</b>
<b>Elaboração/Revisão</b>	Lorien Eliane Zimmer	RD	12/12/2012
<b>Análise Crítica</b>	Claudete Hara Klein	Analista A	12/12/2012
<b>Aprovação</b>	Dirceu J.D.Talamini	Chefe Geral	14/12/2012

**SUMÁRIO**

1. Objetivo .....	2
2. Campo de aplicação .....	2
3. Referências.....	2
4. Definições.....	2
5. Siglas e abreviaturas .....	2
6. Condições gerais.....	2
7. Condições específicas.....	3
7.1 Preenchimento do formulário do PACAP .....	3
7.2 Fontes de ações preventivas .....	8
7.3 Estratégias para ação corretiva ou ação preventiva.....	8
7.4 Registros de ação corretiva ou de ação preventiva .....	8
7.5 Alterações em procedimentos documentados.....	8
8. Responsabilidades .....	8
9. Documentos relacionados.....	9
10. Anexos.....	9

**REPRODUÇÃO PROIBIDA**

## POP ação corretiva e preventiva – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.10.02.2.005	<b>Revisão</b> 003	<b>Cópia</b> <b>Não Controlada</b>	<b>Página</b> 1/23
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS			

### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
	3.1 Complementares .....	2
	3.2 Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
	4.1 Definições.....	2
	4.2 Siglas e abreviaturas .....	3
5	RESPONSABILIDADES .....	4
6	DESCRIÇÃO .....	4
	6.1 Origens de identificação de não conformidades e oportunidades de melhoria.....	4
	6.2 Ações preventivas .....	5
	6.3 Ações corretivas .....	6
	6.4 Monitoramento da(s) ação(ões) preventiva(s), correção(ões) e ação(ões) corretiva(s) .....	10
	6.5 Análise crítica do ROMs e dos RNCs .....	11
	6.6 Indicadores de desempenho do SQ provenientes das ações corretivas e preventivas.....	13
7	ANEXOS .....	15

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	17/09/13	Marise Ventura Coutinho	
<b>Verificação</b>	20/09/13	Clarissa Silva Pires de Castro	
<b>Aprovação</b>	05/11/13	Mauro Carneiro	

## POP ação corretiva e preventiva – Embrapa Agroindústria de Alimentos

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/3
		NÚMERO SQ.017
TÍTULO	<b>AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA</b>	REVISÃO 7

### 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para o registro, identificação e tratamento de não conformidades, incluindo sua disposição, definição de Ação Corretiva, Ação Preventiva e avaliação de eficácia.

### 2. APLICAÇÃO

Este documento se aplica ao NGQ e aos Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ POP SQ 013 – AUDITORIA INTERNA;
- ❖ POP SQ 018 – ATENDIMENTO AO CLIENTE;
- ❖ SQ 014F – RELATÓRIO DE NÃO-CONFORMIDADE;
- ❖ SQ 015F – RELATÓRIO AÇÃO CORRETIVA PREVENTIVA;
- ❖ SQ 022F – RECLAMAÇÃO DO CLIENTE.

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ **Não-conformidade (NC):** Não atendimento a requisito da Norma ISO/IEC 17025 e/ou NIT DICLA 35 ou ao descrito nos documentos do Sistema da Qualidade;
- ❖ **Ação corretiva (AC):** Ação implementada para eliminar as causas de uma não conformidade identificada, ou outra situação indesejável;
- ❖ **Ação preventiva (AP):** Ação para eliminar as causas de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável;
- ❖ **Eficácia:** Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados alcançados;
- ❖ **RNC** – Relatório de Não-conformidade;
- ❖ **RAC** – Relatório de Ação Corretiva/Preventiva;
- ❖ **SAC** – Serviço de Atendimento ao Cidadão.

### 6. SEGURANÇA

Não se Aplica

### 7. DESENVOLVIMENTO

#### 7.1 Não-Conformidade

A não-conformidade consiste na falta de atendimento de um requisito estabelecido. A não-conformidade se caracteriza como disposto abaixo:

- **Não Conformidade do Sistema da Qualidade** - Quando os requisitos do Sistema de Gestão não são atendidos;
- **Não Conformidade do Processo** - Quando os requisitos do método analítico não são atendidos;

Elaboração	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha	XXXXXX	01/06/2005
Verificação	Assinatura	Data
Angela Aparecida Lemos Furtado	XXXXXX	10/06/2005
Revisão	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2012
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2012

## Anexo VIII. Modelo de sumário POP análise crítica de pedidos, propostas e contratos

### Análise e gestão de prestação de serviços – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
Código 038.12.03.2.001	Revisão 003	Cópia Controlada	Página 1/33
Título: PROCEDIMENTO GERENCIAL DE ANÁLISE E GESTÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS			

#### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3. REFERÊNCIAS .....	2
3.1 Complementares .....	2
3.2 Cruzadas .....	3
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	3
4.1 Siglas e abreviaturas .....	3
5. RESPONSABILIDADE .....	4
6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES .....	5
6.1 Trabalhos de Prestação de Serviços .....	5
6.2 Informações adicionais .....	5
6.3 FASE I: Viabilidade da demanda inicial: .....	6
6.4 FASE II: Negociações: .....	6
6.5 FASE III: Registro, arquivamento e publicação: .....	8
6.6 Programação das atividades: .....	10
7. ANEXOS .....	14

	Data	Nome	Assinatura
Elaboração	13/10/13	Clandio Godoy de Vargas	
Verificação	11/11/13	Maria Isabela Lourenço Barbirato	
Aprovação	18/11/13	João Batista Teixeira	

## Análise e gestão de prestação de serviços – Embrapa Agroindústria de Alimentos

 Embrapa Agroindústria de Alimentos	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA QUALIDADE</b>	FOLHA 1/2
		NÚMERO SQ 021
TÍTULO		REVISÃO 7
<b>ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDO</b>		

### 1. OBJETIVO

Assegurar que o Cliente entenda e concorde sobre o serviço a ser realizado.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Núcleo de Garantia de Qualidade, Serviço de Atendimento ao Cidadão, Setor de Gestão da Implementação da Programação de Transferência e Tecnologia, Central de Recepção de Amostra e Laboratórios da Embrapa Agroindústria de Alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ❖ NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e de Calibração.
- ❖ NIT-DICLA-035 – Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL.

### 4. REFERÊNCIAS CRUZADAS

- ❖ POP SQ 018 – ATENDIMENTO AO CLIENTE
- ❖ POP CRA 001 – REQUISICÃO DE ANÁLISE
- ❖ SQ 049F – PROPOSTA TÉCNICA COMERCIAL
- ❖ SQ 060F – TABELA DE PREÇO
- ❖ SQ 061F – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

### 5. DEFINIÇÕES

- ❖ SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- ❖ RESPTec – Responsável Técnico
- ❖ CRA – Central de Recepção de Amostras
- ❖ SIPT – Setor de Gestão da Implementação da Programação de Transferência e Tecnologia
- ❖ SCA – Sistema de Controle de Análise

### 6. SEGURANÇA

Não se aplica

### 7. DESENVOLVIMENTO

#### 7.1 Análise Crítica de Pedido – Cliente Externo

O SAC é o responsável em realizar o atendimento dos clientes externos da Embrapa Agroindústria de Alimentos, conforme o procedimento POP SQ 018. O SAC encaminha as solicitações de prestação de serviço para o SIPT, que é responsável em solicitar ao cliente as informações necessárias para formalizar o pedido.

Após a formalização do pedido o SIPT envia um e-mail ao cliente informando o custo por análise e solicitando os dados cadastrais para preparar a Proposta. Quando o cliente retorna com as informações o SIPT monta uma proposta de prestação de serviço, de acordo com o **Formulário SQ 049F - PROPOSTA TÉCNICA COMERCIAL**. A proposta é encaminhada ao laboratório para que ele defina a melhor metodologia analítica, a quantidade mínima de amostra necessária para o serviço e o prazo para entrega do Resultado de Análise.

O laboratório devolve a proposta ao SIPT que é responsável em calcular o custo total do serviço, de acordo com a Tabela de Preço. O SIPT confere e finaliza a proposta.

Elaboração	Assinatura	Data
Rosemar Antoniassi	XXXXXX	19/09/2002
Verificação	Assinatura	Data
Humberto Ribeiro Bizzo	XXXXXX	19/09/2002
Revisão	Assinatura	Data
Anderson Monteiro de Souza		01/03/2013
Aprovação	Assinatura	Data
Flávio Quitério da Cunha		01/03/2013

## Anexo IX. Modelo de sumário POP confidencialidade

### Confidencialidade – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.13.04.00.2.011	<b>Revisão</b> 000	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/11
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE CONFIDENCIALIDADE			

#### SUMÁRIO

1	OBJETIVO .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3	REFERÊNCIAS .....	2
	3.1 Complementares .....	2
	3.2 Cruzadas .....	2
4	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
	4.1 Definições .....	2
	4.2 Siglas e abreviaturas .....	3
5	RESPONSABILIDADES .....	3
6	DESCRIÇÃO .....	3
	6.1 Confidencialidade e acesso às informações críticas da Unidade .....	3
7	ANEXOS .....	7

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	18/02/2008	Walmira Martins de Araújo Faria	
<b>Verificação</b>	18/02/2008	Maria Abadia Fernandes Solino	
<b>Aprovação</b>	18/02/2008	Maria do Rosário de Moraes	



## Anexo X. Modelo de sumário POP sistemas informatizados

### Teste de sistemas – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
Código 038.10.10.2.005	Revisão 000	Cópia Não Controlada	Página 1/14
Título: PROCEDIMENTO GERENCIAL PARA TESTE DE SISTEMAS			

#### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3. REFERÊNCIAS.....	2
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1. Definições.....	2
4.2. Siglas e abreviaturas .....	5
5. RESPONSABILIDADE.....	5
5.1. Analista/Desenvolvedor de Sistemas.....	5
5.2. Analista de Testes .....	6
5.3. Gestor do Processo de Negócio .....	6
5.4. Usuários.....	6
6. DESCRIÇÃO .....	7
6.1. Conceito Teste de Software .....	7
6.2. Importância dos Testes .....	7
6.3. Processo de Teste .....	7
6.4. Fases do processo de teste .....	7
6.4.1. Procedimentos iniciais .....	8
6.4.2. Preparação .....	8
6.4.3. Especificação .....	8
6.4.4. Execução .....	8
6.4.5. Teste Funcional.....	8
6.4.6. Teste Estrutural.....	8
6.4.7. Observações em caso de ocorrência.....	9
7. ANEXOS .....	9

	Data	Nome	Assinatura
Elaboração	18/03/13	Luciana Abreu Murad Pádua	
Verificação	08/07/13	Gilberto de Oliveira Hiragi	
Aprovação	19/08/13	Mauro Carneiro	

## Segurança de dados (usuários) – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento		
<b>Código</b> 038.10.10.2.002	<b>Revisão</b> 000	<b>Cópia</b> Não controlada	<b>Página</b> 1/18
<b>Título:</b> PROCEDIMENTO GERENCIAL DE SEGURANÇA DE DADOS - USUÁRIOS			

### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3. REFERÊNCIAS .....	2
3.1 Complementares .....	2
3.2 Cruzadas .....	2
4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	3
4.1 Definições .....	3
4.2 Siglas e abreviaturas .....	4
5. RESPONSABILIDADE .....	4
5.1 Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) .....	5
5.2 Usuários .....	5
6. DESCRIÇÃO .....	5
6.1 Conceito .....	5
6.2 Conteúdos de <i>backup</i> .....	6
6.3 Período de produção de <i>backups</i> .....	6
6.4 Período de retenção .....	6
6.5 Transporte .....	7
6.6 Armazenamento .....	7
6.7 Produção de <i>backups</i> .....	8
7. ANEXOS .....	8

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	10/12/12	Rômulo Cunha do Nascimento	
<b>Verificação</b>	20/12/12	Francisco Regis Ferreira Lopes	
<b>Aprovação</b>	10/04/13	Mauro Carneiro	

## Segurança de dados (servidor) – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

	<b>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b>		
<b>Código</b> 038.10.10.2.001	<b>Revisão</b> 000	<b>Cópia</b> <b>Não Controlada</b>	<b>Página</b> 1/16
<b>Título:       PROCEDIMENTO GERENCIAL DE SEGURANÇA DE DADOS – SERVIDOR</b>			

### SUMÁRIO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3.	REFERÊNCIAS .....	2
3.1	Complementares .....	2
3.2	Cruzadas .....	2
4.	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
4.1	Definições .....	2
4.2	Siglas e abreviaturas .....	4
5.	RESPONSABILIDADE .....	4
5.1	Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) .....	4
6.	DESCRICÃO .....	5
6.1	Conceito .....	5
6.2	Conteúdos de <i>backup</i> .....	5
6.3	Período de produção de <i>backups</i> .....	5
6.4	Período de retenção .....	6
6.5	Transporte .....	6
6.6	Armazenamento .....	6
6.7	Produção de <i>backups</i> .....	7
7.	ANEXOS .....	7

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	10/12/12	Rômulo Cunha do Nascimento	
<b>Verificação</b>	20/12/12	Gilberto de Oliveira Hiragi	
<b>Aprovação</b>	10/04/13	Mauro Carneiro	

## Anexo XI. Modelos de sumários de manual da qualidade ou manual da coleção

Manual da Qualidade – Embrapa Suínos e Aves

**Documentos**

ISSN 0101-6245  
Versão Eletrônica  
Dezembro, 2012

**126**


Manual da Qualidade Embrapa Suínos e Aves



Sistema de Gestão  
da Qualidade

**Embrapa**

## Manual da qualidade – Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia


		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 038.10.02.1.001	<b>Revisão</b> 003	<b>Cópia</b> Não Controlada	<b>Página</b> 1/44
Título: MANUAL DA QUALIDADE			

### SUMÁRIO

1	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	2
1.1	Definições.....	2
1.2	Siglas e Abreviaturas.....	4
2	APRESENTAÇÃO .....	6
3	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	7
4	DECLARAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE .....	10
5	COMPROMISSOS E POLÍTICAS QUANTO AO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DAS NORMAS DE QUALIDADE.....	11
5.1	Comparação e Indicação de Semelhanças e Complementaridades das Normas de Qualidade .....	11
5.2	Compromissos e Políticas quanto aos Requisitos da Direção.....	12
5.3	Compromissos e Políticas quanto aos Requisitos Técnicos .....	29

	Data	Nome	Assinatura
<b>Elaboração</b>	23/09/13	Clarissa Silva Pires de Castro	
<b>Verificação</b>	28/10/13	Taciana Barbosa Cavalcanti	
<b>Aprovação</b>	27/11/13	Mauro Carneiro	

## Manual da qualidade – Embrapa Agrobiologia

		Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Embrapa Agrobiologia Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	
<b>Código</b> 023.01.00.00.0.001	<b>Revisão</b> 000	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>	<b>Página</b> 1 / 16
<b>MANUAL DA QUALIDADE DA EMBRAPA AGROBIOLOGIA</b>			

### Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. POLÍTICA DA QUALIDADE .....	3
3. OBJETIVO E APLICAÇÃO .....	3
4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES .....	3
5. SIGLAS E DEFINIÇÕES .....	4
6. REQUISITOS DA DIREÇÃO .....	5
6.1. Organização .....	5
6.2. Sistema de gestão .....	9
6.3. Controle de documentos .....	9
6.4. Análise crítica de pedidos, propostas e contratos .....	9
6.5. Subcontratação de ensaios e calibrações .....	10
6.6. Aquisição de serviços e suprimentos .....	10
6.7. Atendimento ao cliente do CRB .....	10
6.8. Reclamações .....	10
6.9. Tratamento de não conformidades .....	11
6.10. Melhoria .....	11
6.11. Ação corretiva e ação preventiva .....	11
6.12. Controle de registros .....	12
6.13. Auditorias internas .....	12
6.14. Análise crítica pela direção .....	12
7. REQUISITOS TÉCNICOS .....	13
7.1. Generalidades .....	13
7.2. Pessoal .....	13
7.3. Acomodações e condições ambientais .....	14
7.4. Métodos de ensaio e calibração e validação de métodos .....	14
7.5. Equipamentos .....	15
7.6. Rastreabilidade de medição .....	16
7.7. Amostragem .....	16
7.8. Manuseio de itens de ensaio .....	16
7.9. Garantia da qualidade de resultados de ensaio e calibração .....	16

	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
<b>Elaboração</b>	25/10/2012	Fernanda dos Santos Dourado Flávio Lages Monteiro Júnior Marlei de Souza Vicente Natalia Neutzling Camacho	
<b>Verificação</b>	08/11/2012	José Ivo Baldani Norma Gouvea Rumjanek	
<b>Aprovação</b>	12/11/2012	Eduardo F. Carneiro Campello	

## Manual da qualidade – Embrapa Agroindústria de Alimentos

**Embrapa**

*Agroindústria de Alimentos*

MANUAL DA QUALIDADE  
EMBRAPA AGROINDÚSTRIA DE ALIMENTOS



CÓPIA NÃO CONTROLADA







**Embrapa**

---

*Suínos e Aves*

Ministério da  
**Agricultura, Pecuária  
e Abastecimento**

G O V E R N O F E D E R A L  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA