A Contribuição da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia à Capacitação e Formação Profissional para Implantação do Sistema da Qualidade

Frazão, Heloísa da Silva[1]; Pires de Castro, Clarissa Silva[2]; Coutinho, Marise Ventura[3]; Martins, Natália Florêncio[4]; Amaral, Zilneide Pedrosa de Souza[5]; Santana, Eliana de Fátima[6]; Lima, Luzia Helena Corrêa[7]; Passos Eunice Maria[8]; Dias, José Manuel Cabral de Sousa[9]

[1]Analista A; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel/fax: 61-34484660, e-mail: heloisa@cenargen.embrapa.br

[2]Gerente da Qualidade; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484671, e-mail: clarissa@cenargen.embrapa.br

[3]Pesquisador B, Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484719, e-mail: marisevc@cenargen.embrapa.br

[4]Pesquisador A, Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484741, e-mail: natalia@cenargen.embrapa.br

[5]Assistente A, Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484649, e-mail: zilneide@cenargen.embrapa.br

[6]Analista B; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484622, e-mail: santana@cenargen.embrapa.br

[7]Pesquisador A; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484932, e-mail: luzia@cenargen.embrapa.br

[8]Analista B; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484730, e-mail: eunice@cenargen.embrapa.br

[9]Chefe Geral; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, PqEB W5 Norte final, CP 2372, 70.770-900, Brasília-DF, Brasil, tel: 61-34484600, e-mail: cabral@cenargen.embrapa.br

1. Introdução

O Sistema de Gestão da Qualidade é um instrumento para o desenvolvimento de uma nova cultura, integrada à Instituição e orientada para a satisfação dos clientes. É um processo que exige melhoria contínua e implica em mudança de postura gerencial e técnica, considerando-se mudanças de atitudes e de comportamento. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, ao aprimoramento dos processos e uma forma moderna de entender a importância das pessoas na Instituição. Nesse contexto, a Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia tem como Política da Qualidade garantir a excelência dos resultados técnicos e manter-se competitiva na geração de tecnologias e na prestação de serviços, através da permanente evolução do seu corpo técnico e gerencial, do cumprimento dos requisitos das normas brasileiras de qualidade e da adoção das boas

práticas de laboratório. De acordo com os requisitos das normas NBR ISO 17.025 e as Boas Práticas de Laboratório, um programa de treinamento foi elaborado, somando-se a um investimento continuado em treinamentos técnicos para os empregados e colaboradores. Tais treinamentos, como Noções de Segurança e Sistema de Qualidade em Laboratório, validação de métodos e cálculo de incerteza, ferramenta da qualidade 5S-cinco sensos, curso de formação de multiplicadores, curso de importância da pesagem na qualidade do produto e tantos outros, buscam melhorias no conhecimento, competência, habilidade e experiência para garantir o sucesso da implantação do Sistema da Qualidade na Instituição.

2. Métodos

Uma das metas do Plano de Ação de implantação do Sistema da Qualidade compreende o treinamento, a motivação e a promoção da mudança de cultura dos empregados e colaboradores. Para atender essa meta, foi criado, dentro do Comitê da Qualidade, um sub-comitê composto por seis membros, com o objetivo de coordenar e executar os treinamentos nas Normas de Qualidade e treinamento técnicos, para todos os empregados e colaboradores da Unidade. Como esta meta é uma atividade contínua, a cada ano é elaborado um Plano de Treinamento, o qual compreende eventos de sensibilização, treinamentos nas Normas de Qualidade e treinamentos técnicos. A estratégia utilizada para a realização dos treinamentos está estabelecida em um Procedimento Operacional Padrão (Procedimento Gerencial de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal), que possui como objetivo definir critérios para o levantamento de necessidade, planejamento, execução e registro de treinamentos realizados para empregados e colaboradores da Unidade. Para realização dos treinamentos são trabalhados os seguintes pontos: (i) levantamento de necessidades de treinamento junto aos laboratórios / setores/ áreas/ chefias / núcleos/ comitês que fazem parte do escopo, utilizando-se de um formulário padrão, onde constam todos os treinamentos programados, cuja demanda é definida pelos laboratórios / setores/ áreas/ chefias / núcleos/ comitês, (Figura 1); (ii) elaboração do plano anual de treinamento (Figura 2) e aprovação pelo NGQ; (iii) organização do treinamento com a divulgação e abertura das inscrições pela rede de comunicação interna, dez dias antes da realização e definição de coordenadores e instrutores; (iv) preparo das aulas, organização da lista de presença, avaliações e certificados; (v) atualização do banco de dados.

LEVANTAMENTO DA NECESSIDADE DE TREINAMENTO			**DATA:** 18/02/2008 **CÓDIGO:** 038.10.02.00.6.001 **VERSÃO** 01 **PÁGINA:** 01/01
LABORATÓRIO/ SETOR/ ÁREA/ CHEFIA			**ANO 2008**
TREINAMENTOS	**EMPREGADOS/ COLABORADORES**	**Data de término do contrato com a unidade***	**Treinamentos escolhidos**
1. NBR ISO/ IEC 17.025			
2. BPL (NIT DICLA 028 e 034)			
3. Auditoria Interna**			
4. Ensaio de Proficiência			
5. Segurança em Laboratório			
6 Análise de risco de OGM			
7. Gerenciamento de resíduos			
9. Controle de Qualidade			
10. Auditor Líder da Qualidade ISO 9001-2000**			
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL		**DATA**	

***Deverá ser preenchido apenas pelos colaboradores (estagiários, bolsistas, pós-graduando, consultor).**

**** Treinamentos que possuem pré-requisitos e são oferecidos apenas para funcionários**

Figura 1. Formulário de levantamento de necessidades de treinamento.

PLANO ANUAL DE TREINAMENTO-2008				DATA: 18/02/2008 CÓDIGO: 038.10.02.00.6.000 VERSÃO: 00 PÁGINA: 01/01	
TREINAMENTOS	**Objetivos**	**Carga Horária**	**Período**	**Público Alvo**	**Quantidade (participantes)**
1. Seminário BPL e ISO	Atender as necessidades de treinamentos (especial- líderes)	6 h	11 de abril	Alta Administração/ Chefes, Líderes	20
2. Seminário BPL e ISO	Atender as necessidades de treinamentos (especial- pessoal de campo e terceirizados)	8h	Turma a) 15 a 16 de abril; Turma b) 17 e 18 de abril	SMN, SSA e Campo Experimental	20
3. Curso de Interpretação das Normas NBR/ISO IEC 17.025 e Boas Prática de Laboratório	Capacitação de funcionários envolvidos na Implantação do Sistema da Qualidade no Centro	24 h	5 a 9 de maio	Empregados e Colaboradores (geral)	30
4. Noções de Segurança e Sistema da Qualidade em Laboratório	Capacitação de colaboradores	12h	março; maio; julho; agosto; outubro; dezembro	Colaboradores	30
5. Auditoria Interna	Aumentar o grupo de auditores	24h	25 a 30 de maio	Empregados	30
6. Gerenciamento de resíduos	Capacitação de envolvidos	12h	junho	Empregados e Colaboradores	30
7. Material de Referência	Capacitação de envolvidos	12h	agosto	Empregados e Colaboradores	30
8. Ensaio de Proficiência e Controle de Qualidade	Capacitação de envolvidos	12h	setembro	Empregados e Colaboradores	30
9. Auditor Líder da Qualidade ISO 9001-2000	Capacitação de Auditores	40h	junho	Auditores	06
ELABORADO:		**APROVADO:**			

Figura 2. Plano anual de treinamento.

3. Resultados e Discussão

Para o alcance da meta de treinamento e sensibilização foram realizados 05 workshops e 02 seminários de sensibilização, os quais contaram com 180 participantes. Com relação aos treinamentos nas Normas de Qualidade, foram coordenados e realizados pelo sub-comitê de treinamento: 08 cursos de BPL, 06 cursos de ISO/IEC 17.025 e 18 cursos de Noções de Segurança e Sistema de Qualidade, onde foram treinados 521 pessoas; 01 curso de ISO 9001:2000, onde foram treinados 11 pessoas; 01 curso de auditoria interna da qualidade com a formação de 23 auditores internos. As Figuras 3 e 4 mostram a porcentagem de empregados e colaboradores treinados nas Normas de Qualidade por laboratório/setor/área/chefia/núcleo/comitê, onde observa-se que de um total de 153 empregados e 199 colaboradores, 82% e 86% foram treinados, respectivamente, nas Normas de Qualidade. A Figura 5 mostra a distribuição dos auditores por laboratório/setor/área/núcleo/comitê formados em auditoria interna da qualidade e auditoria líder.

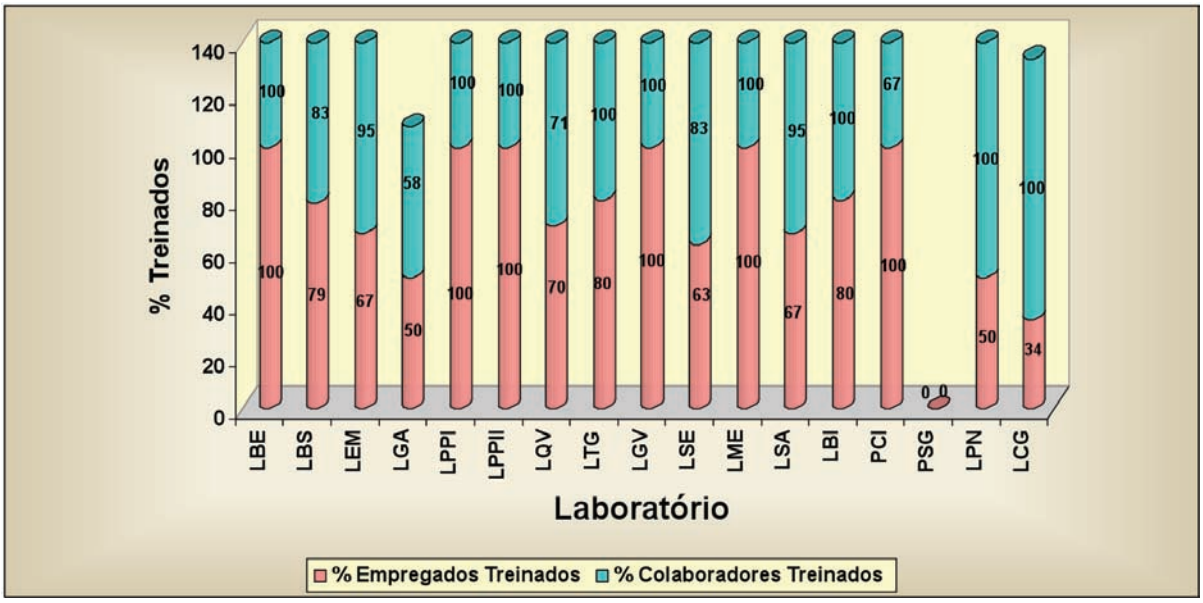

Figura 3. Porcentagem de empregados e colaboradores treinados nas Normas de Qualidade por Laboratório.

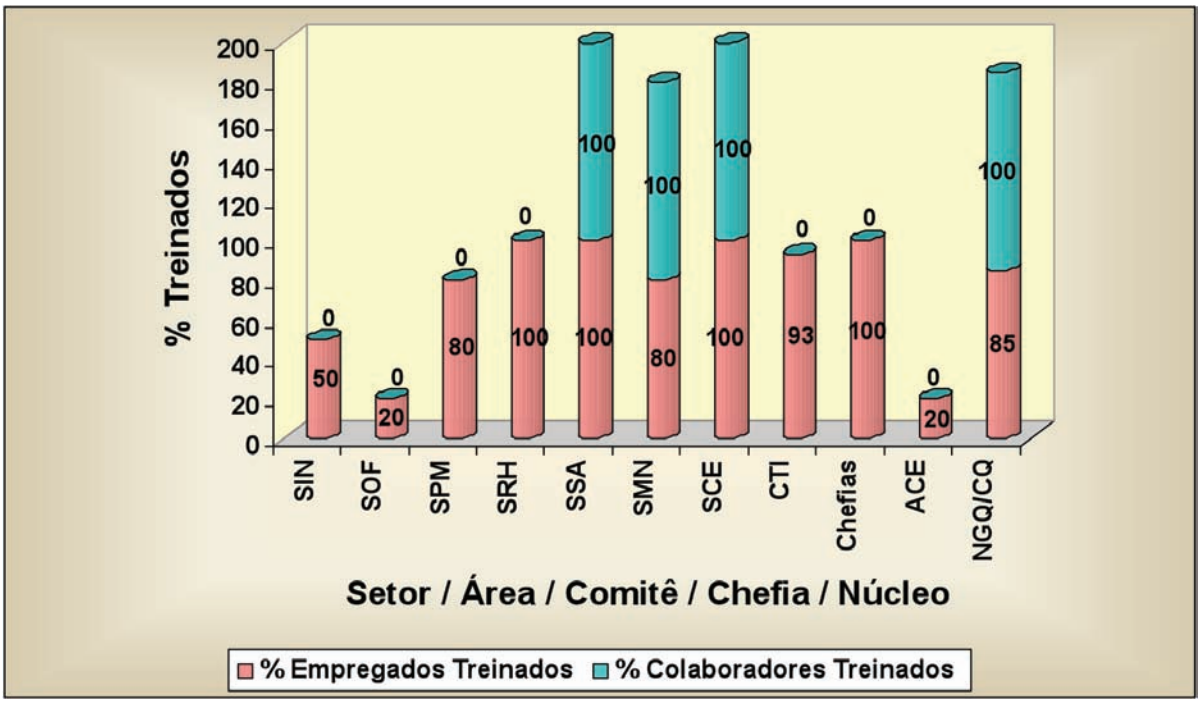

Figura 4. Porcentagem de empregados e colaboradores treinados nas Normas de Qualidade por Setor/Área/Comitê/Chefia/Núcleo.

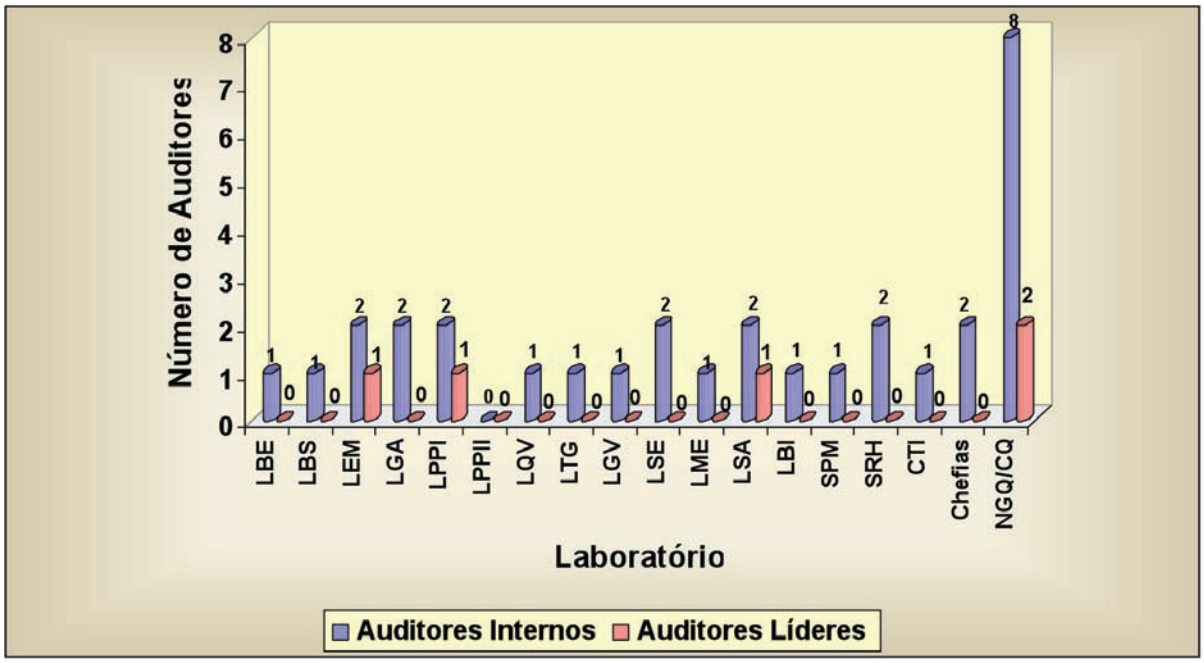

Figura 5. Distribuição dos auditores por laboratório/setor/área/núcleo/comitê formados em auditoria interna da qualidade e auditoria líder.

Com relação aos treinamentos técnicos, foram realizados 18 cursos de Noções de Segurança e Sistema de Qualidade em Laboratório, onde foram treinados 423 pessoas; um curso de validação de métodos e cálculo de incerteza, onde foram treinados 24 pessoas; um curso de ferramenta da qualidade 5S-cinco sensos onde foram treinados 43 pessoas; um curso de formação de multiplicadores com 07 pessoas treinadas; um curso de importância da pesagem na qualidade do produto com 19 pessoas treinadas (Figura 6). Além dos cursos realizados pelo sub-comitê treinamento, também foram capacitados, por organizações externas, quatro empregados em Auditoria Líder ISO 9001:2000; três empregados e um colaborador em ensaio de proficiência e dois empregados e um colaborador em estatística aplicada em laboratório (Figura 6). Para 2008, o plano de treinamento compreende a realização de mais 17 cursos nas Normas de Qualidade e 15 cursos técnicos.

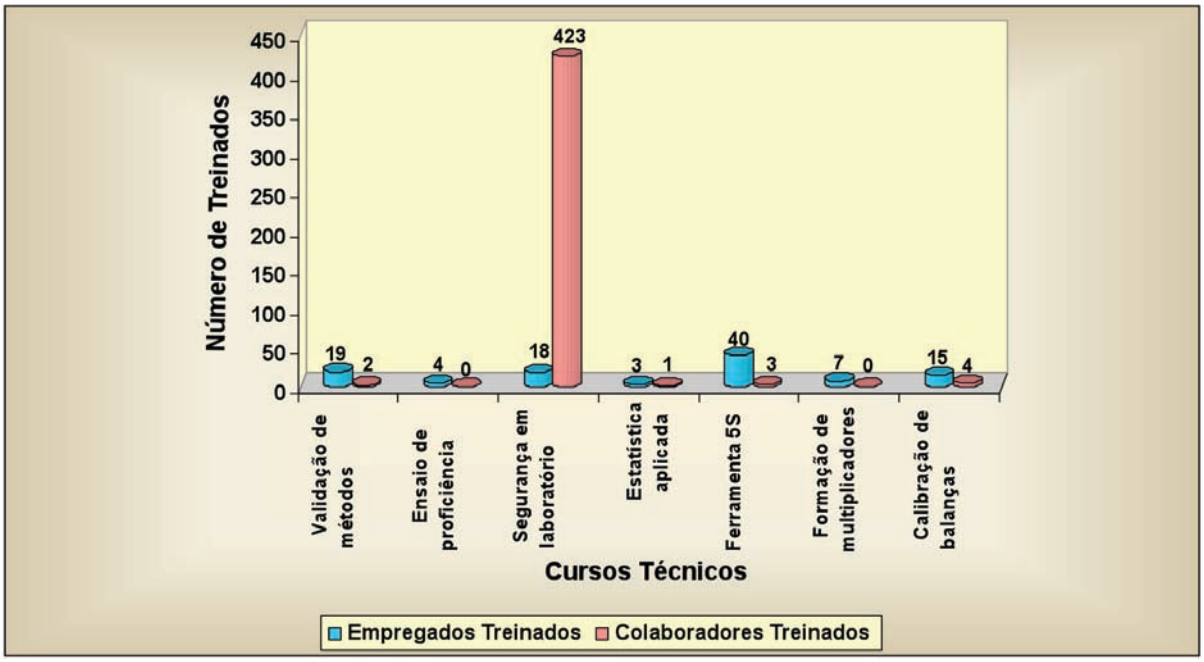

Figura 6. Número de empregados e colaboradores treinados nos cursos técnicos realizados na Unidade.

A tabela 1 apresenta uma síntese de todos os treinamentos coordenados e realizados pelo sub-comitê treinamento de 2004 até abril de 2008.

Tabela 1 – Treinamentos coordenados e realizados pelo sub-comitê de treinamento, na Unidade de 2004-2008.

Treinamentos	Mês/ano da Realização	N° de cursos	Número de Treinados
Normas da Qualidade BPL e ISO/17.025	Agosto/2004;dezembro/2004; Julho/2005; agosto/2005; Outubro/2005; fevereiro/2006; setembro/2006; maio/2007; abril/2008	09	321
Validação de métodos	Agosto/2007	01	21
Ensaio de proficiência	Abril/2006	01	4
Segurança em laboratório	Julho, agosto e novembro/2006; fevereiro, abril, maio, julho, outubro, novembro/2007; março/2008	18	441
Estatística aplicada	Abril/2006	01	4
Programa 5S	outubro/2006	01	43
Formação de multiplicadores	Outubro/2006	01	7
Calibração de balanças	Outubro/2006	01	19
ISO 9001/2000	Setembro/2007	01	11
Auditoria Interna	Junho/2006	01	23

Uma outra atividade que faz parte da meta de treinamento, que está sendo iniciada pelo sub-comitê treinamento, é o treinamento de empregados e colaboradores em serviço nos POP e atividades dos laboratórios/setores/áreas/chefias/núcleos/comitês. A Figura 7 mostra o formulário elaborado para registro desses treinamentos.

Registro de Treinamento em Procedimento de Laboratório			**Data:** **Código:** **Revisão:** **Página:**
Laboratório:			
Procedimento:			Código:
Treinando:			
Responsável pelo treinamento:			
Módulo Teórico			
Leitura pelo treinando	Tempo:		Data:
Leitura em conjunto	Tempo:		Data:
Módulo Prático			
Acompanhamento na execução do procedimento	Tempo:	Data:	Responsável:
Acompanhamento na execução do procedimento	Tempo:	Data:	Responsável:
Acompanhamento na execução do procedimento	Tempo:	Data:	Responsável:
Acompanhamento na execução do procedimento	Tempo:	Data:	Responsável:
Acompanhamento na execução da atividade	Tempo:	Data:	Responsável:
Acompanhamento na execução da atividade	Tempo:	Data:	Responsável:
Assinatura do responsável pelo treinamento:			**Data:**
Assinatura do treinando:			**Data:**

Figura 7. Formulário de registro de treinamento em serviço.

4. Conclusão

Os resultados obtidos até o momento mostram que a meta de treinamento do Plano de Ação de Implantação do SQ da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia vem sendo conduzido de forma eficiente pelo sub-comitê treinamento e de acordo com os Planos Anuais estabelecidos. Mesmo possuindo um grande número de empregados e colaboradores que fazem parte do escopo (153 empregados e 199 colaboradores) e um grande fluxo de entrada e saída de colaboradores na Unidade, o sub-comitê treinamento conseguiu treinar nos últimos três anos 82% de empregados e 86% de colaboradores nas Normas de Qualidade. A implantação do SQ tem contribuído para capacitar e formar empregados e colaboradores da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, aumentado

o desempenho na execução de suas atividades de pesquisa, assegurando confiabilidade e rastreabilidade aos resultados. Os participantes e instrutores compreendem a importância da sua contribuição e do seu papel na Instituição, buscando continuamente oportunidades de melhorias que visam aperfeiçoar seu conhecimento, habilidade, competência e experiência. Em 2008, a Unidade pretende treinar 100% dos empregados e colaboradores do escopo de implantação do SQ.

Agradecimentos

À Embrapa e FINEP pelo suporte financeiro.

Referências Bibliográficas

[1] III Plano Diretor (2004-2007) da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, Brasília-DF, 2005.
[2] INMETRO NIT DICLA 035 Requisitos Gerais para Laboratórios segundo os Princípios das Boas Práticas de Laboratório - BPL -, Dezembro 2007.
[3] INMETRO NIT DICLA 036 Papel e Responsabilidade do Diretor de Estudo em Estudos BPL, Dezembro 2007.
[4] INMETRO NIT DICLA 037 Aplicação dos Princípios a Estudos de Curta Direção, Dezembro 2007.
[5] INMETRO NIT DICLA 038 A Aplicação dos Princípios BPL à Sistemas Informatizados, Dezembro 2007.
[6] INMETRO NIT DICLA 039 O Papel e Responsabilidades do Patrocinador na Aplicação dos Princípios e BPL, Dezembro 2007.
[7] INMETRO NIT DICLA 040 Fornecedores e BPL, Dezembro 2007.
[8] INMETRO NIT DICLA 041 Garantia da Qualidade e BPL, Dezembro 2007.
[9] NBR/ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração, Setembro 2005.