



## O universo da qualidade

A qualidade é baseada no tripé pessoas-processos-recursos. Na área laboratorial, podemos dizer então que, para prover um laudo confiável, é necessário ter:

- pessoas certas, nos lugares certos e com o conhecimento adequado;
- processos bem definidos;
- recursos suficientes – e eficientes – para execução desses processos.

Uma das maneiras de investir nesse processo é adotar as Normas de Sistemas de Gestão, usadas por mais de 400 mil organizações globalmente para ajudá-las a gerenciar os diversos aspectos dos negócios de forma mais eficaz. Há normas e programas específicos para a área de saúde. Alguns, inclusive, são pré-requisitos da Agência de Vigilância Sanitária, como a RDC 302/2005.

Para o auditor e consultor Eduardo Ferraz, "mais importante do que escolher esse ou aquele selo é ter uma gestão que vise à melhoria dos processos e seja útil ao dia-a-dia laboratorial".

*Entrevista completa nas páginas 2, 3 e 4.*

+ **A evolução** na entrega de laudos clínicos

+ Uma **mini-floresta** dentro de casa

+ Resultados da **pesquisa anual de satisfação**

+ Cursos da **RDC 302/2005** pelo Brasil



# Qualidade

## Um conjunto de atitudes diárias

**O auditor e consultor Eduardo Ferraz é enfático: a qualidade deve estar inserida na atividade laboratorial, com atitudes diárias. Ter essa consciência de atitudes é o primeiro passo para quem quer garantir a qualidade do seu negócio.**

**O termo “qualidade” costuma ser confundido com Sistema de Gestão da Qualidade. Como explicar a diferença entre os dois?**

Qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos. Sistema de Gestão da Qualidade é o sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade. O propósito do sistema de gestão é estabelecer, implementar, controlar e gerenciar as ações voltadas para o controle, a garantia e a melhoria contínua da qualidade do laboratório. Já a qualidade está inserida no dia-a-dia do laboratório. Realizar tarefas com qualidade não necessariamente significa ter um sistema de gestão da qualidade implementado.

**Quando começou o movimento de busca pela qualidade nos laboratórios?**

Começou na década de 90, com as Boas Práticas para Laboratórios Clínicos (BPLCs) do Inmetro. Isso estimulou os laboratórios a buscarem a certificação ISO e os programas de acreditação PALC\* (da SBPC) e DICQ\* (da SBAC). As acreditações citadas acima são programas específicos para laboratórios clínicos. Em seguida, surgiu a Organização Nacional de Acreditação (ONA), que também contempla outras áreas da saúde, e, recentemente, a RDC 302/2005, da Anvisa, que estabelece os requisitos para funcionamento dos laboratórios.



Eduardo Ferraz

**Muito se fala sobre a certificação ISO, mas, efetivamente, como suas normas podem auxiliar o laboratório?**

A ISO 9001 possui requisitos genéricos com o propósito de ser aplicável a todo tipo de organização. Ela nos auxilia a entender conceitos e práticas que também estão inseridos nos programas de acreditação, como: gestão de não-conformidades, ações corretivas/preventivas, auditorias internas, controle de documentos e controle de registros.

Na área laboratorial, existe também a ISO17025, específica para laboratórios de ensaio e calibração, e a ISO15189, para o segmento clínico. Estas normas são adotadas pela acreditação do Inmetro.

**Quais os primeiros passos para o laboratório que decide investir em qualidade?**

O laboratório deve começar pelo comprometimento da alta direção da empresa, envolvendo todos os profissionais de sua equipe. Na verdade, a empresa deve ter sua cultura bem consolidada, pois a qualidade deve estar inserida na atividade laboratorial com atitudes diárias. Ter essa consciência é o primeiro passo para quem quer garantir a qualidade do seu negócio e, deve se traduzir em ações efetivas, como a adoção de ferramentas, muitas vezes simples e muito eficazes.

**Que ferramentas seriam essas?**

Gestão de equipamentos, controle de qualidade da água, calibração de instrumentos, controles interno e externo são alguns exemplos. A utilização dessas ferramentas é essencial, antes mesmo de implantar o sistema de gestão da qualidade, porque gera nos envolvidos uma consciência para a qualidade. O gerenciamento, o controle e o monitoramento das atividades da empresa são alcançados, naturalmente, a partir do momento em que se busca a excelência.

**Algumas dessas ferramentas já são previstas na RDC 302/2005, não é mesmo?**

Sim. As ações focadas no gerenciamento de risco, que pontualmente praticávamos para obter qualidade, agora são exigências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária para a boa gestão laboratorial.



E isso é excelente, porque temos um órgão fiscalizador estabelecendo requisitos mínimos para o bom funcionamento de um laboratório.

**As ferramentas “5S” e “Qualidade Total” também podem auxiliar os laboratórios? Explique-nos um pouco sobre elas.**

As duas são de grande serventia, e, provavelmente, as formas mais simples de criar uma cultura voltada para a qualidade, pois começam pela qualidade do ambiente e das relações, bem como pelo comprometimento. Ultimamente, o 5S tem sido adotado por algumas empresas introduzindo-se novos “S”, mas, basicamente, consiste na adoção de sensos que auxiliam bastante na busca pela qualidade, ajudando a manter um ambiente limpo, livre de objetos dispensáveis ao trabalho. Já o termo “Qualidade Total” representa a busca da satisfação do cliente e de todos os stakeholders (entidades significativas na existência da empresa), bem como da excelência organizacional.

Os dois podem ser implantados de uma forma bastante divertida, e têm um efeito mobilizador incrível. É muito interessante implantá-los antes de um sistema de gestão ou de uma certificação ou acreditação. Em laboratórios, o “5S” é mais usado, mas a “Qualidade Total” nem tanto.

**Qual a importância de obter um selo de qualidade ou de acreditação?**

Os selos de qualidade proporcionam um crédito maior para a sua empresa perante o cliente e ajudam o laboratório a manter um monitoramento contínuo da sua “qualidade”. Nas acreditações, por exemplo, os auditores externos vão ao laboratório não apenas para verificar o cumprimento dos requisitos do programa, mas, principalmente, para saber se ele agrega valor ao sistema de gestão de qualidade daquele laboratório, num processo de melhoria contínua.

**Podemos dizer, então, que esses selos também são ferramentas de marketing?**

Sem dúvida. Mas o laboratório não pode se limitar a isso. O principal é utilizar, continuamente, o que os programas de qualidade têm de bom. A melhor prática é buscar um selo com um sistema de gestão da qualidade consistente. A manutenção desse sistema fica mais fácil, prática e útil.

### É necessário estar certificado ou acreditado para alcançar a qualidade?

Não obrigatoriamente. É possível ter qualidade adotando-se uma cultura de atitudes diárias, mesmo sem o sistema de gestão da qualidade implantado. Mas a evolução natural das empresas que adotam essas atitudes, já preconizadas inclusive pela RDC 302/2005, é que migrem para um sistema de gestão da qualidade, e, conseqüentemente, busquem certificação ou acreditação. O selo é a comprovação de um sistema de qualidade corretamente implantado. É fundamental essa evolução, porque o selo é uma forma de mostrar para a sociedade que a empresa tem a qualidade atestada por uma auditoria externa. Uma coisa é dizer para o cliente que sua empresa tem qualidade. Outra coisa é uma empresa externa atestar que você realmente tem essa qualidade divulgada.

Mas para a equipe, o que vale é o reconhecimento da sua dedicação e a ajuda que uma análise de terceiros traz para a melhoria contínua. Sempre corremos o risco de ficar "viciados" na nossa rotina, na nossa forma de fazer algo, sem perceber algumas falhas e oportunidades de melhorar.

### Existe um modelo de gestão ideal?

Minha experiência me faz acreditar que o modelo ideal de sistema de gestão da qualidade para laboratórios é implantar conceitos ISO e os requisitos de uma acreditação. Se puder ter o selo, melhor! Mas, se não for possível, seguir suas normas já traz ganhos substanciais,

visto que detalham todos os quesitos mais importantes para a qualidade. Servem como um passo a passo dos aspectos do processo que devem ser pensados.

Eu gosto desse modelo exatamente nesta ordem: a ISO, que ajuda a cumprir todos os requisitos de gestão do laboratório, e, depois, a acreditação, que cuida dos aspectos técnicos do serviço.

### Se o laboratório quiser ter os selos, como escolhê-los?

A certificação ISO é bem padronizada, mas vale buscar certificadoras com credibilidade e boa experiência em laboratórios. Para escolher corretamente o sistema de acreditação, é preciso saber qual deles se enquadra no perfil do laboratório. Porém, ainda mais importante do que escolher esse ou aquele selo é fazer um sistema de gestão que vise à melhoria dos processos e seja útil ao seu dia-a-dia laboratorial. Conheci laboratórios que desistiram do selo porque implementaram um sistema de qualidade inconsistente, focado unicamente para o marketing. Isso fez com que tivessem uma curta duração, pois não eram práticos e, conseqüentemente, não melhoraram os processos internos dos laboratórios. Eu costumo orientar meus clientes a evoluírem para um sistema de gestão da qualidade bem implantado e bem feito. Dependendo do sistema de gestão adotado, podemos fazer apenas adaptações para o sistema de acreditação escolhido.

### E como é possível manter esse sistema funcionando bem, sem focar unicamente o marketing?

Além de criar um sistema consistente, fazer um monitoramento diário. Isso implica em ter as pessoas certas, treinadas e capacitadas. Para monitorar processos, pensamos por exemplo, nas pessoas, nos reagentes, nos instrumentos, nos equipamentos. Se eu não monitoro, estou introduzindo variabilidade nas dosagens laboratoriais, que podem induzir a erros nos diagnósticos. É necessário ter pessoas treinadas, equipamentos com manutenção em dia, instrumentos calibrados, controles de qualidade interno e externo, kits de qualidade testados e registrados na Vigilância Sanitária. O monitoramento de processos tem que ser diário, independente do selo de acreditação/certificação.

**DICQ:** Sistema Nacional de Acreditação

**ISO:** International Organization for Standardization

**INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

**ONA:** Organização Nacional de Acreditação

**PALC:** Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos

**SBAC:** Sociedade Brasileira de Análises Clínicas

**SBPC:** Sociedade Brasileira de Patologia Clínica ■

[eduardo@bonoconsultoria.com.br](mailto:eduardo@bonoconsultoria.com.br)

## Implementando Qualidade

### ✓ Defina um responsável pelo processo

Um profissional, normalmente chamado de "gerente da qualidade", deve ser escolhido para gerenciar o processo e cuidar de toda a implementação.

### ✓ Crie a cultura

A cultura pela qualidade deve ser prioridade da Diretoria. A implantação do "5S" e da "Qualidade Total" ajuda muito neste sentido. O Sebrae possui um programa dinâmico, simples e de baixo custo para implantação destas ferramentas, e, inclusive, da ISO9000.

### ✓ Obtenha as normas

A norma ISO9001 descreve os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, e deve ser adquirida junto à ABNT. Há uma família de outras normas que a complementam e ajudam a implementar um sistema. Os requisitos de acreditação devem ser obtidos junto às entidades. Alguns deles estão disponíveis na internet.

### ✓ Obtenha suporte de literatura e software

Existe um grande número de publicações da qualidade e ferramentas de software para ajudar a entender e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade. Estude o assunto e defina a necessidade de suporte conforme o tamanho do seu processo. Um bom sistema da qualidade pode ser desenvolvido sem a aquisição de softwares.

### ✓ Opte por experiência

A implementação sem experiência é possível, mas é lenta e pode desestimular a equipe. Um responsável pelo processo com experiência em sistema de gestão da qualidade acelera bastante esse processo. A experiência dos consultores independentes contribui com agilidade e acertividade, evitando equívocos e desvios.

### ✓ Defina um cronograma

As metas dão o tom do processo. O cronograma é fundamental, mesmo que alterado algumas vezes.

### ✓ Realize treinamentos

A gestão de pessoas é fundamental para a evolução do sistema. O investimento em treinamento é requisito básico para a capacitação continuada. É a base para a gestão da qualidade.

### ✓ Escolha uma acreditadora/certificadora

Esta é a parte terceirizada, que emite um certificado de atendimento às exigências da norma escolhida. Escolha um certificado dentre os tantos que operam no mercado, considerando experiência, nível geográfico, preço e serviço oferecido. O importante é achar o certificado que melhor se encaixe às exigências do seu laboratório.

### ✓ Elabore a documentação

O manual da qualidade é um documento que esquematiza a intenção de operar de maneira qualificada. Nele devem constar os objetivos do negócio e as formas de acompanhar a aplicação do sistema de qualidade. Para completá-lo, devem ser definidos os manuais de processo, que descrevem como se faz, quem faz, como deve ser registrado e controlado.

### ✓ Implemente o Sistema

Durante a fase de implementação, todos os processos passam a ser executados conforme os documentos elaborados e registrados de forma padronizada.

### ✓ Audite

A auditoria ajuda a identificar, e procura corrigir falhas antes da auditoria de certificação/acreditação. Pode ser feita internamente ou de forma terceirizada.

### ✓ Ganhe o Certificado

Organize a auditoria inicial com sua certificadora/acreditadora. Neste ponto, o seu Sistema de Gestão da Qualidade será revisado para determinar se seu laboratório deve ser recomendado para certificação/acreditação.

### ✓ Auditoria Contínua

Após receber o selo, as auditorias internas e externas serão ferramentas de contínuo aperfeiçoamento dos processos. Periodicamente, garantirão que seu Sistema continue adequado às exigências da norma.



# Entrega de laudos clínicos

## Uma silenciosa revolução na medicina diagnóstica

Se pararmos para observar outros segmentos além da saúde, percebemos nitidamente os investimentos em tecnologia que têm sido feitos para melhorar os serviços, otimizar custos e assim ampliar ciclos de vida de produtos e empresas.

A tecnologia está totalmente incorporada no nosso dia-a-dia quando pagamos contas em caixas eletrônicos, fazemos o check-in pelo celular ou escolhemos *online* o assento no cinema. O tempo é um bem precioso e nenhuma empresa quer que seus clientes tenham a percepção de desperdício.

E na saúde não poderia ser diferente. Nas décadas de 80 e 90, os laboratórios foram “contaminados” pelos conceitos de “qualidade total”, “reengenharia” entre outros, e passaram a enxergar seus “pacientes” como “clientes”. Foi o início de uma verdadeira revolução nos serviços.

A necessidade de estar mais perto dos clientes impulsionou a criação de postos de coleta – unidades de atendimento – e evitou que o cliente se deslocasse até a matriz. Um eficiente sistema de logística permitiu o transporte e a conservação das amostras em condições controladas, suportando a expansão e garantindo a qualidade.

A facilidade e a conveniência do telefone estimulou o seu uso para a solicitação de informações sobre exames realizados, convênios atendidos e endereços de unidades, culminando com a separação física entre o “atendimento de balcão” e o telefônico. Desta forma, o cliente deixou de ir ao laboratório simplesmente para pegar informações, e o laboratório pôde dedicar-se totalmente ao cliente em jejum. E assim nasceu, no início da década de 90, a Central de Atendimento no setor.

Outra importante alteração na entrega dos resultados foi a introdução dos computadores e impressoras, agilizando a rotina e evitando a transcrição dos dados. Será que alguém ainda se lembra das máquinas de escrever? Fica difícil imaginar que os laudos eram datilografados e que os grandes recursos gráficos eram as “margaridas” com diferentes fontes. A tecla “delete” da época era o líquido “branquinho” e o máximo de inovação foi a introdução da máquina elétrica!

Depois de datilografados ou impressos, os laudos ficavam à disposição para os clientes ou eram entregues por portadores nos consultórios médicos. Com a introdução do fax, a figura do portador “ligeirinho” perdeu valor, pois o máximo de congestionamento encontrado seria um sinal de ocupado: tempo, tempo, tempo.

Em meados dos anos 90, a internet chegou. E mais uma grande revolução teve início. Num primeiro momento, o objetivo dos sites era somente marcar presença. Com o passar do tempo, os laboratórios passaram a disponibilizar na rede eletrônica quase todas as informações sobre exames, convênios, horários etc, para que o cliente nem precisasse entrar em contato com a central. A terceira fase do “laboratório virtual” foi a disponibilização de resultados dos exames através da internet. O cliente navega, visualiza e imprime seus resultados, gerando significativa redução de custos e gerenciamento dos processos de impressão, separação e envio de resultados. E o médico tem acesso aos laudos de seus pacientes 24 horas por dia, sete dias na semana.



E quando a gente poderia pensar que a tecnologia pararia por aí, eis que surge o telefone celular, possibilitando mais uma gigantesca revolução na comunicação mundial. Agora, além da visualização de laudos pelo computador, pode-se ter acesso aos resultados de exames pelo celular, como um texto, através da tecnologia WAP - “Wireless Application Protocol”.

O grande atrativo é a mobilidade, a possibilidade de usufruir de serviços ou acessar informações em qualquer horário e lugar, auxiliando principalmente o médico em situações críticas, como a suspeita de dengue hemorrágica ou outro tipo de emergência.

Outro serviço que os laboratórios também têm adotado é o envio de torpedos (SMS) com mensagens sobre resultados liberados, atrasados ou mesmo sobre a confirmação de exames agendados, otimizando as funções das Centrais de Relacionamento. Muita gente imagina que o laboratório vai mandar um torpedo com os próprios resultados, mas há uma limitação de espaço (160 caracteres), que não comportaria os valores referenciais de um BHCG, por exemplo, com mais de 1.400 caracteres.

Ainda não há como fazer exames laboratoriais por telefone, fax, internet ou celular. Enquanto não inventam, podemos usufruir dos benefícios da tecnologia para capturar, utilizar e armazenar informações de saúde para um diagnóstico mais rápido e preciso, já que são estas as informações que podem salvar vidas. ■

## Rolou!

### ✓ Hemo 2006

O congresso primou pela grade científica e por seu público altamente especializado. A Controllab levou para a cidade de Olinda/PE seu novo serviço, em parceria com a SBHH: o Controle de Qualidade em Hemoterapia.

A equipe da Controllab se dividiu para atender a todos os visitantes com o profissionalismo e a atenção que eles merecem. Foi grande o interesse do público, bem como a receptividade com relação ao programa, que agrega controle interno e externo a todas as análises e aos processos da Hemoterapia.

Durante todo o tempo, a feira permaneceu repleta de visitantes, que, entre negócios e reencontros, ainda levaram para casa uma miniatura de planta suculenta e o termômetro de humor, distribuídos pela Controllab.



Vinicius Blasoli com Conceição Ribeiro, Christina Maioli, Glicínia Pimenta e Irene Blasoli durante o evento.

### ✓ Cursos Práticos da RDC 302/2005 em Curitiba e São Paulo

Repetindo o sucesso do evento do Rio de Janeiro, foram realizados, em novembro, os cursos da RDC 302/2005 em Curitiba e São Paulo, reunindo profissionais de diferentes organizações, que participaram de debates, dinâmicas de grupo, esclarecimentos de dúvidas e momentos de descontração com rica troca de experiência.

Para abrir o curso de Curitiba, que teve duração de dois dias, palestra esclarecedora e interativa ministrada por Ana Maria Manzochi, da CVS-PR. Apoiados pelo "Laboratório Perfeito", personagem do curso e objeto de estudo do grupo, os instrutores Eduardo Ferraz e Paula Távora abordaram a legislação e suas atividades práticas, trazendo para a realidade todos os requisitos nela pontuados. A Vigilância Sanitária participou ativamente, enviando também alguns alunos para o evento, como funcionários dos Municípios de Araucária e Curitiba.

Em São Paulo, o foco maior foi a Portaria CVS-SP 13/2005, por ser mais rígida e detalhada que a Resolução RDC 302/2005, exigindo um dia a mais de curso.

A abertura foi conduzida pela palestra da biomédica Mônica Grau, da Vigilância Sanitária, que também enviou alunos ao evento para trocar experiência com representantes de laboratórios públicos e privados. A interatividade, aliada aos exercícios e exemplos práticos aplicados pelos instrutores Ivana Pereima e Roberto Joji, enriqueceu bastante as discussões.



Participantes de Curitiba



Participantes de São Paulo

## Vai Rolar!

### 08 a 11 de maio de 2007, Miami. EUA

Simpósio da ISLH 2007

[www.islh.org](http://www.islh.org)

### 09 a 11 de maio de 2007, Campinas/SP

XVI Congresso de Presidentes, Provedores, Diretores e Administradores de Santas Casas e Hospitais Beneficentes de SP

[www.feshop.com.br](http://www.feshop.com.br)

### 21 a 25 de maio de 2007, Salvador/BA

10º IUBMB Conference – 36ª Reunião Anual da SBBq

[www.sbbq.org.br](http://www.sbbq.org.br)

### 24 a 27 de maio de 2007, Florianópolis/SC

XXVIII Congresso Brasileiro da Anclivepa

[www.anclivepa2007.com.br](http://www.anclivepa2007.com.br)

### 07 a 09 de junho de 2007, Goiânia/GO

VI Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar e III Encontro de Professores de Farmácia Hospitalar

[www.sbrafh.org.br/eventos/sbrafh.html](http://www.sbrafh.org.br/eventos/sbrafh.html)

### 12 a 15 de junho de 2007, São Paulo/SP

Feira Hospitalar

[www.hospitalar.com](http://www.hospitalar.com)

### 10 a 14 de junho de 2007, Belo Horizonte/MG

34º SBAC

[www.sbac.org.br](http://www.sbac.org.br)



# Pesquisa anual de **satisfação**

**Anualmente, os clientes avaliam os serviços da Controllab, apontam sugestões e críticas, que permitem definições de melhorias. Realizada em novembro de 2006, a pesquisa de satisfação contou com um índice de retorno superior a 40% e um nível de satisfação de 94% para o controle de qualidade, superando em quatro pontos percentuais a avaliação do ano anterior.**

**A pesquisa quantitativa é baseada na escala Servqual, que avalia diretamente 12 características do Controle de Qualidade consideradas relevantes pelos usuários e 4 características do Qualifique. Duas perguntas adicionais quantificam as razões para ser cliente Controllab e como é classificada a relação da empresa com seus clientes.**

O **gráfico 1** apresenta a classificação das características do controle de qualidade em uma escala relativa – abaixo do ideal, ideal e acima do ideal –, ordenada conforme o nível de importância para os participantes.

Todas as características do controle de qualidade foram classificadas como ideal ou acima do ideal, ou seja, atenderam às expectativas dos clientes. Com destaque para quatro pontos que lideram na satisfação: contribuição para a melhoria técnica do laboratório; Experiência e competência técnica da Controllab; Cumprimento do serviço prometido e Adequação da embalagem para o transporte. O item “prazo de retorno das avaliações” apenas atendeu às expectativas e precisa melhorar para acompanhar o desempenho geral do serviço.

Embora todos os pontos avaliados sejam notoriamente relevantes, foram apontados como mais importantes os relacionados ao propósito do serviço (contribuição para a melhoria técnica do laboratório) e à capacidade (experiência e competência) da Controllab em provê-lo. Como de menor importância, questões financeiras (relação preço x qualidade) e funcionais (embalagem).

O **gráfico 2**, similar ao gráfico 1, apresenta a classificação das características do serviço de Calibração de Instrumentos em uma escala relativa – abaixo do ideal, ideal e acima do ideal –, ordenada conforme o nível de importância para os participantes.

O nível de satisfação global foi de 98%. Todas as características do serviço de calibração superaram as expectativas (ultrapassaram a linha de idealidade). Com destaque para “cumprimento do serviço prometido”, “disposição da equipe em auxiliar o cliente” e “experiência/competência da equipe”. O requisito de maior satisfação é também o considerado de maior importância: “cumprimento do serviço prometido”.

O Qualifique, boletim externo da Controllab, foi avaliado em quatro características, conforme apresentado no **gráfico 3**, por uma escala relativa – abaixo do ideal, ideal e acima do ideal. Os pontos avaliados superaram a classificação “ideal”, com nível de satisfação global de 94%, três pontos percentuais acima da avaliação anterior.

Gráfico 1: Satisfação em Controle de Qualidade



Gráfico 2: Satisfação em Calibração

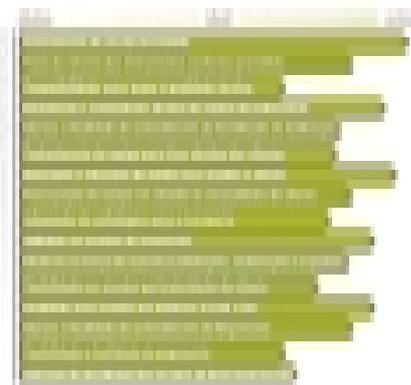


Gráfico 3: Satisfação em Qualifique



A ControlLab é escolhida pelos clientes por três razões principais: confiança, referência no segmento e reconhecimento Anvisa/Reblas - como mostra o **gráfico 4**. Sua relação com os clientes se destaca por orientação e segurança, seguida por cooperação e produção de conhecimento, conforme opinião dos participantes demonstrada no **gráfico 5**.

Foram feitos 74 comentários descritivos, dentre os quais críticas, elogios, sugestões e dúvidas. Todos os comentários foram analisados e respondidos individualmente. As críticas foram analisadas pelos gestores e diretores da ControlLab, com o propósito de gerar medidas de melhoria.

A principal crítica está relacionada aos materiais educativos disponibilizados aos usuários do Ensaio de Proficiência Clínica. Com ações imediatas, está em fase de reformulação para atender à expectativa dos clientes. ■

## Realizações 2006

Este ano foi dedicado a novos segmentos e a consolidação em novos serviços. A seguir, as realizações mais significativas:

### Ampliação de serviços

- Novos controles internos Clínicos: soro controle II, marcadores cardíacos, sangue oculto, imunologia, rotavírus e urina – Dosagens.
- Inclusão gratuita de ensaios nos módulos de ensaio de proficiência Clínica: Bioquímica I – frações da bilirrubina; Bioquímica II - Ácido Fólico, TSH, Vitamina B12 e Pré – Albumina; Triagem Neonatal – 17OH Progesterona e Tripsina Imunoreativa.

### Novos Serviços

- Ensaio de Proficiência e Controle Interno em Hemoterapia, com o apoio da Sociedade Brasileira de Hematologia e Hemoterapia.
- Ensaio de Proficiência e Controle Interno em Banco de Leite Humano, em parceria com o IFF/Fiocruz.

### Parcerias e Realizações

- Parceria com o Instituto Fernandes Figueira/Fiocruz para o desenvolvimento de controles de qualidade para a Rede Brasileira de Bancos de Leite Humanos.
- Participação do Grupo de estudo da Anvisa para a elaboração do regulamento de funcionamento de provedores de ensaio de proficiência no Brasil, com desenvolvimento de estudos estatísticos.
- Realização de estudos estatísticos para aprimoramento dos ensaios de proficiência, concomitante à participação do grupo da Anvisa.
- Realização do 1º Fórum de Indicadores Laboratoriais, em parceria com a SBPC.

Gráfico 4: Por que escolher a ControlLab?

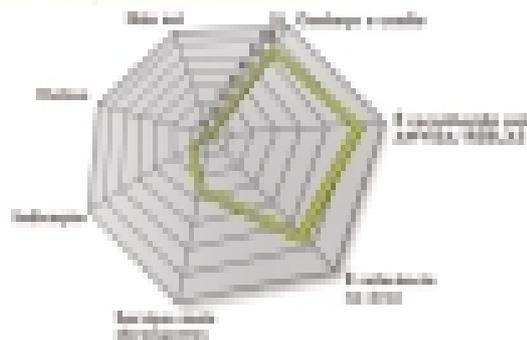
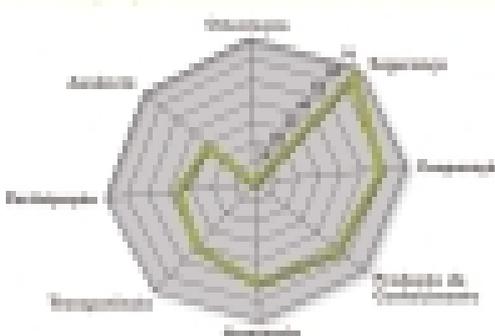


Gráfico 5: Relações que a ControlLab mantém com seus clientes e de...



- Realização dos "Cursos Práticos da RDC 302/2005 e regulamentações locais", em estados brasileiros.

### Infra-estrutura

- Ampliação da área de Gestão de Serviços, com a divisão das equipes por segmento - Clínico, Veterinário e Hemoterapia -, para melhor desenvolvimento das atividades.
- Reforma e ampliação da área de fabricação, para atender à demanda dos serviços novos e ampliados.
- Realização de um ciclo de treinamento, denominado "Encontros com a Qualidade", para o aprimoramento das equipes e melhor desenvolvimento dos serviços.

### Diferenciais e Melhorias

- Aumento do número de amostras enviadas anualmente no programa - 3 amostras x 4 rodadas anuais -, para melhoria do desempenho do serviço, conforme resultado de estudos estatísticos.
- Nova embalagem dos produtos, com adoção da tampa de rosca no lugar do lacre de alumínio, para maior praticidade e segurança no uso.
- Nova apresentação dos materiais de urina para o ensaio de proficiência clínico, com ganho de estabilidade e posterior uso como controle interno.
- Criação do link "Legislação" no site, com as legislações vigentes para laboratórios.
- Novo design do Selo CQ, com layout moderno e maior praticidade na divulgação da participação do laboratório no controle de qualidade.
- Novo layout da Placa de Participação, para facilitar o manuseio e reduzir custos.

## expediente

**Qualifique é uma publicação trimestral da ControlLab destinada a laboratórios de ensaio**

Conselho Editorial: Vinícius Biasoli e Carla Albuquerque

Produção Editorial: Parole Comunicação, tel.: (21) 3311-4629 • Textos: Cláudia Manhães

Projeto Gráfico: Raquel Luterma • Programação Visual: Marcelle Sampaio e Felipe Vasconcellos • Cartoon: Marcelo Tiburcio

qualifique online: [www.controllab.com.br/qualifique](http://www.controllab.com.br/qualifique)  
fale conosco: [qualifique@controllab.com.br](mailto:qualifique@controllab.com.br)

**CONTROL Lab**  
[www.controllab.com.br](http://www.controllab.com.br)



## Jardinzinho botânico

Ela cultiva mais de 40 árvores, tendo, inclusive algumas frutíferas. Até aí, tudo bem, desde que não estivessem plantadas dentro de um apartamento na zona sul do Rio de Janeiro. Como isso é possível? Colecionando bonsai\* (também conhecido como mini-árvore), hobby que a farmacêutica bioquímica Marieta Granuzzo iniciou há 12 anos, e nunca mais largou.

A paixão por plantas foi descoberta quando ainda era criança e morava numa casa. "Antigamente, os pais costumavam designar tarefas para os filhos: a mais velha aprendia a cozinhar, o rapaz ajudava nos serviços gerais, e assim por diante. A minha tarefa, aos cinco anos, era cuidar do jardim. Eu me sujava toda de terra, mas adorava arrancar mudinhas, replantá-las e perceber que sobreviviam", lembra. "Até hoje, quando estou plantando, faço muita sujeira, e aí eu me recordo da minha infância. Meus amigos costumam dizer que tenho 'dedo-verde' porque eu sempre me relacionei muito bem com a natureza".

Moradora do Jardim Botânico – numa feliz coincidência; afinal, o bairro abriga um dos parques urbanos mais ricos da flora brasileira –, Marieta conta que sua predileção pelo bonsai começou em 1995, ao ler uma matéria de revista sobre essas mini-árvores. "Eu me apaixonei de imediato, e procurei encontrar a profissional indicada pela revista para comprar o meu primeiro bonsai. Ela ainda me ofereceu um curso de iniciação ao cultivo. Plantei aquele que foi o meu segundo bonsai, e de lá pra cá, foram vários. Alguns não sobreviveram ao nosso clima tropical, mas eu nunca desanimei. Hoje eu tenho mais de 40 bonsai, de várias espécies e tamanhos. Cada um com o seu aspecto, a sua beleza, o seu brilho".

A mais antiga de sua coleção é um bouganville, de aproximadamente 80 anos, que ela pegou numa demolição, plantada no solo, no momento em que iam arrancá-la para jogar fora. É também o seu maior bonsai, com 50cm.



Mas ser um bonsaísta não é tarefa das mais fáceis. Requer, além de cuidados, muita paciência, pois essas árvores demoram anos para dar flores ou frutos. "A gente pega uma planta da natureza, leva pra casa e trabalha nela durante anos antes de colocá-la no vaso (bandeja). É o chamado pré-bonsai. Na verdade, a planta só vira bonsai quando pode ser retirada do vaso onde foi plantada e transportada para uma bandeja original", explica Marieta.

No caso das frutíferas, essa paciência tende a ser ainda maior. É que as frutas num bonsai demoram em média o dobro do tempo que levariam para nascerem numa árvore normal. Na figueira, por exemplo, são necessários quase 10 anos para que nasça uma fruta. "Eu tenho bonsai de romã, jaboticaba, pitanga e cereja. É muito lindo ver frutas de verdade em árvores que parecem de brincadeira. Até o sabor das frutinhas é o mesmo. Só não consigo imaginar um bonsai de jaca (risos). Deve ser algo inatingível!", conclui. ■

\* **Bonsai:** arte milenar de cortar as raízes das árvores para que fiquem pequenas, cultivando-as em bandejas.

### Prof. Biasoli e o Universo da Qualidade

