

MANUAL DO SERVIÇO

Monitoramento do Credenciamento do
Laboratório – v3



INTRODUÇÃO

O serviço de Monitoramento do Credenciamento do Laboratório é realizado através Plataforma de Serviços do Governo Federal (Gov.Br) e pode ser iniciado com uma auditoria documental, com uma auditoria *in loco* ou com uma combinação das duas.

O processo pode ser composto por até 5 fases: Solicitação, Auditoria Documental, Auditoria *In Loco*, Homologação e Entrega. Sendo as fases de Solicitação e Homologação de responsabilidade do MAPA, enquanto a fase de Entrega é de exclusiva responsabilidade do laboratório credenciado.

Caso sejam encontradas graves não conformidades ou as ações corretivas apresentadas não sejam suficientes para sanar as não conformidades, o laboratório ao receber o processo para informar as ações corretivas ou na fase de Entrega pode já ser comunicado que está suspenso. Se estiver suspenso haverá a portaria de suspensão anexada ao mesmo.

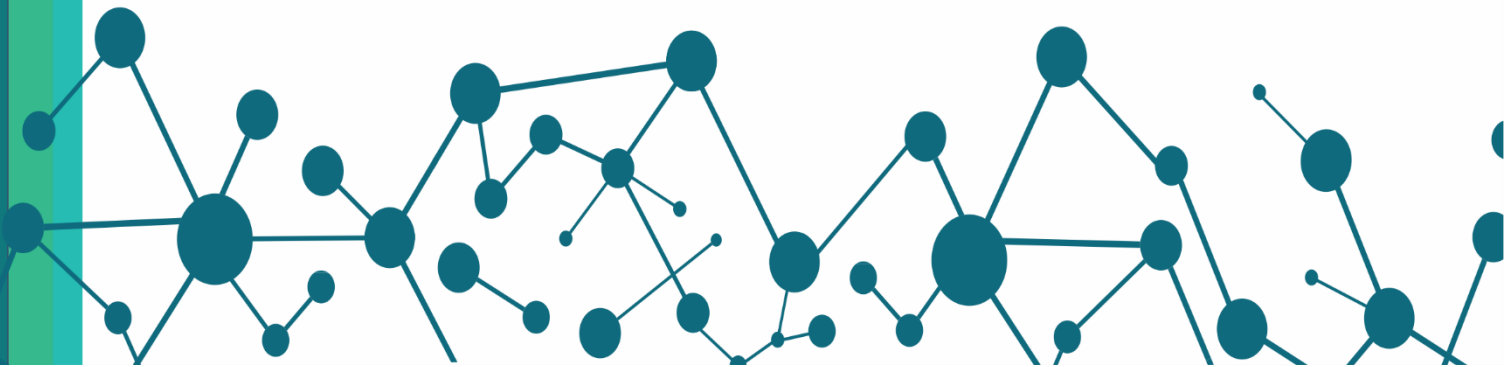
SUMÁRIO

1 AUDITORIA DOCUMENTAL	5
1.1 Respondendo a Auditoria Documental	5
1.2 Informar Ações Corretivas da Auditoria Documental	8
1.3 Editando ou Informando Novas Ações Corretivas	10
2 AUDITORIA IN LOCO	14
2.1 Avaliando o Plano de Auditoria In loco	14
2.2 Informar Ações Corretivas da Auditoria In loco	16
2.3 Editando ou Informando Novas Ações Corretivas	18
3 ENTREGA	21



CAPÍTULO 1

Auditoria Documental



1 AUDITORIA DOCUMENTAL

1.1 Respondendo a Auditoria Documental

O responsável pela solicitação do laboratório receberá um e-mail avisando que há uma pendência no sistema para ele. O mesmo tem até 30 dias para responder a solicitação e caso não responda, esta será devolvida ao MAPA que poderá realizar a suspensão do laboratório.

Para acessar a solicitação basta entrar na plataforma com CPF e senha.

Acesse sua conta com

 Número do CPF

Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar.

CPF

Avançar

Vá em Minhas Solicitações > Pessoa Física, marcar a opção Pendentes para você.

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Pesquisa avançada 

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000014.0044435/2021	Monitoramento do Credenciamento de Laboratório v3	20/04/2021	2 Auditoria Documental	RESPONDER

Se desejar pode utilizar os filtros avançados e pesquisar pelo nome do serviço (Monitoramento do Credenciamento de Laboratório), e ir à solicitação de Auditoria Documental e clicar em Responder.

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Ocultar

Numero do protocolo

Data Inicial

Data Final

Serviços **Monitoramento do Crec**

Pesquisar **Limpar**

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000014.0044435/2021	Monitoramento do Credenciamento de Laboratório v3	20/04/2021	2 Auditoria Documental	RESPONDER

O sistema irá mostrar todas os documentos solicitados pelo auditor líder e especialistas.

Auditoria Documental

Ação do Especialista

Solicitar Documentos ao Laboratório

Documentos necessários para Auditoria Documental

N.º	Item solicitado
1	Método de Lipídios em Queijos
2	Carta Controle do Método de Lipídios
3	Método de Inoculação

20 1 - 3 de 3

Logo abaixo tem os campos para responder a cada um dos itens mencionados. Para responder selecione um dos itens no campo “Nº do item solicitado”, se tiver arquivos para incluir anexe no campo “Arquivo item solicitado” e escreva uma resposta sobre o item solicitado, após para gravar a resposta clique em ADICIONAR DADOS NA TABELA +.

Clique no botão [**ADICIONAR DADOS NA TABELA +**] para incluir uma informação/documento na tabela.
Verifique se a informação/documento está aparecendo na tabela abaixo antes de seguir para a próxima etapa.

N.º do item solicitado *

Item solicitado

Método de Lipídios em Queijos

Arquivo Item solicitado

Resposta ao item solicitado

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

N.º do item solicitado	Item solicitado	Arquivo Item solicitado	Resposta ao item solicitado	Ações
Nenhum dado adicionado				

É obrigatório responder pelo menos uma vez cada um dos itens solicitados, podendo para um mesmo item ter mais de uma resposta ou arquivo conforme mostra imagem abaixo.

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

N.º do item solicitado	Item solicitado	Arquivo Item solicitado	Resposta ao item solicitado	Ações
1	Método de Lipídios em Queijos	MET 1.docx	Met 1	
2	Carta Controle do Método de Lipídios	-	Não há carta controle para este método	
3	Método de Inoculação	-	Usando somente a norma XYZ	
2	Carta Controle do Método de Lipídios	Carta Controle.xlsx	Carta Controle de Lipídios em Queijo	

20 ▾ 1 - 4 de 4

Após todos os itens serem respondidos é necessário devolver a solicitação ao MAPA clicando no final da página em ENVIAR DOCUMENTAÇÃO SOLICITADA.



1.2 Informar Ações Corretivas da Auditoria Documental

Caso tenham sido encontradas não conformidades na documentação do monitoramento, o sistema irá enviar um e-mail automático avisando que há uma pendência para o usuário.

O laboratório tem até 30 dias para responder a solicitação, passando este prazo o processo voltará automaticamente para o auditor líder definir se dará mais 30 dias de prazo ao laboratório.

** Lembrando que o prazo máximo de resposta do laboratório é de 60 dias, após isso o mesmo poderá ser suspenso.*

Caso sejam encontradas graves não conformidades o laboratório ao receber o processo para informar as ações corretivas pode já ser comunicado que está suspenso. Se estiver suspenso haverá a portaria de suspensão anexada ao mesmo.

Acesse o portal de serviços do Governo Federal, faça o login com CPF e senha de quem realizou a solicitação.

A login form titled 'Acesse sua conta com'. It features a blue icon of a document with a checkmark next to the text 'Número do CPF'. Below this is a note: 'Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar.' There is a text input field labeled 'CPF' with a yellow background and the placeholder text 'Digite seu CPF'. At the bottom right of the form is a blue button with the text 'Avançar'.

Vá em Minhas Solicitações > Pessoa Física e marque a opção Pendentes para você. Se desejar use os filtros avançados. E clique em Responder.

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física
 Pessoa Juridica

Por favor, selecione uma Pessoa Juridica para visualizar as solicitações:

17061475000190 - EMPRESA DE TESTES EM HOMOLOGACAO E PROFISSIONAIS DE DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORM/ ▾

Concluidas
 Em andamento
 Pendentes para você

Ocultar ^

Numero do protocolo
 Data Inicial
 Data Final
 Serviços ▾

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição ▾	Fase	O que fazer
000014.0041874/2020	Credenciamento de Laboratório - v5	08/12/2020	3 Auditoria Documental	<input type="button" value="RESPONDER"/>
000014.0041679/2020	Credenciamento de Laboratório - v5	30/11/2020	1 Solicitação	<input type="button" value="RESPONDER"/>

O laboratório deve avaliar cuidadosamente todas as não conformidades informadas pelo MAPA e terá até dois ciclos de 30 dias cada para informar as ações corretivas.

Em cada ciclo poderá ocorrer diversas interações entre o laboratório e o MAPA. O sistema não está mais limitado a apenas duas respostas, uma a cada no máximo 30 dias.

Não conformidades da Auditoria Documental

N.º	Evidência da Não Conformidade	Descrição da Não Conformidade	Data da inclusão
1	-	Não informa no POP como realizar o controle.	26/01/2021 - 12:03

20 ▾ 1 - 1 de 1

Abaixo das não conformidades insira as ações corretivas referente a cada não conformidade. É necessário inserir pelo menos uma ação corretiva para cada NC, mas podem ser inseridas quantas forem necessárias.

Selecione o número da NC correspondente, anexe a evidência da ação corretiva se houver, descreva a ação corretiva e clique em **ADICIONAR DADOS NA TABELA +** para salvar a mesma.

Clique no botão [**ADICIONAR DADOS NA TABELA +**] para incluir uma informação/documento na tabela.
Verifique se a informação/documento está aparecendo na tabela abaixo antes de seguir para a próxima etapa.

N.º * Evidência da Ação Corretiva

1 Evidencia NC 01.docx

Descrição da Ação Corretiva *

Pop alterado para incluir esse requisito.

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Nenhum dado adicionado				

20 ▾ 1 - 0 de 0

Após todas as ações corretivas inseridas devolva o processo para avaliação do MAPA clicando em **ENCAMINHAR AÇÕES CORRETIVAS**.

CANCELAR SOLICITAÇÃO ↶ **ENCAMINHAR AÇÕES CORRETIVAS** ✓

1.3 Editando ou Informando Novas Ações Corretivas

Após avaliação do MAPA podem ser solicitadas novas ações corretivas ou que as já foram informadas sejam complementadas (editadas), caso as informadas não sejam suficientes para sanar as não conformidades encontradas.

O usuário responsável no laboratório receberá um e-mail informando que há uma pendência no sistema e deverá realizar o acesso da mesma forma descrita no item 1.1 deste manual.



O laboratório irá se deparar com a lista de ações corretivas e na primeira coluna será possível observar se a evidência foi aceita ou não pelo MAPA.

N.º *

Evidência da Ação Corretiva

Descrição da Ação Corretiva *

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Sim	1	-	teste	-
Não	1	-	teste	-  

20 ▾ 1 - 2 de 2

Importante avaliar o Relatório de Avaliação das Ações corretivas, abaixo das ações corretivas, pois ali a equipe auditora informará o porquê de não ter aceitado alguma ação corretiva.

Parecer das Ações Corretivas da Auditoria Documental

Solicitar Ações Corretivas ao Laboratório

Relatório de Avaliação das Ações Corretivas

falta ainda

Se alguma ação corretiva não tenha sido aceita, será possível inserir novas ações corretivas complementares a não conformidade que a originou conforme item 1.2 deste manual. Também será possível editar a não conformidade já cadastrada clicando no ícone do lápis e excluir clicando no ícone da lixeira.

Caso clique no lápis será possível editar todas as informações previamente informadas e após finalizar a edição clicar em ATUALIZAR para salvar as informações.

N.º *

Evidência da Ação Corretiva

Descrição da Ação Corretiva *

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Sim	1	-	teste	-
Não	1	-	teste	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>

20 ▾ 1 - 2 de 2

Após realizar todas as correções necessárias clique em ENVIAR AÇÕES CORRETIVAS no final da página.



CAPÍTULO 2

Auditoria In Loco



2 AUDITORIA IN LOCO

2.1 Avaliando o Plano de Auditoria In loco

O sistema irá enviar um e-mail automático avisando que há uma pendência para o usuário do laboratório. O laboratório tem até 15 dias para responder a solicitação, passando este prazo a mesma é encerrada automaticamente pelo sistema.

Acesse o portal de serviços do Governo Federal, e faça o login com CPF e senha de quem realizou a solicitação.

Vá em Minhas Solicitações > Pessoa Física e marque a opção Pendentes para você. Se desejar use os filtros avançados. E clique em Responder.

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Juridica

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Ocultar ☰

Numero do protocolo

Data Inicial

Data Final

Serviços

Nº do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000014.0044324/2021	Monitoramento do Credenciamento de Laboratório v3	15/04/2021	3 Auditoria in loco	<input type="button" value="RESPONDER"/>

Abrirá uma nova seção onde você poderá visualizar o planejamento da Auditoria *In loco*, podendo Aceitar o Plano ou Rejeitar.

Auditoria in loco

Data Prevista Auditoria: 18/02/2021

Duração Prevista da inspeção ...: 3

Plano de Auditoria in Loco

A auditoria será realizada no laboratório conforme data mencionada acima, iniciando as 9h e indo até as 18h onde será avaliado todos os ensaios solicitados acreditação nesse processo.

Q

[Limpar itens selecionados](#)

Se aprovar o plano ele volta para o MAPA sem nenhuma alteração.

Caso clique em Rejeitar o Plano é necessário informar uma justificativa e por fim clicar em REJEITAR PLANO DE AUDITORIA para o processo voltar ao MAPA.

Avaliação do Planejamento da Auditoria in loco *

Rejeitar Plano de Auditoria ▼

Justificativa para rejeição do Plano de Auditoria *

Feriado municipal no dia 19/02/2021, pode ser na semana seguinte.

REJEITAR PLANO DE AUDITORIA ↻

Quando processo voltar ao MAPA irá aparecer a justificativa dada pelo laboratório por ter rejeitado o mesmo, e o auditor líder poderá alterar a as datas e enviar novamente para aprovação conforme mostrado anteriormente.

Auditoria in loco ^

Data Prevista Auditoria * 23/02/2021 📅

Duração Prevista da inspeção (d...) * 3

Plano de Auditoria in Loco *

A auditoria será realizada no laboratório conforme data mencionada acima, iniciando as 9h e indo até as 18h onde será avaliado todos os ensaios solicitados acreditação nesse processo.

Anexo do Plano de Auditoria in loco

📎

Ação do Planejamento da Auditoria in loco *

Enviar Plano de Auditoria ▼

Justificativa para rejeição do Plano de Auditoria

Feriado municipal no dia 19/02/2021, pode ser na semana seguinte.

Ou pode realizar as alterações e seguir com a opção de aprovar plano de auditoria no laboratório, selecionando esta opção basta confirmar a mesma no final da página.

Se o plano for enviado novamente para aprovação o laboratório deverá repetir os passos citados anteriormente e não tendo nenhuma ressalva poderá selecionar a opção de Aceitar o Plano de Auditoria e depois clicar em ACEITAR PLANO DE AUDITORIA.

Auditoria in loco

Data Prevista Auditoria: 23/02/2021
Duração Prevista da inspeção ...: 3

Plano de Auditoria in Loco

A auditoria será realizada no laboratório conforme data mencionada acima, iniciando as 9h e indo até as 18h onde será avaliado todos os ensaios solicitados acreditação nesse processo.

Avaliação do Planejamento da Auditoria in loco *

Aceitar Plano de Auditoria

ACEITAR PLANO DE AUDITORIA ✓

2.2 Informar Ações Corretivas da Auditoria In loco

O sistema irá enviar um e-mail automático avisando que há uma pendência para o usuário, neste caso para informar as ações corretivas acesse o portal de serviços do Governo Federal conforme item 2.1

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física | Pessoa Juridica

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Pesquisa avançada

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000014.0044867/2021 v3	Monitoramento do Credenciamento de Laboratório	07/05/2021	3 Auditoria in loco	RESPONDER

O laboratório tem até 30 dias para responder a solicitação, passando este prazo o processo volta ao MAPA onde poderá ser concedido apenas mais 30 dias de prazo e/ou ser suspenso.

O laboratório deve avaliar cuidadosamente todas as não conformidades informadas pelo MAPA.



Não conformidades identificadas na Audit. in loco


N.º	Evidência da Não Conformidade	Descrição da Não Conformidade	Data da inclusão
1	-	A amostra de referência utilizada no ensaio de lipídios estava vencida.	26/01/2021 - 17:14
2	-	A temperatura da sala de amostras estava fora do limite definido no próprio POP 25/04/01 da unidade.	26/01/2021 - 17:14


20 ▾ 1 - 2 de 2


Abaixo das não conformidades insira as ações corretivas. É necessário inserir pelo menos uma ação corretiva para cada NC, mas podem ser inseridas quantas forem necessárias.

Selecione o número da NC correspondente, anexe a evidência da ação corretiva se houver, descreva a ação corretiva e clique em ADICIONAR DADOS NA TABELA + para salvar a mesma.

N.º *  

Evidência da Ação Corretiva 

Descrição da Ação Corretiva * 

ADICIONAR DADOS NA TABELA + 

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Nenhum dado adicionado				

20 ▾ 1 - 0 de 0

Após todas as ações corretivas inseridas devolva o processo para avaliação do MAPA clicando em ENCAMINHAR AÇÕES CORRETIVAS.



2.3 Editando ou Informando Novas Ações Corretivas

Após avaliação do MAPA podem ser solicitadas novas ações corretivas ou que as já foram informadas sejam complementadas (editadas), caso as informadas não sejam suficientes para sanar as não conformidades encontradas.

O usuário responsável no laboratório receberá um e-mail informando que há uma pendência no sistema e deverá realizar o acesso da mesma forma descrita no item 2.1 deste manual.

O laboratório irá se deparar com a lista de ações corretivas e na primeira coluna será possível observar se a evidência foi aceita ou não pelo MAPA.

N.º *

Selecione ▼

Evidência da Ação Corretiva

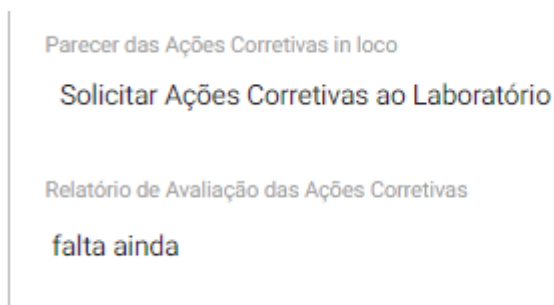
Descrição da Ação Corretiva *

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Sim	1	-	teste	-
Não	1	-	teste	- ✎ 🗑

20 ▼ 1 - 2 de 2

Importante avaliar o Relatório de Avaliação das Ações corretivas, abaixo das ações corretivas, pois ali a equipe auditora informará o porquê de não ter aceitado alguma ação corretiva.



Se alguma ação corretiva não tenha sido aceita, será possível inserir novas ações corretivas complementares a não conformidade que a originou conforme item 2.2 deste manual. Também será possível editar a não conformidade já cadastrada clicando no ícone do lápis e excluir clicando no ícone da lixeira.

Caso clique no lápis será possível editar todas as informações previamente informadas e após finalizar a edição clicar em ATUALIZAR para salvar as informações.

N.º *

1

Evidência da Ação Corretiva

Descrição da Ação Corretiva *

teste

CANCELAR ATUALIZAR

Evidência aceita?	N.º	Evidência da Ação Corretiva	Descrição da Ação Corretiva	Ações
Sim	1	-	teste	-
Não	1	-	teste	- [ícone de lápis] [ícone de lixeira]

20 1 - 2 de 2

Após realizar todas as correções necessárias clique em ENVIAR AÇÕES CORRETIVAS no final da página.

CAPÍTULO 3

Entrega



3 ENTREGA

O usuário irá receber um e-mail avisando que o processo foi entregue. Ele deverá entrar no sistema conforme os itens 1.1 deste manual para checar as informações e finalizar o processo. Para acessar o processo clique em Responder.

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Juridica

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Ocultar

Numero do protocolo

Data Inicial

Data Final

Serviços

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000014.0044867/2021	Monitoramento do Credenciamento de Laboratório v3	07/05/2021	5 Entrega	<input type="button" value="RESPONDER"/>

Também é possível observar que todas as fases do processo foram cumpridas, importante ressaltar que as fases do MAPA se encerram na Homologação. A fase de Entrega é exclusivamente de responsabilidade do laboratório.

Monitoramento do Credenciamento de Laboratório v3

Fases do atendimento



Após checar todas as informações é necessário clicar em Finalizar e Avaliar para encerrar o processo.

Então o sistema irá iniciar uma pesquisa de satisfação conforme as telas abaixo:

Formulário de Satisfação

Sua participação nos ajudará a melhorar cada vez mais os serviços

1. O que você achou do serviço?

★★★★★ Excelente

2. Do que você mais gostou?

Atendimento Rapidez Facilidade Qualidade **Acessibilidade** Outro

Enviar

Após responder a pesquisa seu processo está concluído e continuará disponível no sistema para consulta utilizando os filtros conforme imagem abaixo:

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Juridica

Concluídas Em andamento Avaliação pendente

Ocultar

Numero do protocolo

Data Inicial dd/mm/aaaa

Data Final dd/mm/aaaa

Serviços Monitoramento do Crec

Pesquisar Limpar

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
235876.0044862/2021	[Protocolo Digital v2]	07/05/2021	✓ Resultado	VER

