

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA  
INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE  
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Monicque Evelyn Marciano de Carvalho

**PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE (INCQS)  
VISANDO MELHOR ATENDIMENTO AOS CLIENTES EXTERNOS**

Rio de Janeiro

2022

Monicque Evelyn Marciano de Carvalho

**PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE (INCQS)  
VISANDO MELHOR ATENDIMENTO AOS CLIENTES EXTERNOS**

Monografia apresentada ao Curso de Residência Multiprofissional em Saúde na Área de Vigilância Sanitária com Ênfase na Qualidade de Produtos, Ambientes e Serviços, do Programa de Pós-Graduação em Vigilância Sanitária, do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, da Fundação Oswaldo Cruz, como requisito para a obtenção do título de Especialista por ter concluído o Curso de Residência Multiprofissional em Saúde na Área de Vigilância Sanitária com Ênfase na Qualidade de Produtos, Ambientes e Serviços.

Tutora: Tatiana Forti

Preceptoras: Marise Tenório Wanderley Hubner e Vera Maria Marques Machado

Rio de Janeiro

2022

Monicque Evelyn Marciano de Carvalho

**PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE (INCQS)  
VISANDO MELHOR ATENDIMENTO AOS CLIENTES EXTERNOS**

Monografia apresentada ao Curso de Residência Multiprofissional em Saúde na Área de Vigilância Sanitária com Ênfase na Qualidade de Produtos, Ambientes e Serviços, do Programa de Pós-Graduação em Vigilância Sanitária, do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, da Fundação Oswaldo Cruz, como requisito para a obtenção do título de Especialista por ter concluído o Curso de Residência Multiprofissional em Saúde na Área de Vigilância Sanitária com Ênfase na Qualidade de Produtos, Ambientes e Serviços.

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

Ana Lúcia Sampaio de Araújo

INCQS/FIOCRUZ

Rosane Maria Temporal

IOC/FIOCRUZ

Tatiana Forti – (Tutora)

INCQS/FIOCRUZ

Marise Tenório Wanderley Hubner – (Preceptora)

INCQS/FIOCRUZ

O progresso é impossível sem mudança; e aqueles que não conseguem mudar as suas mentes não conseguem mudar nada.

George Bernard Shaw

## **RESUMO**

O presente trabalho teve por objetivo criar uma nova proposta de trabalho para a Central de Atendimento ao Cliente do INCQS (CeAC) visando aprimorar o atendimento atual, atendendo às questões normativas do Sistema de Gestão da Qualidade institucional. Foi realizado o levantamento de informações e documentos relacionados aos clientes, onde foram verificadas as necessidades relacionadas ao atendimento dos clientes externos e apontados os pontos críticos que serviram de base para a elaboração de uma proposta de funcionamento da CeAC. O modelo proposto pode servir como piloto para outros laboratórios, principalmente públicos, que pretendam implementar o Sistema de Gestão da Qualidade e conseqüentemente aumentar a satisfação de seus clientes.

Palavras-chave: Cliente externo. CeAC. Qualidade.

## **ABSTRACT**

The present work aimed to create a new work process proposal for the INCQS Client Service Center (CeAC) in order to improve the current service, meeting the normative issues of the institutional Quality Management System. An analysis of information and documents related to clients was carried out, where the needs related to the service of external clients were verified and the critical points that served as a basis for the elaboration of a proposal for the operation of CeAC were pointed out. The proposed model can serve as a pilot for other laboratories, mainly public ones, that intend to implement the Quality Management System and consequently increase the satisfaction of their clients.

Key-words: External customer. CeAC. Quality.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Organograma INCQS .....	19
Figura 2 - Mapa Estratégico INCQS 2019-2023 .....	25
Figura 3 - Campo "Dúvidas" na página do INCQS (Perguntas frequentes).....	35
Figura 4- Linha do tempo Clientes .....	38
Figura 5 - Tipo de serviço INCQS.....	39
Figura 6 - Resumo da planilha de levantamento dos serviços externos .....	40
Figura 7- Proposta da nova composição da CeAC .....	43

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Lista de canais de contato com clientes INCQS.....	32
---------------------------------------------------------------	----



## LISTA DE SIGLAS

ABNT	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
ANVISA	AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA
CAC	CENTRAL DE APOIO AO CLIENTE
CeAC	CENTRAL DE ATENCIMENTO AO CLIENTE
CGCRE	COORDENAÇÃO GERAL DE ACREDITAÇÃO DO INMETRO
CONASEMS	CONSELHO NACIONAL DE SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE
CONASS	CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE
CPEP	COMISSÃO DO PROGRAMA DE ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA
CPQ	COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DA QUALIDADE
EP	ENSAIO DE PROFICIÊNCIA
FIOCRUZ	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
IEC	INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION
INMETRO	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA
INCQS	INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE
ISO	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
LACENS	LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA
NBR	NORMA BRASILEIRA
NT	NÚCLEO TÉCNICO
OMS	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE
POP	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO
RDC	RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA
SQRF	SUBSTÂNCIA QUÍMICA DE REFERÊNCIA FARMACOPEICA
Sislab	SISTEMA NACIONAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA
SNVS	SISTEMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA
SGA	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE AMOSTRA
SO	SUBUNIDADE ORGANIZACIONAL
VDGI	VICE-DIRETORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
VDQuali	VICE-DIRETORIA DA QUALIDADE

VDVisa

VICE-DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

UAs

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

VPDGI

VICE PRESIDÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO INSITUACIONAL

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>1.1</b>	<b>Cliente</b> .....	11
<b>1.2</b>	<b>Qualidade e Cliente</b> .....	11
<b>1.3</b>	<b>Normas ABNT NBR ISO/IEC 17025 e ABNT NBR ISO 9001 (foco cliente)</b> .....	13
<b>1.4</b>	<b>Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, INCQS e clientes</b> .....	14
<b>1.5</b>	<b>A CeAC na Estrutura do INCQS</b> .....	18
<b>1.6</b>	<b>Funcionamento da CeAC atualmente</b> .....	20
<b>1.7</b>	<b>Plano Estratégico Institucional – perspectiva do Cliente</b> .....	23
<b>1.8</b>	<b>Comunicação com o cliente</b> .....	24
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	25
<b>3</b>	<b>LIMITAÇÃO DO TRABALHO</b> .....	26
<b>4</b>	<b>OBJETIVO GERAL</b> .....	26
<b>5</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	26
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	26
<b>7</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	27
<b>8</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	42
<b>9</b>	<b>PERSPECTIVAS</b> .....	43

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Cliente

A palavra cliente tem sua origem etimológica do latim – *cliens, entis* – que na Roma Antiga estava relacionado a uma classe de homens livres, porém fortemente dependente da aristocracia romana. Com o tempo, a palavra foi mudando de significado, passando pela área de advocacia “aquele por quem o advogado age” até chegar ao que hoje o termo se refere. Cliente é qualquer pessoa ou entidade para qual um serviço ou atendimento é prestado, é a razão da existência de uma organização e todos os trabalhadores de uma organização são clientes uns dos outros (DOS SANTOS, 2019)(AMADI; CARRILLO; TUULI, 2018).

Os clientes também podem ser conhecidos como “*stakeholders*”, que correspondem a todas as pessoas ou entidades consideradas como parte interessada que sofrem influência da organização ou que influenciam na mesma (LEMMERTZ JÚNIOR, 2019 apud Guia PMBOK, 2017, p.719). Considerando este conceito, é de suma importância conhecer os *stakeholders* para o gerenciamento da comunicação com os mesmos, visando avaliar os seus interesses e resolver possíveis problemas pois, como Barradas (2018) afirma “ [...] é fundamental assumir o poder que consumidores e cidadãos têm para impactar os serviços, produtos e a conduta de qualquer empresa, inclusive as do poder público”.

Os clientes podem ser classificados em internos ou externos. São considerados clientes internos os colaboradores de uma organização, a força de trabalho que faz o processo da empresa acontecer através das relações entre departamentos. Os clientes externos, por sua vez, são o motivo da existência da organização, são aqueles que consomem os serviços e/ou produtos sem fazer parte da mesma. Existe a máxima de que clientes internos satisfeitos geram a satisfação de clientes externos e portanto um não é menos importante que o outro e ambos devem ser tratados de maneira semelhante (FERNANDES, 2016).

## 1.2 Qualidade e Cliente

O conceito de “qualidade” é amplo e complexo sendo então consideradas algumas definições de estudiosos referências no tema como Deming (1986), que definiu a qualidade

como a percepção que o cliente final tem do produto; Juran (1989) relacionou a qualidade ao atendimento das expectativas do cliente para satisfazer suas necessidades e Crosby (1979) que considera qualidade como atendimento a requisitos e especificações do produto. Quando relacionamos aos serviços, temos a definição de Karl Albrecht (1992) – “qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém” – (*apud* Albrecht, K., 1992) porém, sabe-se que, atualmente, é preciso mais que somente atender às necessidades.

O conceito adotado pela ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos – determina que a qualidade está relacionada à satisfação do cliente, ou seja, atendimento às necessidades dos seus clientes e superação de suas expectativas (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). Para o atendimento aos anseios dos clientes, suas necessidades costumam ser traduzidas em requisitos de qualidade visando não só manter a satisfação do cliente como também aumentá-la (LOBO, 2020).

Apresentar qualidade nos serviços prestados, atualmente, não é mais um diferencial e sim uma necessidade para se manter no mercado. A globalização, a troca de tecnologias e o acesso a informações cada vez mais exigem das organizações estratégias para satisfazer os seus clientes, mas nem sempre foi assim. Até a Segunda Guerra Mundial, pouco se levava em consideração as necessidades dos clientes, visto que a concorrência não era grande e não havia questionamentos profundos sobre os bens adquiridos (CARNEIRO, R. P; FRANÇA, 2017).

Os clientes eram elementos passivos no processo, mas com a mudança socioeconômica e o aumento da concorrência, as empresas precisaram se adequar à nova realidade, buscar formas de produzir produtos de maior qualidade com menores custos. Porém, nem mesmo isto passou a ser suficiente, visto que a concorrência estava cada vez mais acirrada, e então o conceito de qualidade evoluiu mais ainda e passou a considerar as necessidades que nem mesmos os clientes tinham a consciência que precisavam (LOBO, 2020).

A qualidade continua evoluindo com o mundo e cada vez mais é preciso se adequar para atender às exigências de seus clientes. Conforme descrito na ABNT NBR ISO 9001:2015 “A sociedade se tornou mais instruída e mais exigente, tornando as partes interessadas cada vez mais influentes”. Conhecer bem suas necessidades e traduzir de forma assertiva os *feedbacks* são formas de demonstrar ao cliente sua importância no desenvolvimento da organização uma vez que contribuem para a evolução de seus produtos e serviços (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2018).

O Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS) possui um Sistema de Gestão da Qualidade baseado nas Normas ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017, atende à ABNT NBR ISO/IEC 17043 nas atividades como Provedor de Ensaio de Proficiência, atende às demandas no controle de medicamentos seguindo as Boas Práticas da OMS para Laboratórios de Controle de Qualidade de produtos farmacêuticos. Também está pré-qualificado na área de vacinas, cumprindo os indicadores estabelecidos para o Sistema Nacional que abrange todas as etapas das vacinas publicados pela OMS (WHO - Vaccine Data Collection tool) e também busca atender à RDC nº512/21- Boas Práticas para Laboratórios de Controle de Qualidade para adequar suas atividades como laboratório analítico prestado de serviço de análises em produtos sujeito à vigilância sanitária (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2020).

### **1.3 Normas ABNT NBR ISO/IEC 17025 e ABNT NBR ISO 9001 (foco cliente)**

As normas da família ISO 9000 são gerenciadas mundialmente pela *International Organization for Standardization*, organismo sem fins lucrativos fundado em 1946, sediado em Genebra, na Suíça. A ISO 9001 é a norma que é atualmente mais utilizada como base dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) pelo mundo e se encontra vigente a edição publicada em 2015. A norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e garantir a elevada satisfação dos mesmos. A versão da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 se baseia em sete princípios da gestão da qualidade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

- 1) **Foco no cliente**;
- 2) Liderança;
- 3) Engajamento das pessoas;
- 4) Abordagem de processo;
- 5) Melhoria;
- 6) Tomada de decisão baseada em evidência;
- 7) Gestão de relacionamento.

Os princípios apresentam relação mútua e nenhum se sobrepõe ao outro, devendo haver um equilíbrio na aplicação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

O sistema de gestão da qualidade compreende e gerencia, de modo integrado, os diversos processos realizados em uma organização para obter produtos e/ou serviços alcancem os resultados desejados de modo a atender e exceder às expectativas dos seus clientes (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). Apesar do INCQS não ter adotado a ABNT NBR ISO 9001:2015 como base do seu Sistema de Gestão da Qualidade, indiretamente os laboratórios que estão em conformidade com a ABNT ISO/IEC 17025:2017 atuam de modo geral com os princípios da ABNT NBR 9001:2015.

A Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 – Requisitos Gerais para Competência de Ensaios e Calibração define requisitos gerais para competências de laboratório de ensaios e calibração. A acreditação<sup>1</sup> dos ensaios/calibrações na ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 assegura aos seus clientes a escolha de um laboratório tecnicamente competente no qual a confiabilidade dos resultados estão garantidas. Também possibilita o reconhecimento internacional e a troca global de informações com maior facilidade (PATOILO, 2020).

#### **1.4 Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, INCQS e clientes**

Vigilância sanitária é definida § 1º do Art. 6º da Lei nº 8.080/90 – Lei Orgânica da Saúde – como um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde abrangendo:

- I. Controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo;
- II. Controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

---

<sup>1</sup> Atestação realizada por terceira parte, relativa a um organismo de avaliação da conformidade, exprimindo demonstração formal de sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade. No Brasil, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) é órgão acreditador e a Coordenação Geral de Acreditação do Instituto Nacional de Metrologia (CGCRE) concede o Certificado de Acreditação.

No Brasil, o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) foi criado pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro 1999, e engloba unidades nos 3 níveis – federal, estadual e municipal – atuando de forma integrada e descentralizada. O órgão regulador, no âmbito federal, é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), uma autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. No nível estadual se encontram os órgãos de Vigilância Sanitária Estaduais e os Laboratórios Centrais de Saúde Pública (LACENs) – de cada um dos entes federativos, e no municipal estão as Vigilâncias Sanitárias Municipais. Além desses órgãos, fazem parte do SNVS, o Ministério da Saúde, o Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde (CONASS), o Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS), a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) e os Conselhos Estaduais, Distrital e Municipais de Saúde, em relação às ações de vigilância sanitária (BRASIL, 1999).

O SNVS atua de forma integrada com a missão de proteger e de promover a saúde da população através da identificação e controle permanente de fatores de riscos à saúde individual e coletiva. Complexa e abrangente, a vigilância sanitária tem sob sua responsabilidade produtos como alimentos; medicamentos; cosméticos; perfumes; saneantes domissanitários; produtos de higiene pessoal; material e equipamentos médicos; produtos para diagnóstico in vitro; e outros produtos de interesse à saúde humana (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2013).

O INCQS é uma unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) e tem como objetivo principal o controle de qualidade de produtos sujeitos ao controle sanitário dando suporte às ações de vigilância sanitária em todo território brasileiro (BASTOS; SIQUEIRA; SILVA, 2019). Apresenta-se como ente federal da rede oficial de Laboratórios de Vigilância Sanitária do Sistema Nacional de Laboratórios de Saúde Pública (Sislab) e seus laboratórios realizam análises que podem ser classificadas como: prévias, fiscais, de controle, de orientação ou análises especiais (SILVA; GARCIA, 2021).

As modalidades de análise definem o tipo de análise a qual a amostra será submetida, sendo definidas como:

- **Prévia:** é aquela efetuada em amostras de produtos sob o regime de vigilância sanitária, a fim de ser verificado se os mesmos cumprem com os requisitos de qualidade que os habilitem para serem registrados (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);



- **Análise de Controle:** é aquela efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, após sua entrega ao consumo e destinada a comprovar a conformidade do produto com a fórmula que deu origem ao registro (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);
- **Análise Fiscal:** é aquela efetuada em amostras de produtos submetidos ao sistema de vigilância sanitária para apuração de infração ou verificação de ocorrência de desvio quanto à qualidade, segurança e eficácia dos produtos e matérias-primas (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);
- **Análise de Contraprova (Perícia de Contraprova):** é aquela efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, quando ocorrer discordância do resultado condenatório da análise fiscal (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);
- **Análise Fiscal Testemunho (Terceiro Invólucro):** efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, quando ocorrer discordância do resultado condenatório da análise fiscal e da perícia de contraprova (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);
- **Análise de Orientação:** é aquela efetuada em amostras de insumos ou produtos, encaminhados para cumprimento de programas de monitoramento por órgãos públicos ou instituições privadas, pelo poder judiciário para análise ou reanálise; para avaliação de insumos críticos dos laboratórios do INCQS ou cujos resultados servirão como base para tomada de decisão na área da saúde (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);
- **Análises Especiais:**
  - Análise de apoio à pesquisa: aquela realizada em amostras relacionadas ao programa de pós-graduação referente a uma tese ou projeto específico, com

prazo determinado ou a projetos de pesquisa no âmbito da Vigilância Sanitária (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);

- Análise para desenvolvimento de metodologia analítica: realizada em amostras de insumos ou produtos no desenvolvimento de novas metodologias de controle de qualidade de produtos ou de aprimoramento de alguma metodologia já empregada, podendo incluir a participação em estudos interlaboratoriais ou estudos colaborativos (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);

- Análise de proficiência: aquela realizada em amostras de insumos ou produtos, para a participação em interlaboratoriais, que têm por finalidade avaliar o desempenho dos laboratórios ou realizada internamente para o preparo de itens de ensaio de proficiência (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);

- Análise para estabelecimento de materiais de referências: aquela realizada em amostras destinadas ao estabelecimento de materiais de referência, podendo incluir a participação em interlaboratoriais ou estudos colaborativos (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);

- Análise de auditoria: aquela realizada em amostras para fins de auditoria (interna ou externa) (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021);

- Análise para treinamento: aquela realizada em ensaios com a finalidade de treinamento de pessoal interno e externo (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021).

Quanto às suas atividades, o INCQS é responsável pela realização de análises laboratoriais para controle da qualidade de produtos sob vigilância sanitária, tendo alguns de seus ensaios e de seus serviços de calibração acreditados pela Cgcre segundo a norma ABNT NBR ISO/IEC ABNT 17025:2017, conforme escopo de acreditação disponível no Inmetro. Também tem como função emitir pareceres sobre questões técnico-científico sobre questões relativas à vigilância sanitária. Dentre as muitas atividades, é responsável pelo estabelecimento, guarda e distribuição de substâncias químicas e microrganismos de referência; organiza ensaios de proficiência para laboratórios públicos e privados relacionados a produtos sob vigilância sanitária. O Instituto também atua capacitando profissionais na pesquisa e no ensino, na área de vigilância sanitária, através do programa de pós-graduação nas modalidades *lato sensu* e *stricto sensu*. (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2020)

O INCQS é uma instituição pública integrante do SNVS e portanto apresenta certa peculiaridade no perfil do público que atende. Os clientes internos e externos da instituição estão descritos de forma simplificada no seu procedimento operacional padrão, POP 65.1120.055 – Avaliação da Satisfação dos Clientes Internos e Externos (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019a) sendo considerados:

**Clientes internos:** todos os membros que compõem a força de trabalho da Instituição;

**Clientes externos:** todos que adquirem ou usufruem de seus serviços de maneira direta, ou através de seus parceiros, como os Lacens, órgãos colegiados do Sistema de Vigilância Sanitária, SUS e participantes dos programas de ensaios de proficiência.

De forma geral, estes clientes estão divididos em quatro grupos:

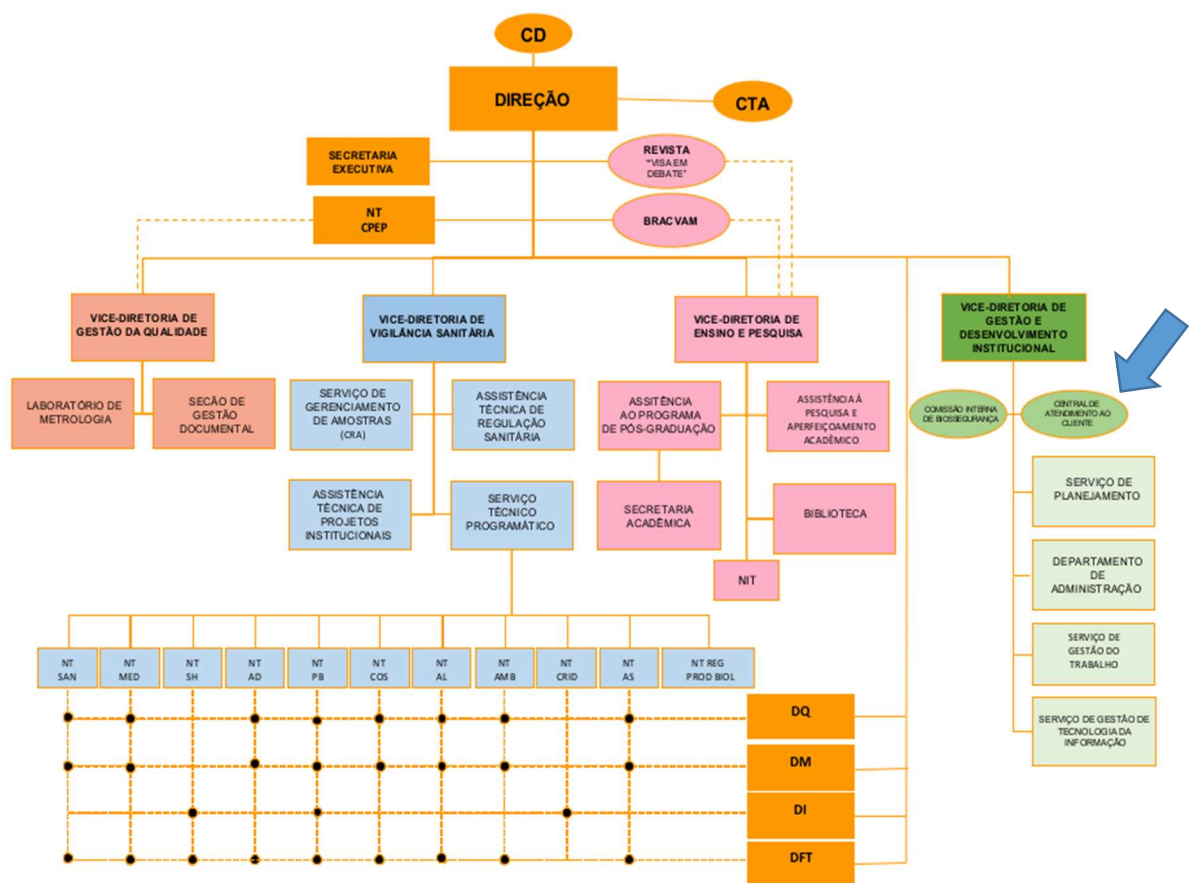
- a) Governo, compreendendo órgãos públicos da administração direta em níveis federal, estadual e municipal;
- b) Meio empresarial, abrangendo empresas públicas e privadas;
- c) Institutos de pesquisa, universidades e áreas de governo ligadas à ciência e tecnologia;
- d) Cidadãos (de forma indireta)

## 1.5 A CeAC na Estrutura do INCQS

O Instituto, visando atender aos requisitos da norma ABNT NBR ISO IEC 17025:2017 e às demandas institucionais, propôs como forma de aprimoramento da sistemática de atendimento ao cliente externo um modelo de Central de Atendimento ao Cliente (CeAC). O objetivo primário da CeAC era ser um ponto de interseção de todas as informações geradas pelas solicitações dos clientes realizadas através de vários canais de atendimento como: e-mail, ouvidoria Fiocruz, links do intranet e registro de atendimento interno. As informações seriam avaliadas e enviadas à subunidade organizacional referente ao solicitado com acompanhamento da resposta ao cliente. Além disto, as pesquisas de satisfação relativa aos diferentes serviços prestados pelos INCQS também estavam incluídas como instrumento de avaliação na relação com o cliente.

A CeAC se encontra, atualmente, vinculada à Vice Diretoria de Gestão de Desenvolvimento Institucional (VDGDI), figura 1.

Figura 1- Organograma INCQS



Fonte: (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE,2020)

## 1.6 Funcionamento da CeAC atualmente

A CeAC foi criada pela Portaria 038/2013 e a Portaria 19/2014 alterou as iniciais de criação da CeAC, anteriormente chamada de Central de Apoio ao Cliente (CAC). No ano de 2018, esta foi ratificada pela Portaria 01/2018 estando desde sua criação subordinada à Vice-Diretoria de Gestão e Desenvolvimento Institucional (VDGDI).

Desde a sua criação, a CAC contou com número muito reduzido de profissionais envolvidos. Inicialmente a equipe contava com 3 profissionais e atualmente segundo a Portaria 01/2018 somente 2 profissionais estariam responsáveis, e um deles recentemente deixou a instituição.

Quanto às suas funções, a CeAC visa o atendimento externo das seguintes demandas:

a) aprimorar a sistemática de atendimento ao cliente externo - produtos e serviços ofertados: fornecimento de substâncias química de referência, fornecimento de bactérias e fungos, venda de POPs, organização de EPs, emissão de laudos laboratoriais e serviços de calibração;

b) atualização das informações sobre o INCQS na Carta ao Cidadão – demanda VPDGI;

c) atendimento à Lei de Acesso à Informação – demanda Fiocruz. (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2020)

A CeAC atua coletando informações que chegam por meio de 3 canais de atendimento:

- e-mail cliente ([cliente@incqs.fiocruz.br](mailto:cliente@incqs.fiocruz.br))
- Fale com o INCQS
- Fale Conosco Fiocruz

O INCQS avalia de forma sistemática, diretamente pelos prestadores de serviço (não incluindo a participação da CeAC), a partir de formulários encaminhados, a qualidade dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento de Materiais de Referência Químicos e Biológicos;
- b) Fornecimento de Microrganismos de Referência;

- c) Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs);
- d) Serviços de Ensaios de Proficiência. (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019)

O INCQS estabeleceu a busca de satisfação do cliente para alguns serviços feita através do envio sistemático dos formulários citados acima. A retroalimentação do cliente é descrita como opiniões, comentários e expressões de interesse, sobre produtos, serviços ou sobre processo de tratamento de reclamações (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). Está incluída na norma ABNT NBR ISO 9001:2015 como requisito para produtos e serviços, produção e previsão de serviço, avaliação de desempenho e como parte do item da análise crítica pela direção.

A ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 em seu item 8.6.2 determina que “o laboratório deve procurar obter retroalimentação, tanto positiva quanto negativa, dos seus clientes. A retroalimentação deve ser analisada e utilizada para aprimorar o sistema de gestão, as atividades de laboratório e o atendimento ao cliente, sugerindo, entre outros, a pesquisa de satisfação como meio para retroalimentação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2017). Esta retroalimentação se reflete, também, diretamente, na gestão institucional, na avaliação, na proposta e na definição de novos trabalhos na área de análises laboratoriais, seja na adequação do rumo das atividades laboratoriais já existentes e rotineiras.

Na avaliação dos serviços citados, o Formulário de Avaliação da Satisfação do Cliente, anexo 1, é a principal ferramenta de gestão da qualidade usada para esta finalidade. Ele é preenchido pelo cliente e é utilizado para alimentação de planilha de controle onde os dados são tratados estatisticamente e avaliados.

Neste formulário, estão dispostos seis itens para o cliente avaliar o serviço como “ótimo”; “bom”; “regular”; “ruim” e “não se aplica”, além de um campo livre para sugestão/comentários. Quando o cliente seleciona a opção “regular”, uma avaliação é realizada pela VDQuali junto a subunidade organizacional (SO) responsável e se for necessário faz-se contato com o cliente para que se obtenha mais informações sobre sua avaliação. É considerada como reclamação a avaliação “ruim” de qualquer item ou quando o cliente utiliza o campo de sugestões/comentários para, de fato, fazer uma reclamação. (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019a).

Ainda considerando a retroalimentação do cliente, conforme descrito no POP 65.1120.031 - Tratamento de Reclamação de Clientes Internos e Externos, as reclamações internas e externas ao instituto recebidas através de qualquer meio de comunicação, que estejam relacionada a: ensaios em geral, ensaios de proficiência, calibrações e produção de materiais de referência ou discordância aos resultados de análises fiscais são classificadas como “reclamações de sistema” e são enviadas à VDQuali para serem analisadas e registradas em Formulário de Registro de Reclamações. As reclamações procedentes são analisadas junto à subunidade envolvida e as decisões quanto a elas são definidas para esclarecer ou solucionar o problema do cliente. As reclamações não procedentes são encerradas pela VDQUALI, registradas e comunicadas por escrito ao cliente reclamante, se este puder ser identificado (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019b).

Reclamações procedentes podem gerar não-conformidade, ação preventiva ou oportunidade de melhoria, ficando esta classificação sob a responsabilidade da VDQUALI. Caso isso ocorra, são abertos registros de acordo com a categoria cabível, (Registro de Não Conformidade ou Registro de Ação Preventiva/Oportunidade de Melhoria), anexo 2 e anexo 3, as mesmas são avaliadas, tratadas e acompanhadas quanto à eficácia e, se consideradas eficazes, ocorre o fechamento dos registros, com posterior arquivamento. O cliente é informado sobre as ações que serão tomadas e as medidas para não prejudica-lo quanto aos serviços realizados (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021).

Quando a reclamação é procedente, mas não há necessidade de abertura de registro de não-conformidade ou ação preventiva/oportunidade de melhoria, o tratamento da reclamação segue sendo registrado no formulário “Registro de Reclamação”, anexo 4, e a investigação é realizada com todas as subunidades envolvidas para identificação das possíveis causas e ao fim, ações corretivas são propostas aos responsáveis e um prazo de execução é acordado. Ao fechamento da reclamação, todos os registros e documentos são agrupados, assinados pela VDQUALI e, o cliente, quando puder ser identificado, deve ser comunicado por escrito e o mesmo recebe um resumo referente às ações que foram tomadas e a eficácia da mesma (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019b).

Importante salientar que o conteúdo das reclamações também é avaliado quanto ao risco, baseado nos procedimentos de Controle de Mudanças e Gestão de Riscos conforme descrito no POP 65.1120.083 (Controle de mudanças e Gestão de Risco).

As análises na modalidade de contraprova, quando o detentor de um produto discorda do laudo de análise emitido pelo instituto, são tratadas como reclamações e são classificadas como não procedentes se o resultado analítico anterior se mantiver ou se o resultado for diferente, porém relacionado a causas externas ao INCQS. O resultado diferente na contraprova por razões internas ao INCQS é classificado como procedente e o processo de “Não Conformidade” é aberto, de acordo com o POP 65.1120.039 - Tratamento de não conformidades, ações corretivas de preventivas e oportunidade de melhoria (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019b).

Nesses casos, a CeAC não participa da gestão das informações coletadas e em relação as questões analíticas o relacionamento com os clientes acaba se dando diretamente com os Núcleos Técnicos e a Diretoria, não havendo comunicação sistemática com a CeAC nessa área.

Embora o objetivo de criação da CeAC tenha sido a atuação direta com os clientes e a possibilidade de avaliação de sua satisfação gerando com isto informações relevantes para a tomada de decisões institucional, a abrangência de sua atuação não atingiu todas as áreas necessárias.

### **1.7 Plano Estratégico Institucional – perspectiva do Cliente**

A metodologia utilizada na produção do Plano Estratégico do INCQS (2019-2023) trabalha com 4 perspectivas e uma delas é o cliente, conforme observado na figura 2.

Figura 2 - Mapa Estratégico INCQS 2019-2023





Fonte: INTRANET/INCQS

Através das informações de clientes, foram estabelecidas as metas nas áreas laboratorial, de tecnologia e ensino e pesquisa.

Existe, portanto, a possibilidade da absorção de novas atividades na área de análises laboratoriais oriundas de demandas/solicitações do cliente externo por meio do e-mail cliente da CeAC e da VDQUALI, além de solicitações direcionadas diretamente aos Núcleos Técnicos ou à própria Diretoria.

### 1.8 Comunicação com o cliente

Estabelecidos os conceitos de cliente, qualidade, a relação entre ambos e a relação institucional, pode-se definir o conceito de atendimento ao cliente. Entende-se por atendimento qualquer tipo de comunicação com o cliente. O primeiro passo para um atendimento ideal é estar aberto, receptivo ao cliente. A forma como sua necessidade, ou reclamação, é recebida influencia muito sobre o comportamento do mesmo. Portanto, a demora na resposta ou um tratamento inadequado leva a um bloqueio na relação, o que não é o ideal para os passos seguintes do atendimento. Ouvir o cliente e se esforçar para orienta-lo na escolha do serviço que atende as suas necessidades é parte do caminho para satisfazê-lo, assim como a resolução

de possíveis pendências (FERNANDES, 2016; FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2017).

Por mais que esteja sendo abordada a realidade de um serviço público no qual os clientes externos diretos são na grande maioria organizações pré-estabelecidas através de programas do governo, e, portanto, não há serviços passíveis de competição no mercado, a adequação do atendimento ao cliente se faz necessária para o cumprimento da missão do INCQS de contribuir para a promoção e recuperação da saúde e prevenção de doenças (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2020).

Outra questão de extrema importância é a transferência do atendimento, seja por telefone ou e-mail, para pessoas ou departamento, de forma correta, evitando que o cliente tenha que se reportar várias vezes até de fato ser compreendido. Também, é importante a qualidade no atendimento de indivíduos que equivocadamente procuram o instituto para solucionar seus problemas. Mesmo não sendo parte da lista de parceiros, cidadãos são de certa forma clientes indiretos e merecem cordialidade e até mesmo, quando couber, uma breve orientação ou sugestão sobre a quem procurar para resolver seus problemas (FERNANDES, 2016).

## **2 JUSTIFICATIVA**

As análises de controle da qualidade de insumos, produtos, ambientes e serviços realizadas pelo INCQS geram o laudo analítico, um importante instrumento para a tomada de decisão pelos órgãos que compõem o SNVS, que têm como objetivo eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde da população. Apesar deste ser o principal serviço do Instituto, atualmente não existe uma sistemática estabelecida para avaliar a satisfação do cliente desta atividade.

A proposta de reformulação leva em consideração as necessidades atuais para um melhor atendimento e contém elementos que facilitam o desempenho da CeAC para alcançar seus objetivos e conseqüentemente agregar qualidade ao cidadão que, como cliente indireto, é o principal favorecido com os resultados das ações de vigilância sanitária.

A boa relação com os clientes fortalece a imagem externa da instituição. A qualidade dos serviços pode ser medida através do atendimento às expectativas e percepções dos clientes

e somente por meio de uma comunicação eficaz é possível identificar suas necessidades e, conseqüentemente, atender com excelência aos clientes sendo eles internos ou externos à instituição.

O presente trabalho é de caráter interdisciplinar, abrangendo todas áreas dos serviços realizados pelo INCQS, podendo servir como modelo para rede de LACENS na orientação da relação com seus clientes de forma a impactar positivamente nos resultados do seu trabalho para a sociedade.

### **3 LIMITAÇÃO DO TRABALHO**

Não será abordada neste trabalho a atuação da Central de Atendimento do Cliente em relação ao cliente interno, ficando esta como parte da perspectiva do trabalho.

### **4 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral é propor nova estrutura e processo de trabalho para o funcionamento da CeAC no INCQS, levando em consideração todos os serviços realizados no instituto que impactem aos clientes externos.

### **5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Analisar criticamente a documentação do INCQS relacionada aos clientes;
- 2) realizar o levantamento dos serviços externos prestados pelo Instituto considerando os envolvidos e os processos internos atuais;
- 3) criar uma nova proposta de trabalho para CeAC.

### **6 METODOLOGIA**

Para o objetivo 1, foi feita a análise crítica de dados históricos, processos internos e questões normativas relacionadas aos clientes. Serão utilizados documentos internos como: Análises Críticas, Procedimentos Operacionais Padronizados relacionado aos clientes (e seus anexos), Manual da Qualidade e Manual da Organização e documentos externos como as normas da qualidade e resoluções da ANVISA, entre outros.

Para o objetivo 2 foi realizado um levantamento dos serviços externos disponíveis, os canais de comunicação específicos e os ponto focais de cada um. A organização dos dados levantados será feita através de planilha Excel® estando descritos, entre outros, os respectivos itens:

- Tipo de serviço;
- Meios para entrada de solicitação ao serviço;
- Canais de atendimento ao cliente;
- Principais clientes atendidos pelo serviço;
- Processos internos específicos;
- Foco atual de recebimento da demanda.

Com base na avaliação documental e dos dados coletados nos objetivos anteriores foi estabelecida uma nova proposta de estrutura e reformulação para as atividades a serem desempenhadas pelas Central de Atendimento ao Cliente.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 1) ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO RELACIONADA AOS CLIENTES

Quadro 1- Lista de documentos analisados

<b>Documentos analisados</b>
Relatório de Análise Crítica 2008
Relatório de Análise Crítica 2009
Relatório de Análise Crítica 2010
Relatório de Análise Crítica 2011
Relatório de Análise Crítica 2012

Relatório de Análise Crítica 2013
Relatório de Análise Crítica 2014
Relatório de Análise Crítica 2015
Relatório de Análise Crítica 2016
Relatório de Análise Crítica 2017
Relatório de Análise Crítica 2018
Relatório de Análise Crítica 2019
Relatório de Análise Crítica 2020
ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 – Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio de Calibração
ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade
POP 65.1120.002 – Manual da Organização, rev. 22
POP 65.1120.055 - Avaliação da satisfação dos clientes internos e externos, rev. 08
POP 65.1120.031 - Tratamento de reclamação de clientes internos e externos, rev. 17
Plano Estratégico do INCQS 2019-2023

A maioria dos documentos utilizados para análise se encontram disponíveis na página da INTRANET.

A partir da avaliação dos Relatórios de Análise Crítica pode ser percebido a segregação das informações relacionadas aos clientes. Os setores descrevem sobre as solicitações, avaliações e/ou reclamações dos clientes, que foram diretamente enviadas aos mesmos e em poucos casos estas foram compartilhadas com a CeAC previamente.

Foram identificadas também questões relacionadas aos clientes que estão atualmente sem um processo bem definido:

- ❖ Avaliação da satisfação de clientes

Avaliando o histórico das análises dos resultados destas pesquisas de satisfação e as reclamações pode ser observado que o tratamento dos dados referentes às pesquisas não descrevia bem a realidade. Com isto, durante os anos a revisão dos formulários foi proposta e a possibilidade de avaliação de satisfação quanto à emissão de laudos também foi sugerida.

Os formulários de avaliação dos clientes foram revisados, tornando mais simples o preenchimento e os pontos de avaliação foram alterados também para buscar melhor tradução da percepção do cliente quanto ao serviço prestado.

Com o envio dos formulários novos houve pequena melhora no retorno das respostas para os serviços: SQFR, cepas e venda de POP. Apenas o serviço de organização de ensaio de proficiência não obteve resposta aos formulários. Devido às diferenças de retorno foi proposto que os setores periodicamente enviassem para a VDQuali o número de formulários encaminhados, a quantidade de respostas recebidas e a avaliação dos clientes.

Observando o contexto, foi verificada a necessidade de um questionário específico para avaliação dos clientes do serviço de Ensaio de Proficiência para a obtenção de respostas mais adequadas às necessidades do setor. A avaliação deste serviço passou a ser tratada pela própria Comissão do Programa de Ensaio de Proficiência (CPEP).

A partir do ano de 2009 o serviço de metrologia iniciou o envio do formulário de avaliação para os serviços de calibração prestados externamente naquela época (aos laboratórios de referência de outras unidades da FIOCRUZ).

No ano de 2010 foi desenvolvido um questionário específico para avaliação do serviço de análise laboratorial de produtos sujeitos a vigilância sanitária, principal serviço do INCQS. O questionário foi elaborado como “piloto” para posterior elaboração definitiva caso fosse aprovado. Foi aberto um canal de atendimento ao cliente externo “Pesquisa de Satisfação Análise Laboratorial” no site [www.incqs.fiocruz.br](http://www.incqs.fiocruz.br) e no ano de 2011 somente 3 formulários foram recebidos de forma voluntária através do mesmo. O setor responsável pelo encaminhamento do formulário de forma ativa (VDVisa ou NT) não realizou o encaminhamento justificando falta de tempo para realização da pesquisa.

O formulário de Avaliação do Atendimento ao Cliente Externo (Análise Laboratorial) não foi encaminhado aos clientes no ano de 2012 e, devido a uma questão interna, o profissional responsável pela atividade foi remanejado de setor e não houve substituição nem continuidade dessa atividade.

Com as observações realizadas sobre o desempenho do contato com os clientes foi proposta uma discussão para avaliar outros canais mais eficientes para envio e recebimento de avaliação de clientes. O POP 65.1120.055 foi revisado para contemplar a pesquisa de satisfação de cliente por telefone também (busca ativa).

No ano de 2013 foi criada a CAC (Central de Atendimento ao Cliente), Portaria 038/2013, com o objetivo de trabalhar todas as questões relacionadas aos clientes e por onde todas as avaliações de clientes deveriam passar. A CAC foi renomeada e atualmente é conhecida como CeAC.

A sistemática de avaliação do serviço principal do INCQS eficiente ainda não havia sido estabelecida, a CeAC assumiu a avaliação do serviço principal como a primeira atividade a ser tratada. Tal questão dependia de uma ação do Serviço de Informática (SI) uma vez que seria realizada online. As avaliações dos outros serviços: SQRF, venda de POP, venda de cepas, ensaio de proficiência e calibração continuaram a ser realizadas pelas áreas específicas.

Em 2014 foi elaborado um plano piloto para, finalmente, abordar a questão da avaliação da satisfação dos clientes do serviço principal (análise de produtos). O formulário de pesquisa piloto de Satisfação do Cliente (para o serviço “análises laboratoriais”) foi reformulado e novos quesitos específicos foram incorporados para permitir uma melhor avaliação, porém o setor responsável pela operacionalização da sistemática prevista (VDVISA) não finalizou o processo.

No ano de 2015, a CeAC buscando atingir seu objetivo de envolver todas as questões relacionadas ao cliente realizou uma reunião com a Pós-Graduação e VDQuali para avaliação dos formulários de avaliação do serviço. A pós-graduação elaborou seu próprio formulário e aplica conforme necessário. Ficou responsável por compilar os dados para o relatório de análise crítica do ano juntamente às demais avaliações de cliente de outros setores e realizou uma reunião com o setor de Cultura de Células e elaborou um novo formulário para pesquisa de satisfação dos serviços ofertados.

A pesquisa de satisfação dos clientes (para o serviço de “análises laboratoriais”) não funcionou da forma prevista. Uma nova estratégia foi pensada na qual o processo de análise laboratorial foi mapeado e contou com a participação dos coordenadores dos Núcleos Técnicos (NTs) para avaliação da possibilidade de uma padronização do atendimento aos clientes por parte de todos os NTs, porém não foi possível a apresentação da proposta a todos os

coordenadores. Portanto, a sistemática do atendimento ao cliente externo do serviço principal continuou sem definição.

Em 2016 a CeAC reformulou os formulários de Pesquisa de Satisfação para os serviços de SQR e MR.

No ano de 2018 houve um pequeno aumento no retorno das pesquisas de satisfação do serviço de venda de POPs, devido a alteração na forma de envio, que passou a ser pelo e-mail e não mais pelo meio físico. Já em relação aos serviços de fornecimento de cepas houve redução do número de formulários retornados em relação ao ano anterior;

Não houve envio de formulários para os serviços de calibração no ano, pois não mais foram realizadas calibrações para clientes externos (serviço interrompido em 2017). No caso de ofertas de Ensaio de Proficiência, apesar da sistemática própria de avaliação dos clientes, também houve redução do número de respostas, visto que a funcionária responsável pela busca ativa da retroalimentação não se encontrava mais no cargo.

Em 2019 a VDVISA solicitou que a CeAC acompanhasse as reclamações, sugestões e elogios referentes ao atendimento dos serviços laboratoriais. A VDVISA, junto ao Serviço de Planejamento, realizou a revisão dos objetivos do Plano Estratégico INCQS (2019-2023) estabelecendo o objetivo de aprimorar a sistemática dos processos de análises laboratoriais na perspectiva dos processos internos visando o cliente.

Atualmente são enviados formulários para Avaliação da Satisfação dos Clientes dos serviços de:

- Substância Química de Referência da Farmacopeia Brasileira;
- Fornecimento de cepas;
- Ensaio de Proficiência;
- Venda de Procedimento Operacional Padrão.

No ano de 2009 a CPQ (atual VDQuali) solicitou à assessoria jurídica que todas as solicitações de contraprova fossem sinalizadas para um melhor controle do tratamento de reclamações relacionados a esta modalidade de análise. Porém a proposta de comunicação sistemática à Qualidade de reclamações do tipo “contraprova” não funcionou conforme o



esperado e a CPQ continuou a busca ativa diretamente no Sistema de Gerenciamento de Amostra pelos processos de contestação (contraprova) de forma periódica.

Nova solicitação foi realizada e a Secretaria Executiva passou a encaminhar, durante um breve período, para VDQUALI a cópia dos documentos relativos a este tipo de análise. A VDQUALI continuou a busca no SGA, intensificando a frequência e avaliação da sistemática de comunicação de contraprova continuou em aberto.

❖ Comunicação com o público externo

Foram identificados os principais canais disponíveis aos clientes externos para contato com os setores e departamentos do INCQS.

Tabela 1 - Lista de canais de contato geral com o INCQS

Canal de contato	Responsável pelo atendimento
Telefone: 3865-5151 (página INCQS)	Telefonista (transferência direta para os ramais solicitados)
<a href="mailto:incqs@incqs.fiocruz.br">incqs@incqs.fiocruz.br</a>	Secretaria Executiva
e-mails Diretor e Vice-Diretores	os próprios
ouvidoria (Portal Fiocruz)	Secretaria Executiva
e-mails NTs	Coordenadores e Secretárias
fale conosco INCQS	<b>CeAC</b>
fale conosco Fiocruz (Portal Fiocruz)	<b>CeAC</b>
redes sociais (Facebook / Twiter / Youtube)	ACS
<a href="mailto:cliente@incqs.fiocruz.br">cliente@incqs.fiocruz.br</a>	<b>CeAC</b>

Fonte: Criação da autora

Atualmente, a CeAC somente consegue acompanhar as informações que chegam em 3 desses canais:

- e-mail cliente ([cliente@incqs.fiocruz.br](mailto:cliente@incqs.fiocruz.br));
- fale com o INCQS;
- fale Conosco Fiocruz.

Conforme pode ser observado, existem outros canais de atendimento (gerais e específicos) que não têm sido acompanhados pela CeAC e através destes que, prioritariamente, são recebidas as solicitações que envolvem o serviço principal e este permanece sem avaliação sistemática, formal e efetiva da qualidade dos serviços prestados.

A existência de diferentes canais para atendimento é importante para o relacionamento com o cliente. Contudo, é necessário que as estratégias de atendimento dos diferentes canais sejam semelhantes de forma a garantir a participação ativa da Central de Atendimento ao Cliente na avaliação das informações.

A gestão de relacionamento com foco nos clientes tem sido um desafio para muitas organizações mesmo as que já tenham que um sistema de gestão implementado nem sempre consegue atingir o objetivo de forma efetiva (VITTORAZZI, 2019), e no INCQS não é diferente. Sendo parte do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária possui no seu escopo de atividades de controle da qualidade diversos tipos de produtos e serviços vinculados à vigilância sanitária.

Clientes externos não possuem um processo de atendimento definido para todas as atividades desempenhadas pelo INCQS. Devido à complexidade do fluxo/processo do serviço principal realizado pelo instituto, ensaios laboratoriais de controle de qualidade, muitos interlocutores podem ser solicitados pelos clientes ao longo do processo e as informações do atendimento, muitas vezes, se perdem pela falta de registro.

O INCQS recebe através de seus canais de atendimento solicitações variadas. No ano de 2017 no total, 54,5% das solicitações estavam relacionadas a cotação para realização de ensaios internacionais, demonstrando a necessidade de definição da atuação da Instituição para esse tipo de cliente e suas implicações nas atividades junto à Vigilância Sanitária.

Diante da avaliação de solicitações recebidas de forma frequente, por vários canais, foi criada uma área na página do INCQS com respostas para as questões mais frequentes.

Figura 3 - Campo "Dúvidas" na página do INCQS (Perguntas frequentes)

BRASIL **BRASÍLIA** **ONAVÍRUS (COVID-19)** Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Fale com a Fiocruz **FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ**

**INCQS** Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde

**Perguntas frequentes**

**1 - Quais as atividades do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde?**  
O INCQS exerce as suas competências desenvolvendo análises laboratoriais de produtos sujeitos ao sistema de vigilância sanitária; estabelecendo novas metodologias de controle da qualidade; promovendo ações regulatórias em parceria com a Vigilância Sanitária; capacitando profissionais e assessorando tecnicamente à rede de laboratórios de controle da qualidade. Estas competências estão previstas no art. 28 do Decreto nº 4.725, de 9/06/2003 que aprova o Estatuto da Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ.

**2 - Quais os produtos que o Instituto Nacional de Controle da Qualidade em Saúde - INCQS analisa?**  
Somente os produtos submetidos ao sistema de vigilância sanitária tais como: medicamentos de uso humano; alimentos, cosméticos, produtos de higiene pessoal e perfumes; saneantes destinados à higienização, desinfecção ou desinfestação em ambientes domiciliares, hospitalares e coletivos; artigos e insumos para diálise; conjuntos, reagentes e insumos para diagnósticos; instrumentos e artigos de saúde; sangue e hemoderivados e soros e vacinas.

**3 - Quem regulamenta esses produtos?**  
É a Agência Nacional de Vigilância Sanitária ANVISA autarquia vinculada ao Ministério da Saúde que poderá ser acessada através do site [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) e suplementarmente os Estados e os Municípios.

**4 - O que o consumidor deve fazer quando uns desses produtos apresentarem irregularidades?**  
O consumidor deve se dirigir à Vigilância Sanitária da Secretaria Municipal/Estadual de Saúde próxima de sua residência e apresentar a denúncia que a VISA irá investigar.

**5 - Que Órgão faz as coletas das amostras dos produtos que o INCQS analisa?**  
Qualquer órgão de Vigilância Sanitária da Secretaria Municipal/Estadual de Saúde tem competência para coletar e após encaminhar as amostras dos produtos para o INCQS analisar.

**6 - O INCQS faz análises laboratoriais, desses produtos, para as Empresas ou para qualquer consumidor?**  
Não. O INCQS trabalha somente para o poder público, investigando as denúncias ou desenvolvendo programas.

Webmail Intranet Dúvidas Fale com o Incqs Comunidades Virtuais Licitações PGC Ouvidoria

Av. Brasil, 4365 - Marquinhos, Rio de Janeiro - RJ - Brasil - CEP: 21.040-900 - Tel.: (0xx21) 3865-5151 FAX: 2260-0015

Este Portal é regido pela [Política de Acesso Aberto ao Conhecimento](#), que busca garantir à sociedade o acesso gratuito, público e aberto ao conteúdo integral de toda obra intelectual produzida pela Fiocruz.

O conteúdo deste portal pode ser utilizado para todos os fins não comerciais, respeitados e reservados os direitos morais dos autores

Fonte: [https://www.incqs.fiocruz.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=195](https://www.incqs.fiocruz.br/index.php?option=com_content&view=article&id=195)

#### ❖ Gestão do tempo de análise

Houve a identificação da necessidade de acrescentar ao Plano Estratégico outras melhorias no atendimento ao cliente para o atendimento à norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017. Entre elas a gestão do tempo de análise de uma amostra, o desenvolvimento de estudo para determinar o tempo de análise de diferentes amostras e o estabelecimento de um tempo padrão para as amostras. Atividades para os Coordenadores dos NTs e as UAs, para a VDVISA, Departamentos e VDQUALI.

Conforme trabalho realizado por Castelo (2014), que avaliou 89 Questionários de Avaliação do INCQS de 77 clientes externos do INCQS (2006-2010), foi identificado que o parâmetro “cumprimento de prazos” foi o que apresentou maiores conceitos “regular” (22%) e

“ruins” (9%). Apesar deste questionário ter sido modificado ao longo dos anos, percebe-se que o parâmetro “tempo” continua sendo um problema para o Instituto. Apesar do tempo de algumas análises ser inerente as técnicas necessárias para avaliação dos produtos, possivelmente há uma falta de clareza em relação aos prazos.

Castelo (2014) considera ainda a aplicação da pesquisa de satisfação como um bom instrumento de medição da expectativa dos clientes apesar de identificar que as percepções sobre os serviços podem variar de acordo com o momento em que está sendo preenchida e descreve a importância de definir a frequência no envio das pesquisas devido a esta dinâmica.

❖ Linha do tempo da atuação da CeAC

Considerando a análise das informações disponíveis, um resumo dos fatos relacionados à CeAC foi estabelecido na linha do tempo abaixo.

Figura 4- Linha do tempo Clientes



Fonte: Criação da autora

## 2) LEVANTAMENTO

O levantamento das informações sobre os processos em curso no INCQS, necessários para viabilizar a elaboração de uma nova forma de trabalho para a CeAC, levou em conta, como proposta inicial, apenas a atuação em relação aos serviços prestados externamente.

Cabe ressaltar que alguns serviços avaliados atendem, também, aos cliente internos. Entre eles podemos citar as análises de orientação, a área de ensino, o fornecimento de materiais de referência, as calibrações e o agendamento para uso do auditório. Porém os processos internos não foram incluídos na nova proposta.

Foram consideradas as seguintes informações para o levantamento:

- Tipo de Serviço
- Descrição resumida do serviço prestado
- Cliente atendido: Interno ou Externo?
- Meio de entrada da solicitação do serviço (Interno)
- Meio de entrada da solicitação do serviço (Externo)
- Canal de Atendimento (Interno)
- Canal de Atendimento (Externo)
- Cliente (Interno)
- Cliente (Externo)
- Foco atual de recebimento da demanda (SO)
- Processo/subprocesso associado/procedimento
- Observação

Embora o trabalho não trate de serviços internos, alguns dos serviços avaliados atendem, também, à demanda interna do INCQS.

Os serviços avaliados estão listados na tabela abaixo:

Figura 5 - Tipo de serviço INCQS

<b>Tipo de Serviço</b>
Análise para controle da qualidade de produtos
Análise de orientação
Análise fiscal
Análise prévia

Ensino - Stricto Sensu
Ensino - Lato Sensu
Ensino - Cursos Livres
Rodadas de Ensaio de Proficiência
Recebimento de Amostras (produtos Fiocruz)
Recebimento de amostras (produtos INCQS)
Fornecimento de SQRFB
Guarda, Depósito e Fornecimento de Micro-organismos de Referência
Biblioteca
Aquisição de materiais e serviços
Calibrações
Distribuição de Procedimentos Operacionais
Recepção - Portaria
Serviço de Agendamento de Auditório

Fonte: Criação da autora

Para cada tipo de serviço, as informações relevantes foram reunidas em uma planilha Excel® (APÊNDICE A), onde cada dado inserido foi levantado na documentação disponível e através de consulta aos membros da VDQuali.

Considerando a coluna denominada “Foco atual de recebimento da demanda” fica clara a situação detectada na análise documental, onde o contato com o cliente externo se dá, na prestação de serviços técnicos, diretamente com as áreas, sem a participação da CeAC, conforme pode ser observado na figura 6.

De forma mais relevante, as observações apresentadas apontam claramente a necessidade de uma maior participação da CeAC nos contatos com os clientes.

Figura 6 - Resumo da planilha de levantamento dos serviços externos

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Cliente atendido: Interno ou Externo?</b>	<b>Foco atual de recebimento da demanda (SO)</b>	<b>Observação</b>
Análise para controle da qualidade de produtos	Externo	Núcleos Técnicos	Não há acompanhamento da CeAC
Análise de orientação	Ambos	Núcleos Técnicos	Não há acompanhamento da CeAC
Análise fiscal	Externo	Núcleos Técnicos	Não há acompanhamento da CeAC

Análise prévia	Externo	Núcleos Técnicos	Não há acompanhamento da CeAC
Ensino - Stricto Sensu	Ambos	Secretaria Acadêmica / VDEP	Não há acompanhamento da CeAC
Ensino - Lato Sensu	Ambos	Secretaria Acadêmica / VDEP	Não há acompanhamento da CeAC
Ensino - Cursos Livres	Ambos	Secretaria Acadêmica / VDEP	Não há acompanhamento da CeAC
Rodadas de Ensaio de Proficiência	Externo	Núcleo Técnico Comissão do Programa de Ensaio de Proficiência - CPEP	Não há acompanhamento da CeAC
Recebimento de Amostras (produtos Fiocruz)	Externo	Central de Recebimento de Amostras (CRA)	Não há acompanhamento da CeAC
Recebimento de amostras (produtos INCQS)	Ambos	Central de Recebimento de Amostras (CRA)	Não há acompanhamento da CeAC
Fornecimento de SQRFB	Externo	Coordenação de Materiais Químicos de Referência - DQ	Não há acompanhamento da CeAC
Guarda, Depósito e Fornecimento de Microorganismos de Referência	Ambos	Laboratório de Microrganismos de Referência (LMR)	Não há acompanhamento da CeAC
Biblioteca	Ambos	Biblioteca do INCQS	Não há avaliação quanto ao serviço prestado
Aquisição de materiais e serviços	Ambos	Serviço de Administração de Materiais e Compras (SAM)	Não há avaliação quanto ao serviço prestado, mas há registros de reclamações por demora nos processos de pagamento.
Calibrações	Ambos	LABMET/VDQUALI	Não há acompanhamento da CeAC
Distribuição de Procedimentos Operacionais	Externo	VDQUALI	Não há acompanhamento da CeAC
Recepção - Portaria	Ambos	Portaria sob supervisão do SG (serviços Gerais)	Não há avaliação quanto ao serviço prestado



Serviço de Agendamento de Auditório	Ambos	Secretaria Executiva	Não há avaliação quanto ao serviço prestado
-------------------------------------	-------	----------------------	---------------------------------------------

Fonte: Criação da autora

### 3) PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DA CeAC

Conforme pôde ser identificado mediante a análise da documentação e avaliação da situação da atual de funcionamento, a CeAC até o presente momento não conseguiu estabelecer um plano de atendimento ao cliente que abranja todos os serviços prestados pelo INCQS nem mesmo em relação ao principal serviço de análises de controle de qualidade.

É, também, observada a necessidade da CeAC estar vinculada à Direção uma vez que trata de assuntos relacionados à razão da existência da organização, o cliente. Fica evidente a necessidade de uma melhor estruturação do serviço para um atendimento mais eficiente, para que possa haver uma avaliação efetiva dos serviços que são prestados pelo instituto e consequentemente aumentar a satisfação dos seus clientes, inclusive levando em conta as mudanças nas bases normativas e legislativas.

Nesse sentido, há necessidade de se estabelecer um processo unificado e centralizado de gestão das informações geradas no relacionamento dos clientes externos. O novo processo para viabilizar a abrangência necessária no trato com os clientes e que cumpra os requisitos normativos, fundamentais para a manutenção do correto funcionamento do Sistema de Gestão as Qualidade, deve gerenciar de forma centralizada o fluxo de informações sem penalizar as rotinas de trabalho. As comunicações com os clientes, através de seus pontos focais devem fazer parte do processo e integrar a base de funcionamento da “nova” CeAC, de forma a garantir a manutenção das informações atualizadas das avaliações e necessidades dos clientes externos, permitido que a Diretoria possa trabalhar no sentido do cumprimento das metas estabelecidas no Plano Estratégico institucional.

A partir do levantamento, item 2, dos serviços, seus pontos focais e canais de atendimento que estão em atividade atualmente e, levando em consideração os processos atuais de trabalho, foi proposta uma reformulação da atual composição e forma de interação da CeAC atual.

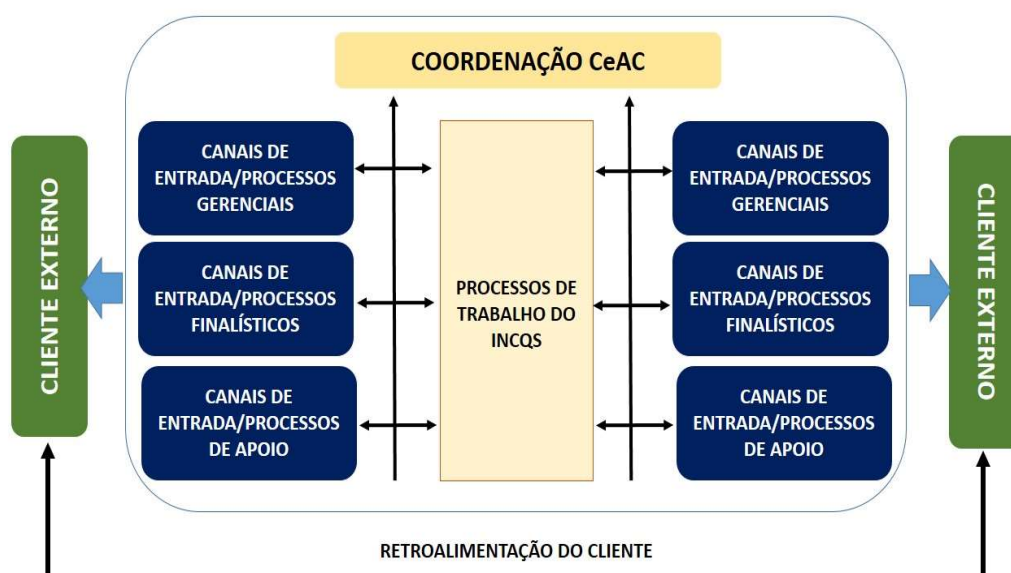
De acordo com a portaria atual (Portaria 01/2018) a CeAC conta apenas com uma servidora, dificultando muito a viabilidade de atuação em todos os campos necessários.

Para que a CeAC possa dispor de informações atualizadas, em todas as áreas necessárias, a proposta passa pela incorporação dos profissionais que já atuam como pontos focais em suas respectivas atividades.

A composição deve, então, contar com profissionais que já trabalham com a avaliação de clientes (para cumprimento de requisitos normativos) e incluir, principalmente, os profissionais que são os pontos focais na área de ensaios laboratoriais. Para formalizar a nova composição, uma nova portaria deve ser criada pela Direção, que deverá aprovar previamente essa nova forma de relacionamento com os clientes externos.

Além da nova composição, figura 7, a CeAC deverá seguir uma forma de trabalho diferenciada da atual. A centralização das informações será obtida através do compartilhamento das áreas nas suas rotinas quanto ao relacionamento com os clientes, incluindo, mas não se limitando a, avaliações da satisfação dos resultados institucionais, levantamentos das necessidades de seus clientes e tratamento de reclamações recebidas.

Figura 7- Proposta da nova composição da CeAC



Fonte: Criação da autora

A coordenação será responsável pela gestão do canal de entrada [cliente@incqs.fiocruz.br](mailto:cliente@incqs.fiocruz.br), assim como por acompanhar as atividades de forma sistemática, elaborar as análises críticas dessa área, estabelecer os fluxos de trabalho, propor melhorias e registros necessários. Os fluxos de trabalho devem considerar as sistemáticas de busca da avaliação da satisfação dos clientes.

De forma a viabilizar esse compartilhamento de informações, deverá ser criada uma planilha (formulário) onde cada ponto focal preencherá com os dados necessários. As planilhas deverão ser salvas em pasta específica, com acesso pelos responsáveis pela CeAC. A partir das informações coletadas, a CeAC elaborará um compilado de forma sistemática (trimestral ou semestral) que servirá de base para tomada de decisão dos gestores da casa.

## 8 CONCLUSÃO

Todas as Normas de Gestão da Qualidade focam no relacionamento com os clientes, uma vez que as suas demandas, desde que avaliadas e acordadas, devem ser atendidas. Cabe ao prestador de serviço, para melhor desempenhar o seu papel e ser reconhecido como competente, manter contato estreito com seus clientes, buscando sempre ofertar serviços de qualidade, nos padrões e expectativas de seu público-alvo.

O INCQS, apesar de seu constante esforço para garantir a confiabilidade de seus resultados e materiais, ainda precisa avançar na sistematização das atividades relativas ao atendimento de seus clientes. A criação da CeAC foi um passo importante nesse sentido, mas sua atuação ainda não tem a abrangência necessária.

A proposta desse trabalho visa uma centralização das informações das atividades relacionadas com a prestação de serviços. Porém, entendendo a natureza altamente técnica das atividades institucionais, não pretende que a CeAC assuma esses contatos diretamente.

A partir da incorporação dos já envolvidos nesses contatos e do compartilhamento das informações geradas, a CeAC pode se tornar uma fonte abrangente de dados para tomadas de decisão pela Diretoria do INCQS, permitindo a melhoria contínua dos serviços prestados e, conseqüentemente, melhorar a imagem institucional.

## 9 PERSPECTIVAS

A perspectiva é que a implementação da proposta de reformulação da Central de Atendimento ao Cliente possibilite uma melhor relação com os clientes de modo que estes possam contribuir com sugestões que impactem positivamente na vida aos cidadãos, que se beneficiam dos resultados das análises de controle de qualidade realizadas pelo INCQS, uma vez que são utilizados como um dos instrumentos para intervenções que levem à promoção e proteção da saúde da sociedade.

Espera-se, também, que o modelo da CeAC possa servir como piloto para outros laboratórios, principalmente públicos, que já possuem, ou pretendam implementar um Sistema de Gestão da Qualidade.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução da Diretoria Colegiada-RDC N°16, DE 28 DE MARÇO DE 2013. **Diário Oficial da União**, p. 20, 2013.
- AMADI, C.; CARRILLO, P.; TUULI, M. Stakeholder management in PPP projects: external stakeholders' perspective. **Built Environment Project and Asset Management**, v. 8, n. 4, p. 403–414, 2018.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9000:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário. **Rio de Janeiro**, v. 3 ed., p. 32, 2015.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO/IEC 17025:2017. **Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração**, p. 32, 2017.
- BARRADAS, G. **Novas Questões, Respostas Diferentes: o desafios da comunicação nesta nova era, frente à natureza e à inteligência do consumidor**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018.
- BOLEA, L. G.; CALVO, M.A.; ZAPATA, M. A. Satisfacción De Los Clientes. **Centros de Excelencia**, v. 1, p. 92, 2000.
- BRASIL. Lei n° 9782, de 26 de janeiro de 1999 - Criação da ANVISA. **Define o sistema nacional de vigilância sanitária e cria a agência nacional de vigilância sanitária**, 1999.
- CARNEIRO, R.P; FRANÇA, S. . A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO PARA O CRESCIMENTO CONTÍNUO DA EMPRESA. **Rev. Saberes UNIJIPA**, v. 5, p. 84–92, 2017.
- DOS SANTOS, T. N. O serviço de ouvidoria através da pesquisa de satisfação e lealdade do cliente. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)**, v. 2, n. 1, p. 159–171, 2019.
- FERNANDES, W. **Excelência no atendimento**. 1. ed. São Paulo: 2016.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Compromisso com as partes interessadas**. 2017.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Satisfação do cliente**. 2018.
- INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE. POP 65.1120.055. **Avaliação da Satisfação dos Clientes Internos e Externos**, v. Rev. 08, p. 8, 2019a.
- INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE. POP 65.1120.031. **Tratamento de Reclamação de Clientes Internos e Externos**, v. Rev 17, p. 11, 2019b.
- INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE. POP 65.1000.001. **Manual da Qualidade**, v. Rev. 28, p. 46, 2020.
- INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE. POP

65.1120.039. **Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas e Oportunidade de Melhorias**, v. Rev. 17, p. 14, 2021.

LEMMERTZ JÚNIOR, C. I. ANÁLISE DE STAKEHOLDERS COMO INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS NA ESTRUTURAÇÃO DE PROJETO DE PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADA. **Universidade Federal do Rio Grande do Sul**, p. 55, 2019.

LOBO, R. N. **Gestão Da Qualidade**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2020.

PATOILO, M. S. Auditorias Técnicas a Métodos de Ensaio em Química Alimentar. **Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Ciência Alimentar)**, v. Universida, n. Portugal, 2020.

SILVA, C.; GARCIA, M. Guia de Serviços - FIOCRUZ. **Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro**, 2021.

## ANEXO 1 - Formulário de Avaliação da Satisfação de Clientes



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
Fundação Oswaldo Cruz

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde



### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nome do cliente:

Empresa:

Endereço:

Bairro:

Estado:

CEP: -

Tel: (    )

FAX: (    )

Correio Eletrônico:

Serviço prestado pelo INCQS: Venda de POP

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Comunicação com o cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações fornecidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade do serviço prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfação com o serviço de transporte (quando for o caso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de execução do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de solução de dúvidas ou problemas (quando for o caso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sugestões/Comentários:

Local e data:           ,    /    /

**Obrigado por preencher esta pesquisa!**

Encaminhamento (caso necessário):

(preenchido pela VDQuali)

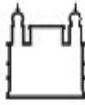
**Vice-Diretoria de Gestão da Qualidade**  
vdquali@incqs.fiocruz.br

Av. Brasil, 4365 Manguinhos CEP 21040-900 Rio de Janeiro RJ Brasil  
Tel (21) 3865-5151 Fax (21) 2290-0915  
www.incqs.fiocruz.br

POP 65.1120.055 – Anexo A – Rev. 08  
CLASSIFICAÇÃO: 013.3

Fonte: (INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2019a)

## ANEXO 2 - Registro de Não Conformidade



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
 Fundação Oswaldo Cruz

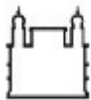
Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde



<b>REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE</b>		N ° / ANO	
Observada por:		Local:	
<b>DESCRIÇÃO</b>			
<b>Requisito que não está sendo atendido:</b> (informar o documento de referência)			
<b>Assinatura VDQUALI:</b>		<b>Data:</b> (recebimento NC)	
<b>Ass. Responsável NC:</b> <small>(onde foi observada a NC)</small>		<b>Data:</b>	
<b>Ass. Responsável SO:</b> <small>(onde foi observada a NC)</small>		<b>Data:</b>	
<b>Há riscos aos resultados dos ensaios/calibrações/serviços de ensaio de proficiência/produção de material de referência?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <b>Justificativa:</b>			
<b>Ass. Responsável</b>		<b>Data:</b>	
<b>AVALIAÇÃO DO RISCO: IMPORTÂNCIA DO TRABALHO NÃO-CONFORME (SE APLICÁVEL)</b>			
Há necessidade de suspensão do ensaio/calibração/serviço de ensaio de proficiência/produção de materiais de referência?	(...) Sim		(...) Não
	<b>Ass. Direção:</b> _____ <b>OBSERVAÇÃO:</b>		
Há necessidade de avaliação de resultados anteriores?	(...) Sim		(...) Não
	<b>OBSERVAÇÃO:</b>		
Há necessidade de comunicar ao cliente o ocorrido?	(...) Sim		(...) Não
	<b>OBSERVAÇÃO:</b>		
Se o trabalho foi interrompido, definir o responsável pela autorização da retomada do trabalho:	<b>Responsável pela autorização da retomada do trabalho:</b>	<b>Data:</b> (autorização retomada do trabalho)	
	<b>Condições para a retomada do trabalho:</b>		
	<b>OBSERVAÇÃO:</b>		
<b>Responsável pela avaliação da importância do trabalho não-conforme:</b>		<b>Data:</b> (avaliação)	



## ANEXO 2 (cont.) - Registro de Não Conformidade



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
Fundação Oswaldo Cruz

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde



REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE		N ° / ANO
<b>CAUSA(S) RAIZ</b>		
PROPOSTA DE CORREÇÃO E/OU AÇÃO CORRETIVA	RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO	PRAZO
<b>EVIDÊNCIA DO ATENDIMENTO DA AÇÃO CORRETIVA</b>		
<b>AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA</b>		
<b>CRITÉRIOS:</b>		
<b>PRAZO:</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>	
<b>EFICAZ:</b>	( ) SIM ( ) NÃO - nº do RNC _____	
<b>RUBRICA RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>	<b>DATA:</b>	

## ANEXO 3 - Registro de Ação Preventiva/Oportunidade de Melhoria



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
**Fundação Oswaldo Cruz**

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde



<b>REGISTRO DE AÇÃO PREVENTIVA (AP)/OPORTUNIDADE DE MELHORIA (OM)</b>		N° /	
<input type="checkbox"/> AÇÃO PREVENTIVA <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADE DE MELHORIA		<b>ORIGEM</b> <input type="checkbox"/> Análise crítica pela direção <input type="checkbox"/> Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Avaliação de cliente <input type="checkbox"/> Equipamento <input type="checkbox"/> Revisão de POP <input type="checkbox"/> _____	
Descrição:			
Local e data de detecção:	Emitido por :		
<b>MOTIVO DA AÇÃO PREVENTIVA (RISCO)/OPORTUNIDADE DE MELHORIA</b>			
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA AÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>	
<b>EVIDÊNCIA DO ATENDIMENTO DA AP/OM</b>			
<b>AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA (SOMENTE PARA AP)</b>			
<b>CRITÉRIOS:</b>			
<b>PRAZO:</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>		
<b>EFICAZ:</b>	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO
<b>RUBRICA RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>			<b>DATA:</b>
<b>Observações:</b>			
<b>Concluída em :</b>			
<b>Ass.Responsável SO:</b> (fechamento)		<b>Ass. VDQUALI:</b> (fechamento)	

 POP 65.1120.039 –Anexo B – Rev.17  
 CLASSIFICAÇÃO: 013.3

Fonte:(INSTITUTO NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE EM SAÚDE, 2021)

## ANEXO 4 – Registro de Reclamação



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
 Fundação Oswaldo Cruz

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde



<b>REGISTRO DE RECLAMAÇÕES</b>		( ) INTERNA ( ) EXTERNA	N °/ANO
Observada por:	Local/ Data		
<b>DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO</b>			
Assinatura do Reclamante: (caso a reclamação seja Interna)			
Assinatura Responsável SO: (onde foi observada a reclamação)			
<b>CAMPO PARA AVALIAÇÃO DA VDQUALI</b>			
PROCEDE: ( ) SIM ( ) NÃO			
<b>AVALIAÇÃO DE RISCO - NECESSIDADE DE ABERTURA DE:</b>			
( ) Não Conformidade N° _____			
( ) Ação Preventiva/Oportunidade de melhoria N° _____			
<small>(caso seja aberta uma não conformidade ou ação preventiva/oportunidade de melhoria, o acompanhamento será realizado em formulários específicos para cada caso)</small>			
Observação:			
Assinatura VDQUALI: _____ Data: _____			
<small>(caso a reclamação não proceda não haverá necessidade de preencher o restante deste formulário)</small>			
<b>PROVIDÊNCIAS</b>			
<b>CAUSA(S) DETECTADA(S)</b>	<b>PROPOSTA(S) DE CORREÇÃO E/OU AÇÃO CORRETIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>
<b>EVIDÊNCIA DO ATENDIMENTO DA AÇÃO CORRETIVA</b>			
<b>AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA</b>			
<b>CRITÉRIOS:</b>			
<b>PRAZO:</b>		<b>RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>	
<b>EFICAZ:</b> ( ) SIM ( ) NÃO – N° da Reclamação:			
<b>RUBRICA RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA:</b>		<b>DATA:</b>	
Observações:			
<b>Recebida em: (VDQUALI)</b>		<b>Concluída em: (VDQUALI)</b>	
<b>Assinatura Reclamante: (fechamento)</b>		<b>Assinatura VDQUALI : (fechamento)</b>	

**APÊNDICE A – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**  
 (de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

**LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
 INCQS**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Descrição resumida do serviço prestado</b>	<b>Cliente atendido: Interno ou Externo?</b>	<b>Meio de entrada da solicitação do serviço (Interno)</b>
<b>Análise para controle da qualidade de produtos</b>	ANÁLISE DE CONTROLE - efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, após sua entrega ao consumo e destinada a comprovar a conformidade do produto com a fórmula que deu origem ao registro. As amostras de hemoderivados importados S8/2010 também se enquadram nesta modalidade.	Externo	NÃO DE APLICA
<b>Análise de orientação</b>	ANÁLISE DE ORIENTAÇÃO - efetuada em amostras de insumos ou produtos, encaminhados para cumprimento de programas de monitoramento por órgãos públicos ou instituições privadas, pelo poder judiciário para análise ou reanálise; para avaliação de insumos críticos dos laboratórios do INCQS ou cujos resultados servirão como base para tomada de decisão na área da saúde. As amostras apreendidas desacompanhadas do termo de apreensão, podem se enquadrar nesta modalidade após deliberação do Coordenador de Núcleo Técnico.	Ambos	Solicitação interna - Contato com NTS
<b>Análise fiscal</b>	ANÁLISE FISCAL - efetuada em amostras de produtos submetidos ao sistema de vigilância sanitária para apuração de infração ou verificação de ocorrência de desvio quanto à qualidade, segurança e eficácia dos produtos e matérias-primas. / Análise de Contraprova (Perícia de Contraprova) - efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, quando ocorrer discordância do resultado condenatório da análise fiscal / Análise Fiscal Testemunho (Terceiro Invólucro) Efetuada em amostras de produtos sob regime de vigilância sanitária, quando ocorrer discordância do resultado condenatório da análise fiscal e da perícia de contraprova.	Externo	NÃO SE APLICA
<b>Análise prévia</b>	ANÁLISE PRÉVIA - efetuada em amostras de produtos sob o regime de vigilância sanitária, a fim de ser verificado se os mesmos cumprem com os requisitos de qualidade que os habilitem para serem registrados	Externo	NÃO DE APLICA

**APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
INCQS

Tipo de Serviço	Descrição resumida do serviço prestado	Cliente atendido: Interno ou Externo?	Meio de entrada da solicitação do serviço (Interno)
<b>Ensino - Stricto Sensu</b>	Mestrado Acadêmico e Profissional / Doutorado	Ambos	O ingresso no PPGVS realizar-se-á através de seleção pública, que constará no Edital de seleção do respectivo ano
<b>Ensino - Lato Sensu</b>	Especialização e Residência	Ambos	O ingresso no PPGVS realizar-se-á através de seleção pública, que constará no Edital de seleção do respectivo ano
<b>Ensino - Cursos Livres</b>	Atualização / Capacitação Profissional / Cursos de férias	Ambos	Participação segundo os editais
<b>Rodadas de Ensaios de Proficiência</b>	Estudos interlaboratoriais utilizados como ferramentas de avaliação externa e demonstração da confiabilidade dos resultados analíticos laboratoriais. Servem também para identificar falhas e possibilitar a tomada de ações corretivas ou preventivas, sendo um dos itens necessários para a acreditação de ensaios pela Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017	Externo	NA: Laboratórios do INCQS não podem participar de EP organizados pela CPEP
<b>Recebimento de Amostras (produtos Fiocruz)</b>	Serviço de recebimento de amostra química (pó suspeito) e biológicas para envio aos Laboratório de Referência da FIOCRUZ onde serão analisadas.	Externo	NÃO SE APLICA
<b>Recebimento de amostras (produtos INCQS)</b>	Serviço de recebimento de amostras a serem analisadas pelas Unidade Analíticas do INCQS.	Ambos	Programas pré-estabelecidos

## APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

### LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS INCQS

Tipo de Serviço	Descrição resumida do serviço prestado	Cliente atendido: Interno ou Externo?	Meio de entrada da solicitação do serviço (Interno)
Fornecimento de SQRFB	Prestação de serviços para a Farmacopeia Brasileira (SQRFB)	Externo	NÃO DE APLICA
Guarda, Depósito e Fornecimento de Micro-organismos de Referência	Processo de fornecimento das cepas de bactérias e fungos da Coleção de Bactérias de Referência em Vigilância Sanitária (CBRVs) e Coleção de Fungos de Referência em Vigilância Sanitária (CFRVs)	Ambos	Formulário de Solicitação de Material Microbiológico (Anexo A - POP 65.3230.006) - Físico ou em pdf para e-mail: colecao@incqz.fiocruz.br / cbrvs@fiocruz.br
Biblioteca	Serviço de empréstimo do acervo bibliográfico aos usuários cadastrados na Biblioteca.	Ambos	Formulário de inscrição do Usuário (ANEXO E - POP 65.1111.004)
Aquisição de materiais e serviços	Processos administrativos de aquisição de materiais e execução de serviços necessários para as atividades desenvolvidas pelos diversos segmentos do INCQS	Ambos	Solicitações de bens ou serviços - Módulo de compras do Licitaweb
Calibrações	Calibrações nas áreas de Volume, Temperatura e Massa	Ambos	Ordem de Serviço de Calibração (Anexo A - POP 65.1120.025) encaminhada por e-mail ou entregue em mãos
Distribuição de Procedimentos Operacionais	Venda e fornecimento de Procedimentos Operacionais para Lacs e Unidades da Fiocruz (via FTP)	Externo	NÃO DE APLICA
Recepção - Portaria	Controle de acesso às dependências do INCQS por visitantes e pessoas lotadas no Instituto	Ambos	Telefone, e-mail ou presencialmente
Serviço de Agendamento de Auditório	Reserva do auditório do INCQS para realização de eventos	Ambos	Formulário de reserva do auditório (Anexo A - POP 65.1101.008)

**APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**  
 (de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
 INCQS

Tipo de Serviço	Meio de entrada da solicitação do serviço (Externo)	Canal de Atendimento (Interno)	Canal de Atendimento (Externo)	Cliente (Interno)
<b>Análise para controle da qualidade de produtos</b>	Contato NTs/Diretoria (Todas as amostras devem estar acompanhadas dos documentos de solicitação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.)	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal interno	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal externo	Interno: membros que compõem a força de trabalho da Instituição (autorizados)
<b>Análise de orientação</b>	Contato NTs/Diretoria (Todas as amostras devem estar acompanhadas dos documentos de solicitação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.)	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal interno	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal externo	Interno: membros que compõem a força de trabalho da Instituição (autorizados)
<b>Análise fiscal</b>	Contato NTs/Diretoria (Todas as amostras devem estar acompanhadas dos documentos de solicitação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.)	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal interno	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal externo	Interno: membros que compõem a força de trabalho da Instituição (autorizados)
<b>Análise prévia</b>	Contato NTs/Diretoria (Todas as amostras devem estar acompanhadas dos documentos de solicitação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.)	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal interno	telefone (deve ser formalizado)/e-mail/ Documento formal externo	Interno: membros que compõem a força de trabalho da Instituição (autorizados)

**APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**  
 (de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
 INCQS

Tipo de Serviço	Meio de entrada da solicitação do serviço (Externo)	Canal de Atendimento (Interno)	Canal de Atendimento (Externo)	Cliente (Interno)
<b>Ensino - Stricto Sensu</b>	O ingresso no PPGVS realizar-se-á através de seleção pública, que constará no Edital de seleção do respectivo ano	cpg@incqs.fiocruz.br / selecao.ppgvs@incqs.fiocruz.br / (0-xx-21) 3865-5112 / 5139 / 5287 / 5291	cpg@incqs.fiocruz.br / selecao.ppgvs@incqs.fiocruz.br / (0-xx-21) 3865-5112 / 5139 / 5287 / 5291	Portadores de diploma de nível superior devidamente reconhecido e registrado nos órgãos competentes (Autorizados pelas chefias)
<b>Ensino - Lato Sensu</b>	Residência: processo seletivo público (COREMU)/ Especialização: Concurso público	cpg@incqs.fiocruz.br / selecao.ppgvs@incqs.fiocruz.br / (0-xx-21) 3865-5112 / 5139 / 5287 / 5291	cpg@incqs.fiocruz.br / selecao.ppgvs@incqs.fiocruz.br / (0-xx-21) 3865-5112 / 5139 / 5287 / 5291	Especialização- Profissionais de nível superior que desenvolvam atividades profissionais relacionadas à Vigilância Sanitária, nos campos laboratorial, fiscal ou administrativo, que estejam vinculados a instituições públicas municipais, estaduais ou federais
<b>Ensino - Cursos Livres</b>	Participação segundo os editais	e-mail da CPG	e-mail da CPG	Interno: membros que compõem a força de trabalho da Instituição (autorizados)
<b>Rodadas de Ensaio de Proficiência</b>	Formulário de cadastro	NÃO DE APLICA	ensalo.proficiencia@incqs.fiocruz.br / 21 3865-5127	NÃO DE APLICA
<b>Recebimento de Amostras (produtos Fiocruz)</b>	Sistema de Gerenciamento de Amostras Laboratoriais (GAL)	NÃO DE APLICA	E-mail ou telefone	NÃO DE APLICA
<b>Recebimento de amostras (produtos INCQS)</b>	Telefone ou e-mail da CRA	Telefone ou e-mail do departamento relacionado ao produto	Telefone ou e-mail da CRA	Unidades Analíticas do INCQS



## APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

### LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS INCQS

Tipo de Serviço	Meio de entrada da solicitação do serviço (Externo)	Canal de Atendimento (Interno)	Canal de Atendimento (Externo)	Cliente (Interno)
Fornecimento de SQRFB	Via fax: (021) 3865-5188 / 2290-0915 ou e-mail: sqrfb@incqs.fiocruz.br	NÃO DE APLICA	Telefone: (021) 3865-5178 / 3865-5128 ; Fax: (021) 3865-5188 / 2290-0915; e-mail: sqrfb@incqs.fiocruz.br	NÃO DE APLICA
Guarda, Depósito e Fornecimento de Microorganismos de Referência	Formulário de Solicitação de Material Microbiológico (Anexo A - POP 65.3230.006) - Físico ou em pdf para e-mail: colecao@incqs.fiocruz.br / cbrvs@fiocruz.br	e-mail: colecao@incqs.fiocruz.br / cbrvs@fiocruz.br	e-mail: colecao@incqs.fiocruz.br / cbrvs@fiocruz.br	Interno: Setores do Departamento de Microbiologia.
Biblioteca	Acesso pelo site institucional	e-mail /telefone do setor ou presencial	presencial direto na biblioteca (autorização de entrada na portaria)	Interno: Servidores e Terceirizados pelo INCQS; Acadêmico - Alunos e Professores dos cursos de pós-graduação do INCQS; Residentes - Estudantes realizando residência acadêmica no INCQS, Apoio - Bolsistas e Estagiários contratados pelo INCQS
Aquisição de materiais e serviços	Portal de Compras do Governo Federal - COMPRASNET, site: www.comprasnet.gov.br. (Licitações e pregões)	E-mail / sistema LicitaWeb	E-mail / sistemas governamentais para compras	Todas as Áreas Técnico-Laboratorial e Técnico-Administrativa do INCQS
Calibrações	Solicitação através da Rede de Plataformas Tecnológicas da Fiocruz (atendimento aguardando a formalização do acordo)	Formulário disponibilizado na Intranet / metrologia@incqs.fiocruz.br / Sala 6 SS Bolco 7 (em breve HepiDesk)	Portal Rede de Plataformas Tecnológicas da Fiocruz (ainda não disponibilizado)	Todas as Áreas Técnico-Laboratorial do INCQS
Distribuição de Procedimentos Operacionais	e-mail vdquali@incqs.fiocruz.br e através de solicitação direta aos coordenadores de NT (repassada para a VDQuali)	NÃO DE APLICA	VDQuali (e-mail ou telefone)	NÃO DE APLICA
Recepção - Portaria	Telefone, e-mail ou presencialmente	Telefone, email ou presencial	Telefone, email ou presencial	Todas as Áreas Técnico-Laboratorial e Técnico-Administrativa do INCQS
Serviço de Agendamento de Auditório	Formulário de reserva do auditório (Anexo A - POP 65.1101.008)	e-mail secretaria executiva	e-mail secretaria executiva	Todas as Áreas Técnico-Laboratorial e Técnico-Administrativa do INCQS

**APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

**LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
INCQS**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Cliente (Externo)</b>	<b>Foco atual de recebimento da demanda (SO)</b>	<b>Processo/subprocesso associado/procedimento</b>	<b>Observação</b>
<b>Análise para controle da qualidade de produtos</b>	Externo: Governo, compreendendo órgãos públicos da administração direta em níveis federal, estadual e municipal; meio empresarial, abrangendo empresas públicas e privadas (nos casos previstos); Institutos de pesquisa, universidades e áreas de governo ligadas à ciência e tecnologia	Núcleos Técnicos	POP 65.1010.008 (fluxo de amostras) / 65.3500.007 (Fluxo de amostras na CRA) / ver mapeamento do processo	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Análise de orientação</b>	Externo: Governo, compreendendo órgãos públicos da administração direta em níveis federal, estadual e municipal; meio empresarial, abrangendo empresas públicas e privadas (nos casos previstos); Institutos de pesquisa, universidades e áreas de governo ligadas à ciência e tecnologia	Núcleos Técnicos	POP 65.1010.008 (fluxo de amostras) / 65.3500.007 (Fluxo de amostras na CRA) / ver mapeamento do processo	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Análise fiscal</b>	Externo: Governo, compreendendo órgãos públicos da administração direta em níveis federal, estadual e municipal; meio empresarial, abrangendo empresas públicas e privadas (nos casos previstos); Institutos de pesquisa, universidades e áreas de governo ligadas à ciência e tecnologia	Núcleos Técnicos	POP 65.1010.008 (fluxo de amostras) / 65.3500.007 (Fluxo de amostras na CRA) / ver mapeamento do processo	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Análise prévia</b>	Externo: Governo, compreendendo órgãos públicos da administração direta em níveis federal, estadual e municipal; meio empresarial, abrangendo empresas públicas e privadas (nos casos previstos); Institutos de pesquisa, universidades e áreas de governo ligadas à ciência e tecnologia	Núcleos Técnicos	POP 65.1010.008 (fluxo de amostras) / 65.3500.007 (Fluxo de amostras na CRA) / ver mapeamento do processo	Não há acompanhamento da CeAC

**APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos**

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

**LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS  
INCQS**

Tipo de Serviço	Cliente (Externo)	Foco atual de recebimento da demanda (SD)	Processo/subprocesso associado/procedimento	Observação
<b>Ensino - Stricto Sensu</b>	Portadores de diploma de nível superior devidamente reconhecido e registrado nos órgãos competentes	Secretaria Acadêmica / VDEP	Definidos nos editais	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Ensino - Lato Sensu</b>	Especialização- Profissionais de nível superior que desenvolvam atividades profissionais relacionadas à Vigilância Sanitária, nos campos laboratorial, fiscal ou administrativo, que estejam vinculados a instituições públicas municipais, estaduais ou federais / Residência - Profissionais recém-formados com graduação em farmácia, biologia, biomedicina, medicina veterinária e nutrição	Secretaria Acadêmica / VDEP	Definidos nos editais	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Ensino - Cursos Livres</b>	Profissionais oriundos de instituições públicas, preferencialmente, da Rede Nacional de Laboratórios de Saúde Pública	Secretaria Acadêmica / VDEP	Definidos nos editais	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Rodadas de Ensaio de Proficiência</b>	Laboratórios de Controle da Qualidade Produtos Sujeitos ao Regime de Vigilância Sanitária (públicos ou privados)	Núcleo Técnico Comissão do Programa de Ensaio de Proficiência -CPEP	Definido	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Recebimento de Amostras (produtos FioCruz)</b>	Unidades de Saúde e LACENS	Central de Recebimento de Amostras (CRA)	POP 65.3500.011 - RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE AMOSTRAS QUÍMICAS(PO SUSPEITO) E BIOLÓGICAS. POP 65.3500.010 - Cadastro e Distribuição de Amostras Biológicas para Análise nos Laboratórios de Referência da FIOCRUZ	Não há acompanhamento da CeAC
<b>Recebimento de amostras (produtos INCQS)</b>	Órgãos públicos que encaminham amostras para análise no INCQS	Central de Recebimento de Amostras (CRA)	POP 65.3500.014 - RECEBIMENTO E CONFERÊNCIA DE AMOSTRAS DE PRODUTOS ENCAMINHADAS PARA ANÁLISE NO INCQS. Subprocessos: POP 65.3500.007 - Fluxo de Amostras na Central de Recebimento de Amostras; POP 65.1010.010. - Tabela de Quantidades Mínimas de Amostras para análise no INCQS	Não há acompanhamento da CeAC

## APÊNDICE A (cont.) – Levantamento das informações relacionadas aos serviços externos

(de forma a otimizar a visualização das informações da planilha, a primeira linha (informações) e a primeira coluna (serviços) foram repetidas em cada página)

### LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS EXTERNOS INCQS

Tipo de Serviço	Cliente (Externo)	Foco atual de recebimento da demanda (SO)	Processo/subprocesso associado/procedimento	Observação
Fornecimento de SQRFB	Fornecimento - Venda: instituições privadas ou públicas, pessoas física // Doação: LACENs	Coordenação de Materiais Químicos de Referência - DQ	POP 65.3110.046 - FORNECIMENTO DE SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS DE REFERÊNCIA DA FARMACÓPEIA BRASILEIRA (SQRFB) ; Subprocessos: POP 65.3110.042 - Procedimento de Identificação, Utilização e Estoragem de Substâncias Químicas de Referência no SSQR;	Não há acompanhamento da CeAC
Guarda, Depósito e Fornecimento de Micro-organismos de Referência	Externo: Instituições Públicas e Setor Privado.	Laboratório de Microorganismos de Referência (LMR)	POP 65.3230.006 - FLUXO DE DOCUMENTOS NA PRODUÇÃO, MANUTENÇÃO E FORNECIMENTO DE BACTÉRIAS E FUNGOS	Não há acompanhamento da CeAC
Biblioteca	Externo: outras bibliotecas da FIOCRUZ	Biblioteca do INCQS	POP 65-1111-004 - PROCEDIMENTOS DA BIBLIOTECA DO INCQS	Não há avaliação quanto ao serviço prestado
Aquisição de materiais e serviços	Fornecedores de produtos e serviços	Serviço de Administração de Materiais e Compras (SAM)	POP 65.2230.006 - PROCEDIMENTOS PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E SERVIÇOS // Subprocesso: POP 65.2230.012: Etapas para a aquisição de produtos e/ou serviços.	Não há avaliação quanto ao serviço prestado, mas há registros de reclamações por demora nos processos de pagamento.
Calibrações	Atendimento inicial para os laboratórios da própria Rede de Plataformas Tecnológicas da Fiocruz. Perspectivas de atendimento Fiocruz	LABMET/VDQUALI	POP 65.1120.025 - CONTROLE DE MATERIAIS E DOCUMENTOS REFERENTES AOS PROCESSOS DE CALIBRAÇÃO NO LABMET	Não há acompanhamento da CeAC
Distribuição de Procedimentos Operacionais	Laboratórios públicos de Vigilância Sanitária / Unidades da Fiocruz / Laboratórios privados com avaliação prévia da VDQUALI	VDQUALI	POP 65.1120.010 - DISTRIBUIÇÃO, ARQUIVAMENTO E CONTROLE DE MANUAIS, POPs E PROCEDIMENTOS DE USO	Não há acompanhamento da CeAC
Recepção - Portaria	Profissionais relacionados às atividades do INCQS / Visitantes (toda entrada necessita de autorização)	Portaria sob supervisão do SG (serviços Gerais)	POP 65.1101.008 - CONTROLE DO ACESSO AO INCQS	Não há avaliação quanto ao serviço prestado
Serviço de Agendamento de Auditório	Outras unidades da FIOCRUZ	Secretaria Executiva	POP 65.1101.008 - CONTROLE DO ACESSO AO INCQS	Não há avaliação quanto ao serviço prestado