



A REESTRUTURAÇÃO DO COMPLEXO LABORATORIAL DA EMBRAPA MEIO AMBIENTE. CRIPPA, M.E.N.;ROSSO, C.R.S. de; MANZATTO, C.V.Centro Nacional de Pesquisa de Monitoramento e Avaliação de Impacto Ambiental – Embrapa Meio Ambiente, Rodovia SP 340, Km 127,5, Bairro Tanquinho Velho, CEP 13820-000, Jaguariúna, SP, Brasil.

14

Com um sistema de gestão certificado há dez anos nos requisitos da NBR ISO 9001 e como meta da Agenda Institucional, melhorar o atendimento e a satisfação dos clientes dos laboratórios era uma ação importante para 2015. Teve foco no aumento da capacidade de atendimento às demandas dos projetos, no oferecimento de resultados com menor uso de recursos (humanos, equipamentos, insumos) e na garantia da rastreabilidade dos dados. Esta reestruturação física e funcional recebeu sugestões de grupos de trabalho com propostas para gestão de pessoal, adequação do espaço físico e equipamentos e na capacidade analítica dos laboratórios. Principais ações: reformas espaços físicos; gestão financeira dos laboratórios como centro de custos; e a identificação de três níveis de estruturas gerenciais – Grupo Gestor, composto por pesquisadores e analistas, responsável pela parte estratégica no funcionamento do complexo laboratorial; Gestor Tático, analista, responsável pela implementação das orientações estratégicas vindas do Grupo Gestor; e, Gestores Operacionais (GO), analistas e técnicos, para o funcionamento operacional dos trabalhos de prestação de serviço aos projetos. Para atuação dos GOs, a estrutura organizacional assume três níveis – Centrais Analíticas, Laboratórios de Apoio e Serviços Especiais. Foram instituídas três centrais analíticas que agrupam processos, ensaios e equipamentos da mesma natureza que tratam de análises da parte Orgânica, Resíduos e Contaminantes e de Gases. A outra estrutura são os Laboratórios de Apoio, identificados para atenderem a pesquisa em análises que não são, necessariamente, de rotina. A estrutura dos Serviços Especiais tem este caráter devido a peculiaridade das atividades que exercem – Coleção de Microrganismos de Importância Agrícola, Quarentenário ‘Costa Lima’ e Oficina de Instrumentação. Esta reestruturação desonerou o pesquisador do processo de gestão operacional, aumentando sua dedicação à atividade fim, aumentou a participação de analistas e técnicos na gestão dos processos laboratoriais e melhorou o fluxo de trabalho entre as equipes. A informatização de processos foram intensificados registro de demandas, escala trabalho finais de semana, gestão recursos financeiros, controle de estoque, entre outros.