

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
GESTÃO DA QUALIDADE

**AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SATISFAÇÃO NA EMPRESA LACTEC SEGUNDO ITEM 4,7
DA NORMA NBR ISO/IEC 17025:2005.**

CURITIBA

2015

FRANCIELLE DE PAULA BUENO

**AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SATISFAÇÃO NA EMPRESA LACTEC SEGUNDO ITEM 4,7
DA NORMA NBR ISO/IEC 17025:2005.**

Trabalho de conclusão de curso para
obtenção da certificação de MBA em gestão
da qualidade em Universidade Federal do
Paraná -UFPR.

Orientador: Prof.º Roberto Cervi

CURITIBA
2015

AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SATISFAÇÃO NA EMPRESA LACTEC SEGUNDO ITEM 4,7 DA NORMA NBR ISO/IEC 17025:2005¹.

Francielle de Paula Bueno²

Roberto Cervi³

RESUMO

O mercado altamente competitivo exige que as instituições apresentem diferenciais para sobreviver, se desenvolver e conquistar um número maior de clientes. O investimento com programas de qualidade pode ser um diferencial, uma vez que atende especificações constadas em normas. Neste trabalho iremos abordar aspectos referente ao item 4,7 da norma NBR ISO/IEC 17025:2005, relacionado com pesquisa de satisfação do cliente, assim como realizar uma análise no instituto Lactec, referente a pesquisa de satisfação realizada nos anos de 2013 e 2014, analisando e propondo melhorias nos processos utilizados.

Palavra Chave: Avaliação satisfação, norma ISO/IEC 17025:2005,

1.0 INTRODUÇÃO

Os laboratórios têm grande responsabilidade ético científico e social. Ao desenvolver atividades fundamentais como análises clínicas, análises de substâncias naturais e até mesmo na área da pesquisa; é necessário organização e planejamento afim de identificar problemas, selecionar os de maior prioridade; estabelecer metas para alcançar seus objetivos. (JORDANA,2008; ANVISA,2006)

A ampla diversidade de laboratórios existentes com máquinas, equipamentos estruturas e funcionários diferentes faz com que a concorrência pela preferência do cliente em relação a outras instituições seja acirrada. Portanto os laboratórios necessitam se adaptar a padrões e normas da qualidade para se destacar no mercado

¹ Trabalho realizado como pré-requisito para a conclusão do curso de MBA em gestão da qualidade.

² Formada em Biomedicina pela Faculdade Pequeno Príncipe.

³ Professor Orientador Mestre em Engenharia da Produção, professor de graduação e pós-graduação.

e se tornar competitivo. Para isto deve ser adotado um sistema de qualidade. Um sistema de qualidade é um conjunto de condutas que uma empresa adota para adaptar seus processos a uma norma publicada. Visa satisfazer a necessidade do cliente, fazendo com que o produto seja produzido de uma maneira adequada dentro dos padrões estabelecidos. Existem diferentes tipos de sistemas de qualidade, dentre elas se destacam as creditações e certificações. (FILHO,2011; FRAGA,2012)

A Acreditação é um processo de avaliação externa realizada por organismo de acreditação que inspeciona se os organismos de Avaliação da conformidade – OAC (Instituição de inspeção) atende os requisitos, normas e especificações previamente determinados segundo padrões de qualidade aceitos no Brasil e em outros países. Para que a empresa seja acreditada como cumpridora da norma, ela é inspecionada pelos órgãos certificadores. Seus principais objetivos são a melhoria continua dos serviços oferecidos, gerar confiança nas organizações demonstrando competência para realizar suas atividades com confiança e qualidade.(CISCATO,2012)

Este trabalho visa demonstrar a importância de um sistema de acreditação em laboratórios, apresentar o sistema de acreditação do Inmetro segundo a Norma da ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005. Levantar dados da empresa LACTEC que já possui a certificação para verificar e avaliar a continuidade do processo e propor melhorias segundo o item 4,7 da norma NBR ISO/IEC 17025:2005, referente a pesquisa de satisfação do cliente. (ANVISA,2006)

OBJETIVO GERAL E ESPECIFICO

O objetivo deste trabalho é realizar um estudo de caso na empresa LACTEC objetivando verificar os processos que envolvem o item 4,7 da norma NBR ISO/IEC 17025:2005, relacionado a satisfação do cliente propor melhorias no sistema do LACTEC e avaliar os resultados obtidos com a acreditação.

REVISÃO

3.1 SISTEMAS DE QUALIDADE EM AMBIENTE LABORATORIAL

Os laboratórios são instituições de grande complexidade, devido a ampla diversidade de análises empregadas, processos, mão de obra qualificada e diferenciada entre outros fatores que fazem com que o ambiente necessite de um espaço adequado, organização e planejamento. Para atingir suas metas e objetivos a instituição deve adotar sistemas de qualidade. (CISCATO,2012; INMETRO,2012)

Os sistemas de qualidade têm evoluído nos últimos anos, o mercado altamente competitivo exige que as instituições apresentem diferenciais para sobreviver, se desenvolver e conquistar um número maior de clientes. O investimento com programas de qualidade pode ser um diferencial, uma vez que atende especificações constadas em normas. (FRAGA,2012)

Quando falamos de qualidade em ambiente laboratorial nos referimos a gestão de processos, garantia da qualidade e melhoria contínua; padronizando os serviços, promovendo as condições necessárias para a melhoria do controle de qualidade implementados e mantidos, com o objetivo de garantir a qualidade e a satisfação do cliente. (FILHO,2011; JORDANA,2008)

Um programa de qualidade deve envolver todas as etapas do processo, que compreende a fase pré-analítica, analítico e pós analítico, garantindo a exatidão, fidelidade e reprodutibilidade as informações liberadas. Garantir a qualidade envolve monitoramento de dados como procedimentos operacionais padrão (POPs), instruções de trabalho (IT), entre outros; além de possibilitar um maior controle sobre os procedimentos técnicos realizados, desempenho de reagentes, controles, calibradores e equipamentos através de registros. (ANVISA,2006)

3.2 SISTEMAS DE ACREDITAÇÃO

Segundo o Inmetro a acreditação é um processo reconhecimento formal por um organismo de acreditação, de que a instituição de avaliação da conformidade – OAC (organismo de inspeção) atende os requisitos determinados e está apto a desenvolver as tarefas específicas com competência de acordo com as normas estabelecidas, passando credibilidade e confiança para seus clientes. A Organização Nacional em Acreditação – ONA define a acreditação como sistema de avaliação e certificação de serviços de saúde. Possui caráter educativo, voltado para a melhoria

continua da qualidade dos serviços oferecidos sem necessidade de fiscalização ou controle oficial/governamental. (FILHO,2011)

O processo da acreditação é voluntário, periódico e reservado. Tem como principais objetivos a melhoria contínua dos serviços oferecidos, gerar confiança nas organizações demonstrando competência para realizar suas atividades com confiança e qualidade, tornar a instituição mais competitiva nacionalmente e internacionalmente. (ZULLO,2007)

Para obter a acreditação o laboratório deve submeter seus ensaios, procedimentos internos e sua política da qualidade ao órgão de qual almeja o reconhecimento. Após realizar a adaptação as normas, o laboratório ira se submeter a uma auditoria externa onde será feito o levantamento das conformidades, para que então seja concedido a acreditação. (VIEIRA,2005)

O sucesso da obtenção da acreditação está intimamente com a cultura da qualidade desenvolvida durante o processo. É preciso envolver todos os níveis da empresa, criar a cultura da qualidade entre os colaboradores, engaja-los para as mudanças direcionadas a qualidade total. (CISCATO,2012)

3.3 ACREDITAÇÃO INMETRO – NORMA NBR ISO/IEC 17025:2005

A norma NBR ISO/IEC 17025:2005 foi publicada em 2005. Tem como objetivo descrever os mecanismos para evidenciar a competência técnica dos laboratórios na realização de calibrações e de ensaios. A norma é estruturada em duas partes: os requisitos da direção e os requisitos técnicos. (INMETRO,2012)

Esta norma deve ser utilizada por laboratórios no desenvolvimento dos seus sistemas de qualidade, administração e técnicas que regem suas operações. Com o auxílio dessa norma, clientes, autoridades regulamentadoras e organismos de acreditação/credenciamento podem realizar a inspeção e verificar a certificação do serviço oferecido pelo laboratório. (FRAGA,2012)

Dentro do processo de acreditação, os requisitos de maior prioridade são definidos através de sua maior ou menor influência no resultado final de uma medição. Ou seja, aqueles fatores que estão ligados de uma forma mais especificam a este

resultado devem ser tratados com prioridade. É dada maior importância aos fatores técnicos do que os de direção. (CISCATO,2012; INMETRO,2012)

A primeira etapa do processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade constitui na elaboração do Manual da Qualidade, documento que define a missão onde estão descritos os objetivos do laboratório, referenciando o seu escopo, a organização, e toda a documentação em conformidade com os requisitos da NBR ISO/IEC 17025. Neste documento, também são definidas as atribuições e responsabilidades, tanto da gerência técnica, como da gerência da qualidade. (ZULLO,2007)

Para ter sucesso na implantação deste sistema de qualidade é preciso que a empresa tenha como objetivo principal satisfazer as necessidades dos clientes oferecendo serviços de qualidade mantendo a integridade de seus princípios gerenciais e técnicos. É necessário o comprometimento de todos os setores/ níveis da empresa, realizar treinamentos/capacitação, adoção de ferramentas de qualidade e a iniciação da elaboração e aprovação dos procedimentos operacionais padrão (POPs) e dos registros de dados brutos. (INMETRO,2012)

A competitividade entre as empresas faz com que cada vez mais as empresas se interessem por avaliar os níveis de satisfação de seus clientes. Esta é uma atividade crucial para o sucesso e o crescimento de qualquer empresa. O item 4,7 da norma NBR ISO/IEC 17025, engloba esta atividade afim de verificar a eficácia dos seus processos buscando satisfação generalizada dos seus clientes.(ZULLO,2007; VIEIRA,2005)

4.0 METODOLOGIA

As informações do Instituto LACTEC foram obtidas através de pesquisa em estudos já realizados sobre o Instituto, análise de documentos e normas do Instituto e através de entrevistas realizadas com dirigentes da instituição. O método da triangulação de informações foi utilizado para obter mais confiabilidade nos dados e informações.

5.0 LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTUDO

O estudo será realizado no instituto Lactec, um dos maiores centros de ciência e tecnologia do país. É considerado referência em soluções inovadoras para setores como empresas, indústrias e concessionárias de energia.

Possui cinco unidades na cidade de Curitiba, nas quais oferta serviços técnicos, ensaios laboratoriais, projetos de pesquisa e desenvolvimento, consultoria e capacitação técnica – com cursos e mestrado profissional. Seu corpo técnico é formado por aproximadamente 500 funcionários altamente capacitados.

Anualmente, os Institutos Lactec investem em sua modernização e expansão. Milhões são investidos na aquisição e melhoria de equipamentos, enquanto frentes de fomento e inovação buscam aberturas no mercado nacional para ampliação dessa estrutura.

A empresa tem como objetivo se tornar referência mundial em ciência e tecnologia atendendo os diversos segmentos do mercado; foco no cliente; atendendo os com soluções inovadoras, ética, ousadia, criatividade, verdade científica e respeito às pessoas e ao ambiente.

6.0 APRESENTAÇÃO DOS DADOS.

O Instituto Lactec realiza todo final de ano a avaliação de satisfação dos clientes atendidos no ano anterior. O questionário é enviado via e-mail para seus clientes.

A Avaliação da Satisfação do Cliente apresenta duas partes, uma onde é classificado cada tipo de serviço entre ruim, regular, bom e ótimo; e uma segunda parte onde questiona o nível de satisfação, existe ainda um campo para explicar o motivo da classificação. Os Resultados utilizados nessa análise são referentes aos anos de 2013 e 2014.

No ano de 2013 foram realizados 331 atendimentos, apenas 57 clientes responderam o questionário de satisfação. Já no ano de 2014 foram realizados 571 atendimentos e apenas 84 deram o retorno dos questionários de satisfação.

Laboratório	Cientes Atendidos 2013	Qtd de Respostas 2013
Alta tensão	40	12
Compatibilidade	16	2
Cromatografia	27	3
Intemperismo	26	2
Lame	35	10
Luminotécnica	25	5
Metrologia	147	20
Pilhas e baterias	15	3
Total	331	57

Tabela 1: Laboratórios atendidos em 2013.

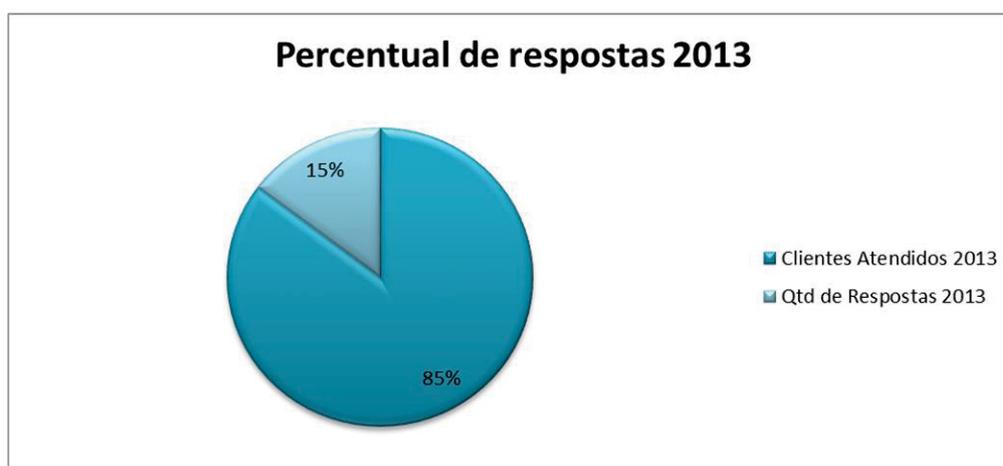


Gráfico 1: Percentual de clientes atendidos e quantidade de questionários respondidos no ano de 2013.

Laboratório	Cientes Atendidos 2014	Qtd de Respostas 2014
Alta tensão	45	8
Cabos	12	4
Compatibilidade	17	1
Cromatografia	71	5
Emissões veiculares	13	4
Intemperismo	68	5
Lame	130	13
Luminotécnica	50	2

Metrologia	122	28
Pilhas e baterias	43	12
Total	571	82

Tabela 2: Laboratórios atendidos em 2014.

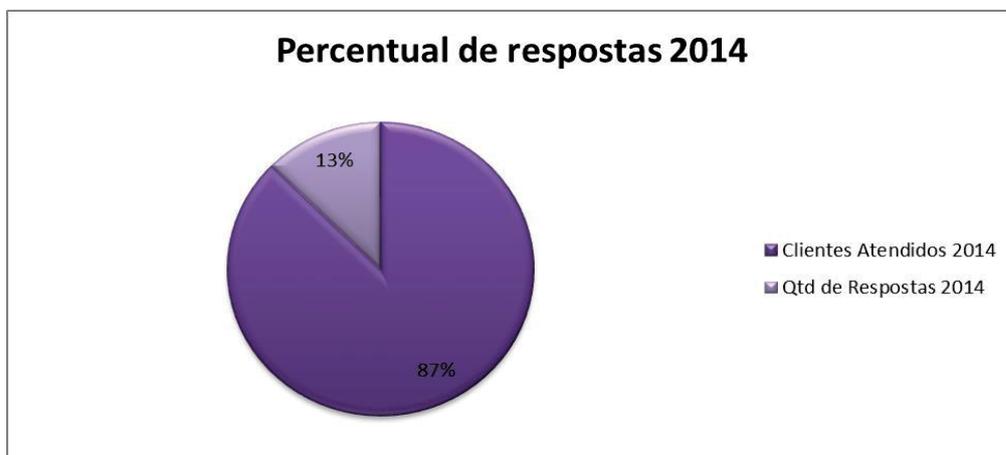


Gráfico 2: Percentual de atendimentos em 2014

Analisando o gráfico de 2013 em relação a satisfação, pudemos observar que 94% dos clientes que deram o retorno se consideram satisfeito ou muito satisfeito com o serviço prestado. Apenas 6% dos clientes atendidos classificam a satisfação como pouco satisfeito ou insatisfeito.

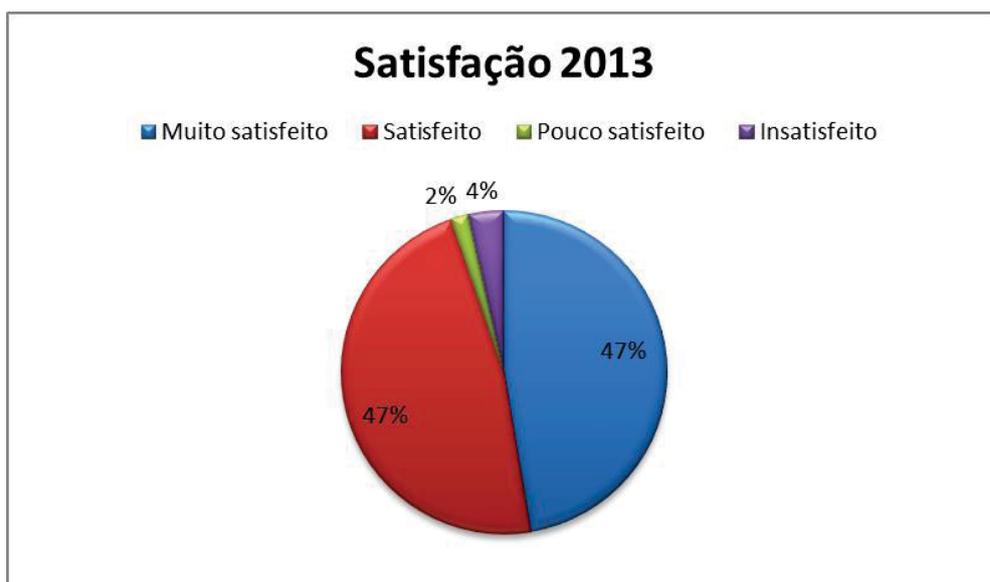


Gráfico 3: Nível de satisfação 2013.

As principais reclamações citadas nos questionários em 2013 foi demora na resposta do laudo e/ou esclarecimento de dúvidas.

Principais reclamações	Frequência
Demora na resposta/ esclarecimento de duvidas	3
Atraso na liberação de resultado	1
Atraso na liberação de orçamento	1
Divergência entre informações	1
Custo extra	1
Falha de equipamento	1
Divergência entre resultados	1
Demora para realizar atendimento	1
Falta de padronização e liberação de resultados	1

Tabela 3: Principais reclamações 2013.

Em relação a 2014 tivemos um aumento no nível de satisfação em relação a 2013. Neste ano 55% dos clientes ficaram muito satisfeito com o serviço prestado, 44 % satisfeito e apenas 1% insatisfeito.

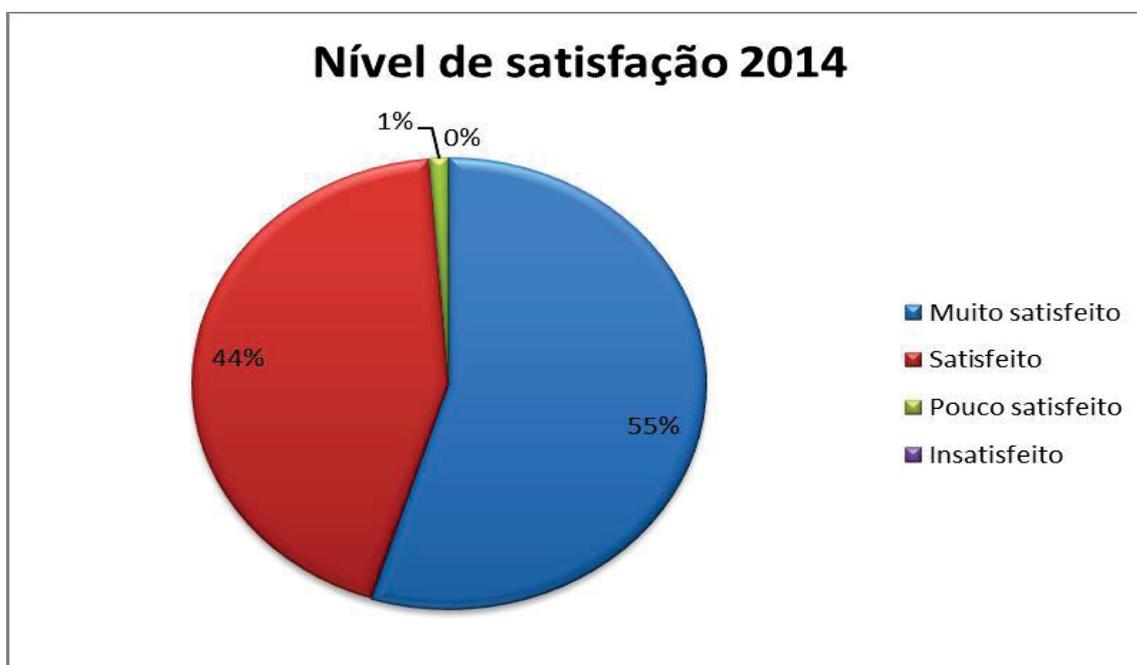


Gráfico 4: Nível de satisfação 2014.

As principais reclamações citadas no ano de 2014 foram, demora na resposta/ esclarecimento de dúvidas, prazos altos e atrasos na liberação de resultados.

Principais reclamações:	Frequência
Demora na resposta/ esclarecimento de duvidas	2
Prazos altos	2
Atraso na liberação de resultado	2

Tabela 4: Principais reclamações 2014.

Os resultados da pesquisa de satisfação, são apresentadas na reunião de análise crítica realizada uma vez ao ano com a alta direção do laboratório. A tratativa das reclamações também é abordada nesta reunião. Estas são registradas no formulário de reclamações, e enviadas ao setor envolvido para que analise e se necessário implementa ações corretivas.

7.0 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus clientes. (JORDANA, 2008; ANVISA, 2006)

Ao analisar os dados levantados podemos perceber que o Instituto Lactec desconhece o real nível de satisfação de seus clientes, dificultando a tomada de decisão para melhorias dos processos, uma vez que os problemas não são apontados. Em dois anos foram realizados um total de 902 atendimentos, destes apenas 139 responderam o questionário de nível de satisfação, isso representa apenas 15% dos atendimentos, sendo o ideal de 70% a 80%. O principal limitador da pesquisa de satisfação é o seu retorno, principalmente quando enviada por e-mail ou correio, disponibilizada em sites ou deixadas em locais na empresa. Normalmente essa taxa de retorno de pesquisa de satisfação é muito baixa, o que pode comprometer o resultado geral da sua análise, afinal não serão dados realmente objetivos, já que a sua amostragem não corresponde ao ideal. (FILHO, 2011; INMETRO, 2012)

Para ter um indicador real o instituto necessita aprimorar sua pesquisa de satisfação. Realizar a pesquisa imediatamente após a finalização do atendimento ou até uma semana depois pode ser um meio de ter um retorno maior dos clientes

atendidos. Uma forma de melhoria seria aplicar modelos de questionários mais objetivos, onde aborde: Nível de satisfação geral; Pontos prioritários a aprimorar; Pontos de excelência; Sugestões. Quando o cliente fizer mais alguma observação o setor responsável deve entrar em contato com o cliente para obter informações mais detalhadas para tomada de decisão mais assertiva. (VIEIRA,2005)

É preciso ter uma política de relacionamento e um sistema de comunicação com o cliente. Outro método de medir a satisfação do cliente é vincular outras formas de medição de satisfação além da pesquisa. Conhecer o perfil do cliente é um excelente alicerce para gerar indicadores paralelos a pesquisa de satisfação. Pode-se analisar paralelamente o índice de reclamação, atrasos na entrega em relação ao total entregue; Classificar o total de seus clientes entre *comprantes*, *recomprantes* e *recomendantes*; analisar qual é a porcentagem de clientes fiéis. (CISCATO,2012; ANVISA,2006)

8.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação do cliente é ferramenta fundamental para a detecção de falhas no processo do negócio. Uma pesquisa bem realizada indica claramente o caminho da melhoria e crescimento da empresa. O Instituto Lactec apresenta um largo investimento em qualidade, possui diversas certificações. Uma delas é a norma NBR ISO/ IEC 17025:2005. (VIEIRA,2005; INMETRO,2007)

Apesar do Instituto atender da norma NBR ISO/ IEC 17025:2005, a empresa não tem um retorno real de nível de satisfação de seus clientes, necessitando de melhorias no seu processo de investigação de satisfação. Será necessário desenvolver um plano de ação para alcançar a situação esperada, garantindo a qualidade nos seus processos. (FILHO,2011)

A medição da satisfação do cliente tem dois papéis principais, a recolha de informação e o estabelecimento de comunicação com o cliente. A recolha da informação vai permitir conhecer as necessidades a serem satisfeitas de modo específico para dado cliente com características particulares, e a interação permite

aferir como é que a empresa está a corresponder a essas necessidades específicas do cliente.(ZULLO,2007; FRAGA,2012)

Este processo é considerado crucial para o sucesso do programa de medição da satisfação. Este deve estar integrado na estrutura corporativa da empresa, acentuando que só assim se podem atingir os objetivos traçados pela empresa. (VIEIRA,2005)

10.0 REFERÊNCIAS

ANVISA. **MANUAL DE ACREDITAÇÃO ANVISA – 2006**. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/acreditacao/manuais/index.asp>

CISCATO, C.H.P. et. All. **IMPLANTAÇÃO DA NORMA NBR ISO/IEC 17025 NO LABORATÓRIO DE RESÍDUOS DE PESTICIDAS DO INSTITUTO BIOLÓGICO**. *Biológico*, São Paulo, v.74, n.1, p.1-4, jan./jun., 2012. Disponível em: http://www.biologico.sp.gov.br/docs/bio/v74_1/ciscato.pdf

FILHO, Antonio Piratelli. **ACREDITAÇÃO DO LABORATÓRIO DE METROLOGIA DIMENSIONAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, REGIÃO CENTRO-OESTE DO BRASIL**. *Revista Produção Online* v.11, n.1, mar. 2011. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/496/764>

Fraga, Hilda Carolina de Jesus Rios Fraga. **Avaliação da implementação de um sistema de qualidade em um laboratório de pesquisa básica: viabilidade e impactos**. Instituto Biológico, Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Proteção Ambiental, Av. Cons. Rodrigues Alves, 1252, São Paulo, SP, Brasil. Disponível em: http://www.biologico.sp.gov.br/docs/bio/v74_1/ciscato.pdf

INMETRO. **AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE – DIRETORIA DA QUALIDADE – Maio 2007**. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/>

INMETRO. **REQUISITOS FERAIS PARA COMPETÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ENSAIO E CALIBRAÇÃO - NBR ISO/IEC 17025:2015 – 2012**. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_lab.asp

JORDANA, Daniel Homrich et. All. **IMPLANTAÇÃO DA NORMA ISO/IEC 17025 NOS LABORATÓRIOS DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. ENQUALAB-2008 – Congresso da Qualidade em Metrologia Rede Metrológica do Estado de São Paulo - REMESP 09 a 11 de junho de 2008, São Paulo, Brasil**. Disponível em: <http://www.vertent.net/remesp/enqualab2008/cdrom/pdf/TT022.pdf>

VIEIRA, Luisane Maria Falci. **Nova era para a acreditação de laboratórios**. *J. Bras. Patol. Med. Lab.* 2005, vol.41, n.4. ISSN 1678-4774. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1676-24442005000400001>.

ZULLO, Marco Antônio Teixeira. **MÉTODO PARA CONTROLE DE QUALIDADE DE LABORATÓRIOS ANALÍTICOS DE ROTINA.** Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/brag/v44n1/18.pdf>