

1 . DADOS DA INSTITUIÇÃO

Nome da Instituição: INSTITUTO TECNOLÓGICO E DE PESQUISAS DO ESTADO DE SERGIPE

Sigla da Instituição: ITPS

É uma unidade de uma organização? SIM NÃO X

Para SIM, citar a organização à qual está vinculada a unidade?

Nome:

Sigla:

Para NÃO, citar a organização imediatamente superior à Instituição?

Nome: SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Sigla: SEDETEC

CNPJ: 07.285.529/0001-59

Natureza: AUTARQUIA ESTADUAL

Regime Jurídico: PÚBLICO

Endereço: RUA CAMPO DO BRITO, 371

Bairro: SÃO JOSÉ

Cidade: ARACAJU

CEP: 49020-380

Caixa Postal: 115

Estado: SERGIPE

Telefone: 79 3179 8090/1906

Fax: 79 3179 8090

E-mail da Instituição: itps@itps.se.gov.br

Site: www.itps.se.gov.br

Força de trabalho, número: 125 (87 do quadro efetivo, 18 de outros órgãos cedidos ao ITPS, 08 cargos comissionados e 12 terceirizados), além de 27 estagiários e bolsistas e 05 Educandos.

2-DIRIGENTE DA INSTITUIÇÃO

Nome: JOSÉ DO PATROCÍNIO HORA ALVES

DDD e Telefone: 79 3179 8090 E-mail: josepatrocinio.alves@itps.se.gov.br

3-REPRESENTANTE INSTITUIÇÃO NO PROGRAMA EXCELÊNCIA

Nome: CLÁUDIA DE ARAÚJO XAVIER

DDD e Telefone: 79 3179 8061

E-mail: ditec@itps.se.gov.br

4-EQUIPE ENVOLVIDA NA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO

Nome: CLÁUDIA DE ARAÚJO XAVIER

DDD e Telefone: 79 3179 8061

E-mail: ditec@itps.se.gov.br

Nome: SÉRGIO LUIZ MENDONÇA NASCIMENTO

DDD e Telefone: 79 3179 1828

E-mail: agequali@itps.se.gov.br

Nome: GLAUBER ANDRADE NUNES

DDD e Telefone: 79 3170 1866

E-mail: geinform@itps.se.gov.br

5. IDENTIFICAÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO

5.1-Ano de início da implantação: 2006

5.2-Título da boa prática de gestão: Sistema de Gerenciamento de Laboratório

6. DESCRIÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO

6.1-Comentário sobre a boa prática de gestão, elaborado pela Banca Examinadora, e contido no Relatório de Avaliação (RA). Favor preencher a coluna fundamento ao qual a prática está vinculada.

Fundamento	Critério	Item	Instituição	Sigla	Descrição resumida da prática
Informações (sistema de gerenciamento de laboratórios)	5	1	Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado	ITPS	Sistema LABWIN de informações. O sistema LABWIN, que é um sistema gerencial de informações que foi

			de Sergipe		desenvolvido especificamente para as atividades laboratoriais do ITPS, contem as informações sobre os serviços prestados, sobre os clientes (é utilizado na segmentação dos mesmos), permite fazer o acompanhamento das transações.
--	--	--	-------------------	--	---

6.2 - Descrever a prática, de modo detalhado, por meio de um texto corrido contendo duas ou mais laudas. Considerar: ENFOQUE (adequação e proatividade), APLICAÇÃO (disseminação e continuidade), APRENDIZADO (refinamento) E INTEGRAÇÃO (coerência com as estratégias e objetivos da organização, inter-relacionamento, quando pertinente, com outras práticas de gestão da Instituição, sinergia por meio de ações coordenação com as partes interessadas). (Inter-relacionamento e cooperação). Responsabilidade, periodicidade, métodos utilizados para controle.

Sistema LABWIN de informações. O sistema de gerenciamento de laboratórios LABWIN, que é um sistema gerencial de informações, desenvolvido especificamente para atividades laboratoriais, recebe amostras, acompanha análise, emite resultados e propostas de serviços, trata e controla as informações sobre os serviços prestados, contendo cadastro de clientes (também utilizado na segmentação dos mesmos), fornecedores e prestadores de serviço, permite também fazer o controle de documentos e o gerenciamento do faturamento e arrecadação dos serviços. Utilizado por todos os laboratórios, Serviço de Atendimento ao Cliente-SAC, Almoxarifado, Coordenação da Qualidade, Recursos Humanos, Contabilidade e o gerenciamento pelo corpo diretivo. O controle da prática é realizado através dos indicadores e as

reuniões de análise crítica. As responsabilidades são definidas pela permissão nos acessos ao sistema. A aquisição do sistema foi motivada pela definição do planejamento estratégico de 2003, referendado pela revisão de 2006 sob a perspectiva Cidadãos/Cliente/Mercado formulada a macro estratégia Atender o Cliente com Excelência. A prática sofreu profundas melhorias, propostas pelos laboratórios, SAC e Almoxarifado, levando ao desenvolvedor modificar o sistema a fim de atender as exigências da norma NBR ISO/IEC 17025 e melhorar rotinas para atender as necessidades de agilidade e confiabilidade na prestação dos serviços do ITPS. A manutenção e controle do sistema é mantido através de contrato de manutenção com o desenvolvedor do sistema.

6.3 - Relatar de forma sucinta a situação anterior à introdução da boa prática de gestão ou problema que motivou a sua implantação.

O controle das amostras era realizado através de um programa de computador, utilizando a linguagem cobol, em formato arcaico e que não atendia as demandas dos laboratórios, pois além de não ser on line, os dados da recepção de amostras eram passados para os laboratórios através de disquetes. Não eram gerados relatórios gerenciais, com isso ao corpo diretivo não era permitido o gerenciamento remoto. O controle de documentos era realizado manualmente. Não era executado a alimentação de dados de arrecadação, mantendo o sistema sem a informação financeira da prestação de serviços. Com a implantação da norma NBR ISO/IEC 17025 tornou-se uma necessidade o controle e gerenciamento das atividades de laboratórios, permitindo gerenciar on line a entrada de amostras, a sua execução e controle, como também a emissão dos resultados. A confidencialidade devia ser assegurada, como também a segurança dos dados, pela permissão restrita e coordenada aos acessos ao sistema.

6.4 - Relatar de forma sucinta a situação atual após as mudanças efetivas ocorridas, em decorrência da implantação da boa prática, citando as principais melhorias alcançadas.

Com a implantação do sistema, treinamento de todos os funcionários dos laboratórios, SAC e coordenação da Qualidade a sistemática de atendimento ao cliente e o gerenciamento das amostras mudou, levando a um maior controle, confiabilidade e garantia da qualidade na prestação de serviços. Todos os setores envolvidos na prestação de serviço têm acesso ao LABWIN, permitindo a inter-relação entre setores e o efetivo gerenciamento. As principais melhorias alcançadas foram melhora no tempo de resposta, controle eficaz, garantia da qualidade através do controle estatístico de processo-CEP, segurança na administração e distribuição de documentos, melhora na comunicação entre os setores envolvidos.

6.5 - Informar os valores financeiros aportados para implantação da boa prática de gestão.

Aquisição do software - R\$ 105.000,00

Contrato de manutenção trimestral - R\$ 500,00

6.6 - Comentar as dificuldades encontradas para implantação da boa prática de gestão.

Como qualquer implantação de nova prática a resistência à mudança foi à maior dificuldade encontrada, mesmo porque a prática foi implementada conjuntamente com a norma NBR ISO/IEC 17025, aumentando, momentaneamente, as tarefas dos envolvidos, como também o grau e quantidade de alterações na rotina. Todas as ações relacionadas à recepção de amostras e processamento das mesmas foram informatizadas, dificultando



**BOAS PRÁTICAS DE
GESTÃO
-2007-**



para alguns funcionários, sendo vencido este obstáculo através de treinamento.