

**Título:** INDICADORES DE PROCESSOS EM LABORATÓRIOS DE ENSAIOS BIOLÓGICOS

**Autor:** Vera Lúcia de Castro<sup>1</sup>

**Centro de trabalho:** 1- Laboratório de Ecotoxicologia e Biosegurança, Embrapa Meio Ambiente, Rodovia SP 340, km 127,5, Jaguariuna, SP, Brazil, CP: 69, 13820-000, castro@cnpma.embrapa.br

**Resumen:** Um dos pontos fundamentais que envolvem a qualidade de desempenho é a definição de processos destinados à minimização da não conformidade e da melhoria contínua. Estes devem ser realizados através de uma abordagem voltada para análise de dados relacionados ao processo em estudo e focada na satisfação do cliente, objetivando aumentar o desempenho dos processos técnico-produtivos da instituição. O presente trabalho aborda alguns aspectos relacionados aos indicadores de desempenho na definição de um laboratório de ensaios biológicos. Assim, este artigo apresenta argumentos e sugestões que visam facilitar a implementação deste sistema de medição para atingir as metas definidas no processo de melhoria contínua.

---