


| | | |
|---|----------------------------------|-------------------|
|  | TOMMASI LABORATÓRIO | Código: PQ 020 |
| | Procedimento da Qualidade | Versão: 6.0 |
| | Satisfação do Cliente | Página: 1 de 2 |

1. SITUAÇÃO DE REVISÃO:

| Versão | Data | Alteração |
|--------|------------|--|
| 6.0 | 30/10/2015 | Exclusão da unidade do Hospital Meridional |

2. OBJETIVO:

Estabelecer o critério para a avaliação da satisfação do cliente do **TOMMASI LABORATÓRIO**, sua aplicação e metas em atendimento ao item 9.4 da lista de requisitos do DICQ/SBAC para a acreditação de laboratórios clínicos.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

- 3.1. Diretoria do Laboratório
- 3.2. Unidade da Garantia da Qualidade
- 3.3. Coordenadores de áreas técnicas

4. REFERÊNCIA:

- 4.1. MQ 001 – Manual da qualidade
- 4.2. PQ 022 – Análise crítica de dados

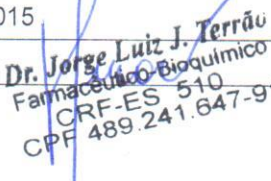
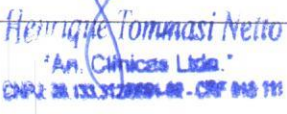
5. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÃO E SÍMBOLO: NA


6. DESCRIÇÃO:

6.1. Existem formulários "FR 023 – Satisfação do Cliente", canetas e uma urna onde os clientes podem depositar o formulário preenchido em cada unidade de negócios do **TOMMASI LABORATÓRIO**.

6.2. O formulário "FR 021 - Formulário de pesquisa de satisfação - Santa Rita" é específico para o Hospital Santa Rita de Cássia, atendido pelo **TOMMASI LABORATÓRIO**.

6.3. A recepcionista do **TOMMASI LABORATÓRIO** informa aos clientes atendidos na recepção, que o formulário está à disposição e o local onde se encontram para preenchimento voluntário.

| | | | |
|------------|--|-----------------------------|--|
| Elaboração | Nome: Jorge Luiz Joaquim Terrão | Aprovação e Liberação | Nome: Henrique Tommasi Netto |
| | Cargo: Assessor Científico | | Cargo: Diretor geral |
| | Data: 30/10/2015 | | Data: 30/10/2015 |
| | Assinatura:  Dr. Jorge Luiz J. Terrão Farmacêutico-Bioquímico CRF-ES 510 CPF 489.241.647-91 | | Assinatura:  Henrique Tommasi Netto "Am. Clínicas Ltda." CPF 28.133.312.889-42 - CRF 045 111 |

| | | |
|---|----------------------------------|-------------------|
|  | TOMMASI LABORATÓRIO | Código: PQ 020 |
| | Procedimento da Qualidade | Versão: 6.0 |
| | Satisfação do Cliente | Página: 2 de 2 |

6.4.No final de mês as recepcionistas e os coordenadores dos setores técnicos instalados nos hospitais atendidos recolhem os formulários e enviam para a Secretária da Qualidade. Posteriormente é gerado o indicador de satisfação de clientes dos postos de coleta e clientes internados, que é repassado para o Gerente da Garantia da Qualidade, Gerência Geral, Assessoria, Coordenadores das áreas técnicas e a todos aos postos de coleta.

6.5.A meta estabelecida pela UGQ para satisfação dos clientes do **TOMMASI LABORATÓRIO** é de 99% dos clientes que responderem as pesquisas, e o mínimo aceitável é 95% destes.

6.6.O **TOMMASI LABORATÓRIO** trabalha para que no mínimo 10% dos seus clientes ambulatoriais preencham o FR 023.

6.7.Nos hospitais atendidos pelo **TOMMASI LABORATÓRIO** a pesquisa de satisfação é realizada apenas com os pacientes internados.

6.8.A Secretária da Qualidade deverá analisar os formulários de pesquisa e verificar se as metas de satisfação foram atingidas no período.

6.9.Caso a meta não seja atingida e/ou haja reclamações, deverá ser aberto um "FR 006 – Não Conformidades".

7. CONTROLE DE REGISTROS:

| Identificação do registro | Responsável pela coleta | Responsável pelo acesso | Local do arquivamento | Forma de armazenamento | Tempo de guarda |
|---|-------------------------|--|-----------------------|------------------------|-----------------|
| FR 023 Satisfação do cliente | Responsável da Recepção | Responsável da Recepção, UGQ. | Sala de Arquivo morto | Papel | 5 anos |
| FR 021 - Formulário de pesquisa de satisfação - Santa Rita | Coletores / Estagiários | Coordenadores das Áreas Técnicas, UGQ. | Sala de Arquivo morto | Papel | 5 anos |

8. ANEXOS: NA