

# Satisfação do cliente: uma ferramenta útil na gestão da qualidade da atividade analítico-laboratorial de saneantes

## *Client's satisfaction: a useful tool in quality management for laboratorial analysis of sanitizing products*

Neusa Maria Castelo Branco<sup>1</sup>  
Célia Maria C. Pereira Araujo Romão<sup>2</sup>  
Miguel Madi Fialho<sup>3</sup>  
Isabella Fernandes Delgado<sup>4</sup>

### Resumo

A proposta deste estudo foi mensurar a satisfação dos clientes do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS), em relação aos serviços analíticos oferecidos na área de saneantes. Foi elaborado um questionário para coleta de dados, contendo seis quesitos relacionados à qualidade dos serviços e ao impacto dos laudos do INCQS nas ações de Vigilância Sanitária. A amostra consistiu de 117 usuários diretos, obtendo-se um retorno de 89, dentre os quais 26 declararam-se solicitantes de análises de saneantes. Os serviços prestados pelo INCQS foram considerados satisfatórios e atendem às expectativas dos usuários, atingindo um índice de satisfação global de 92,3%. A exceção foi relacionada ao item “cumprimento dos prazos”, onde o índice de satisfação somou apenas 46,0%. Nosso estudo sugere que alterações e ajustes na dinâmica e na administração dos serviços se fazem necessários, visando à melhoria contínua deste processo e a excelência na gestão.

**Palavras-Chave:** Satisfação do cliente. Gestão da qualidade. Saneantes. Vigilância Sanitária.

### Abstract

The aim of this study was to evaluate client satisfaction regarding the analytical services, offered by the National Institute for Health Quality Control (INCQS), for sanitizing products. A survey was made, containing six questions about the quality of services and the INCQS reports effects on the Brazilian health surveillance system. The survey was sent to 117 users, of which 89 have answered and 26 have declared to be users of services for sanitizing products. The INCQS services were considered adequate for 92.3%. An exception was related to 'deadlines compliance', which a satisfactory rate reached only 46.0%. Our study suggests that some adjustments and changes are necessary for the administrative dynamic, aiming a continuous improvement in this process and for an excellence related to the quality management.

**Keywords:** Client's satisfaction. Quality management. Sanitizing. Sanitary Vigilance.

<sup>1</sup> Química. Mestre em Ciências - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde / Fundação Oswaldo Cruz (INCQS/Fiocruz) - E-mail: neusa.castelobranco@incqs.fiocruz.br.

<sup>2</sup> Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biologia Parasitária (Microbiologia) - INCQS/Fiocruz.

<sup>3</sup> Biólogo. Mestre em Ciências - INCQS/Fiocruz.

<sup>4</sup> Bióloga. Doutora em Ciências - INCQS/Fiocruz.

## 1 Introdução

O contexto social, tecnológico e econômico em que as organizações e a sociedade estão inseridas passa por um profundo processo de transformação caracterizado por um mundo globalizado e decorrente da crescente competitividade, exigindo que as instituições e empresas procurem cada vez mais concentrar suas atividades na busca por inovação tecnológica e excelência na gestão de seus produtos e serviços. Para isso, a qualidade passou a ser requisito indispensável no processo de produção e na oferta dos serviços, com a expectativa de satisfazer os clientes (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).

Hoje, todas as instituições voltadas e comprometidas com a qualidade reconhecem que qualquer organização, pública ou privada, está voltada ao pleno atendimento à sociedade na qual ela se insere. A consolidação mais perfeita dessa relação, no contexto da qualidade total, ocorre com a plena satisfação dos seus clientes (BRASIL, 2010a).

Como laboratório nacional para o controle da qualidade de produtos e serviços vinculados à Vigilância Sanitária, o INCQS realiza ensaios laboratoriais em uma variedade de produtos, dentre eles medicamentos, sangue e hemoderivados, alimentos, cosméticos, artigos e insumos para diálise, artigos e insumos de saúde, medicamentos biológicos, saneantes, entre outros.

Saneantes são produtos destinados à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento da água, compreendendo: os detergentes, limpadores, desinfetantes, inseticidas, raticidas, entre outros (ANVISA, 2010). Para serem produzidos e comercializados no Brasil, devem ser registrados ou notificados junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). O INCQS realiza análises de saneantes para apuração de denúncias de agravos à saúde e em amostras provenientes de programas pré-estabelecidos e pactuados com entes do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS). A avaliação da qualidade desses produtos envolve análises químicas, microbiológicas, toxicológicas e de rótulo, de acordo com a classe do produto e sua legislação (BRASIL, 2010b).

Nosso estudo teve como objetivo mensurar o nível de satisfação dos clientes externos, como indicador de melhoria para o processo de trabalho na área analítico-

laboratorial relativa ao controle da qualidade de saneantes do INCQS.

## 2 Metodologia

A população amostral foi constituída pelos principais clientes do INCQS que solicitaram análise entre os anos de 2006 a 2010. O levantamento dos dados foi realizado no Sistema de Gerenciamento de Amostras (SGA) do INCQS. Ao todo, foram considerados 117 clientes.

### 2.1 Coleta de dados

A coleta de dados se deu por meio do questionário, enviado aos clientes externos por correio eletrônico (atendimentoaocliente@incqs.fiocruz.br), por correios e via fax, em maio de 2010, com prazo previsto para retorno da resposta até agosto de 2010. No questionário elaborado constaram seis quesitos de avaliação: (i.) Como você avalia a qualidade da sua relação com o INCQS? (ii.) Qual a sua avaliação sobre a clareza e objetividade do laudo do INCQS? (iii.) Como você avalia os esclarecimentos técnicos fornecidos? (iv.) Qual a sua avaliação sobre o cumprimento dos prazos pelo INCQS? (v.) De forma geral, como você avalia a qualidade dos nossos serviços; e (vi.) Como você avalia o impacto do laudo do INCQS para as ações de Vigilância Sanitária? Além desses principais itens de avaliação, constou também um item relativo aos produtos para os quais o entrevistado estava direcionando a sua avaliação com a seguinte pergunta: “Para quais produtos sua instituição solicitou análise ao INCQS?” Com isso o cliente poderia correlacionar a sua avaliação ao produto correspondente. Outro aspecto relevante foi apresentado no questionário, *i.e.* o “canal aberto com o INCQS (reclamações, críticas, sugestões e elogios)”, visando dar oportunidade ao cliente de apresentar pontos considerados importantes e que não foram estruturados na pesquisa, sendo ainda uma forma de registrar comentários, sugestões ou críticas de maneira espontânea. O nível de satisfação foi avaliado através das perguntas específicas no questionário onde o cliente deveria atribuir conceitos “ótimo (10-9)”, “bom (8-7)”, “regular (6-5)” ou “ruim (4-0)”.

### 2.2 Tratamento dos dados

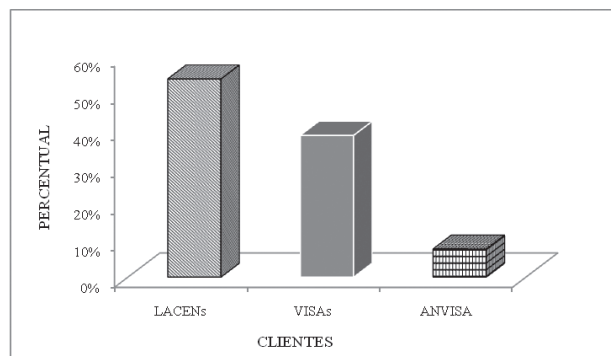
Para o tratamento dos dados foi elaborado um banco de dados em Microsoft Access 2000<sup>3</sup>, com interface e exportação direta para planilhas estatísticas, per-

mitindo construção de gráficos, proporcionando melhor visualização da avaliação dos dados levantados nos questionários de atendimento ao cliente externo do INCQS.

### 3 Resultados

Ao final da pesquisa, obteve-se um retorno de 89 questionários, sendo essas avaliações efetuadas por 77 clientes, o que equivale a 65,8% do total de usuários diretos identificados nesse estudo. Desses 77 clientes respondentes, 26 (34%) foram solicitantes de análises na área de saneantes. Os clientes desta área foram os Laboratórios Centrais de Saúde Pública (LACENS), os órgãos de Vigilância Sanitária (VISAS) e a ANVISA (Figura 1).

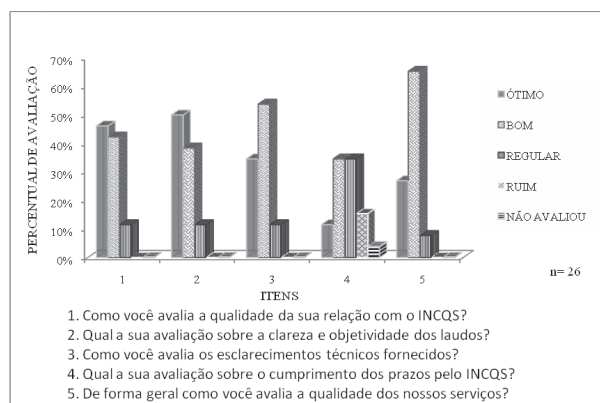
**Figura 1-** Principais clientes do INCQS da área de saneantes: LACEN - Laboratório Central de Saúde Pública; VISA - Órgãos de Vigilância Sanitária; ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Os resultados relativos à avaliação dos itens 1 a 5 encontram-se na Figura 2. No item 1, referente à avaliação da qualidade da relação do cliente com o INCQS, obteve-se 46,2% de respostas com conceito “ótimo”, 42,3% com conceito “bom” e 11,5% como “regular”. O item 2 avaliou a clareza e objetividade dos laudos, tendo sido considerado como “ótimo” por 50,0%, “bom” por 38,5% e “regular” por 11,5%. Já o item 3, relativo à avaliação dos esclarecimentos técnicos fornecidos, foi considerado como “ótimo” por 34,6% dos participantes e por 53,8% como “bom”. Consideraram este quesito como “regular”, 11,5% dos participantes. Destaca-se, negativamente, a avaliação do item 4, que diz respeito ao cumprimento de prazos pelo INCQS. Neste quesito, metade dos participantes da pesquisa mostrou-se insatisfeito, avaliando o item como “regular” (34,6%) e “ruim” (15,4%). Apesar desta avaliação, cabe ressaltar que cerca de 46,0% dos participantes consideraram o cumprimento de prazos na área de saneantes do INCQS satisfatório, com 11,5% considerando-o “ótimo” e 34,6% “bom”.

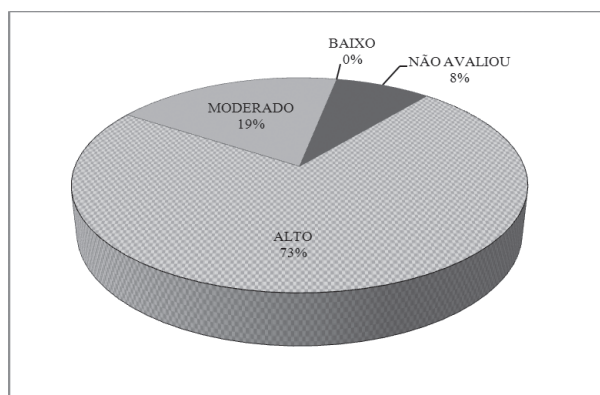
A avaliação global sobre a qualidade dos serviços prestados pelo INCQS na área de saneantes (item 5 do questionário) obteve índice de satisfação de 92,3%, somando-se “ótimo” (26,9%) e “bom” (65,4%).

**Figura 2:** Avaliação dos itens 1 a 5 dos usuários de análises de saneantes (2006-2010).



A avaliação do item 6 do questionário (Figura 3) demonstrou que 73,0% dos clientes consideram “alto” o impacto dos laudos emitidos pelo INCQS em relação a ações de Vigilância Sanitária. Para parte dos participantes da pesquisa (19,0%), este impacto foi considerado apenas “moderado”. Neste item, 8,0% deixaram de expressar sua opinião. Nenhum cliente considerou baixo o impacto dos laudos para ações vinculadas à Vigilância Sanitária.

**Figura 3:** Avaliação do item 6 - Como você avalia o impacto do laudo do INCQS para as ações de Vigilância Sanitária na área de saneantes?



### 4 Discussão

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas organizações comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços (ROSSI; SLOGO, 1998). A mensuração da satisfação deve constituir-se num mecanismo formal de captação de ideias e, mais importante,

deve transformar os seus resultados em efetiva ação de melhoria organizacional. Esta tem sido uma ferramenta de grande importância para se verificar e mensurar os procedimentos, produtos e serviços oferecidos pelas instituições e, também, buscar o conhecimento das necessidades dos seus clientes-alvo, aprimorando dessa forma a qualidade dos serviços prestados (VIANA et al., 2008).

O INCQS vem realizando a avaliação da satisfação do cliente externo para alguns de seus produtos, tais como: Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), Substâncias Químicas de Referência (SQRs) e micro-organismos de referência. No entanto, com relação ao seu produto de maior relevância, *i.e.* o laudo de análise laboratorial, esta avaliação não havia sido realizada anteriormente.

Nesse sentido, nosso estudo possibilitou uma visão dos usuários solicitantes de análises na área de saneantes sobre os diferentes aspectos da qualidade relacionados ao seu produto principal, que é o laudo analítico. Observou-se que houve uma grande aceitação do estudo por parte dos participantes da pesquisa, uma vez que o retorno alcançado foi de 65,8%, enquanto pesquisas realizadas utilizando-se questionários como instrumentos de coleta de dados mostram que o percentual de retorno varia entre 20 a 30% (ROSSI; SLONGO, 1998; VIEIRA; CASTRO; S. JÚNIOR, 2010).

O presente estudo demonstrou ainda que, de modo geral, existe uma percepção positiva dos usuários dos serviços prestados pela área analítica de saneantes enquanto laboratório integrante do SNVS. Nossos resultados são comparáveis com os obtidos por organizações comprometidas com a qualidade e com perfil semelhante ao segmento do INCQS, como *e.g.* a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA) Meio Ambiente (índice de satisfação: 88,0%) Instituto Tecnologia de Alimentos (ITAL) (índice de satisfação: 92,8%) e Controle de Qualidade para Laboratórios - ControlLab (índice de satisfação: 89,0%) (CONTROLLAB, 2011 EMBRAPA, 2010; ITAL, 2011;). No entanto, avaliações mais críticas são aquelas que merecem maior atenção institucional e se forem devidamente trabalhadas poderão representar oportunidade de melhoria na gestão de processos.

No âmbito da nossa pesquisa, a percepção do cliente quanto ao cumprimento dos prazos se mostrou um dado preocupante. O tempo de espera por um serviço

pode representar uma experiência negativa e indesejada para os clientes e, com isso, influenciar na sua avaliação quanto à qualidade do serviço recebido (KOTLER, 1998). Esse parece ter sido o caso observado em nosso estudo, uma vez que quase todos os clientes que avaliaram o item de cumprimento do prazo como regular ou ruim consideraram o impacto do laudo emitido pelo INCQS como moderado. Em termos práticos, a demora na emissão do laudo pode impactar negativamente na tomada de medidas sanitárias.

No entanto, é necessário enfatizar que cada amostra/produto possui particularidades técnicas, que influenciam em ações analíticas diferenciadas. Há, neste sentido, diversos fatores que devem ser levados em consideração. Certos ensaios demandam um tempo maior para sua realização, respeitando as suas especificidades, as metodologias analíticas preconizadas nas farmacopeias ou em outros compêndios oficiais. Nem sempre o público geral tem conhecimento da natureza de todos os ensaios analíticos utilizados pelos laboratórios de saúde pública, e não compreendem o tempo necessário para realização de cada um deles. Nesse sentido, podemos citar como exemplo, o longo prazo necessário à análise para verificar a eficácia de um desinfetante de uso hospitalar. Nesta análise, são utilizados micro-organismos de crescimento lento que demandam, pelo menos, quatro meses de incubação, tornando o tempo analítico realmente extenso (BRASIL, 2010c). No caso de programas pré-estabelecidos, os prazos são acordados em função do tipo de produto envolvido. Entretanto, para amostras originárias de demanda espontânea, muitas vezes, o órgão que realizou a apreensão da amostra não está familiarizado com as questões analíticas específicas. Nesse caso, há necessidade de contato direto com o mesmo para os esclarecimentos, pois não há como cumprir alguns prazos legais, por exemplo, o de interdição cautelar estabelecido na legislação, em função de questões técnicas.

Outro fator importante, que certamente impacta no tempo de análise, diz respeito à modalidade de análise aplicada a cada amostra. Uma amostra que ingressa ao INCQS através de programas previamente pactuados com entes do SNVS (*e.g.* Programa Nacional de Imunização, Programa Farmácia Popular, Programa Nacional de Controle da Tuberculose, Programa Nacional de Doenças Sexualmente Transmissíveis e AIDS, entre outros), certamente terá maiores chances de atender a tempo e

a contento os parceiros solicitantes. Isso porque, neste modelo de trabalho, os laboratórios se organizam previamente para atender a demandas programadas e têm maior tempo hábil para adquirir insumos e materiais permanentes necessários para realização dos ensaios antes do recebimento das amostras. Na modalidade fiscal, por sua vez, há um “componente surpresa”, que dificulta enormemente a gestão interna de um laboratório. É impossível *a priori* prever a natureza do produto que ingressará para análise, ou ainda, o tipo de denúncia que será preciso apurar. Apesar desta dificuldade, produtos com alterações ou adulterações evidentes requerem respostas rápidas do sistema de Vigilância Sanitária, pois como se desconhece a extensão do evento, enquanto o problema não for elucidado poderá haver danos incalculáveis para a saúde dos usuários (SILVA, 2000). Assim, o tempo de resposta dos laudos analíticos representa um fator fundamental para ações sanitárias eficientes, considerando que a vigilância da qualidade dos produtos para consumo humano é de suma importância como medida preventiva de riscos de doenças da população.

Por fim, vale ressaltar que laboratórios responsáveis por ensaios no âmbito da Vigilância Sanitária têm como principal foco de seus esforços a questão da validade dos resultados apresentados a seus clientes (GONTIJO, 2003) e, como maior desafio, manter a capacidade de responder às demandas de avaliação da qualidade de um número crescente de novos produtos/tecnologias. Produtos e tecnologias inovadoras pressupõem, via de regra, ensaios de controle da qualidade igualmente inovadores. Neste contexto, o laboratório de controle da qualidade deverá demonstrar capacidade técnica e agilidade para a incorporação de novas tecnologias, mostrando-se apto para o enfrentamento de novos desafios. Ainda neste contexto, medir a satisfação do cliente como prática sistemática é um importante aspecto de modernização da gestão de uma organização comprometida com a qualidade.

## 5 Conclusão

O presente estudo colaborou de forma significativa para o aprimoramento da avaliação da satisfação do cliente externo no INCQS, introduzindo a pesquisa em relação ao principal produto da área analítica de saneantes, o laudo de análise. Mostrou-se adequado como ferramenta de gestão, pois permitiu verificar que os serviços,

de forma geral, foram considerados satisfatórios e possibilitou detectar um ponto crítico da Instituição, o cumprimento dos prazos. Aponta, assim, para a necessidade de alterações e ajustes nos processos, visando à melhoria no atendimento às necessidades do SNVS. Além disso, a presente pesquisa poderá ser ampliada a outras áreas analíticas e poderá ser útil a outras instituições com perfil de atuação semelhante.

## Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). Conceitos Técnicos. **Saneantes domissanitários**, 2010. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/medicamentos/conceito.htm>>. Acesso em: 21 dez. 2011.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Gestão pública**: um programa voltado para o cidadão, 2010a. Disponível em: <[http://www.pqsp.planejamento.gov.br/sobre\\_pqsp.aspx?url=estrutura.htm](http://www.pqsp.planejamento.gov.br/sobre_pqsp.aspx?url=estrutura.htm)>. Acesso em: 30 set. 2010.

BRASIL. Resolução ANVISA RDC nº 59, de 17 de dezembro de 2010b. Dispõe sobre os procedimentos e requisitos técnicos para a notificação e o registro de produtos saneantes e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 22 dez. 2010.

BRASIL. Resolução ANVISA RDC nº 35, de 16 de agosto de 2010c. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para produtos saneantes com ação antimicrobiana utilizados em artigos críticos e semicríticos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 18 ago 2010.

CONTROLE DE QUALIDADE PARA LABORATÓRIOS (CONTROLLAB). ControlLab – Pesquisa de Satisfação Anual. **Boletim Qualifique**, Rio de Janeiro, n. 32, Ano 8, jan./mar, 2011.

EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA (EMBRAPA). **Relatório da pesquisa de satisfação do cliente externo (ano base 2009)**. São Paulo: EMBRAPA, 2010.

GONTIJO, F.E.K. **Problemática e metodologia do credenciamento de laboratórios de ensaio**. 2003. 293f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2003.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DE ALIMENTOS (ITAL). **Resultado da pesquisa de satisfação de cliente externo 2010**. São Paulo (2011). Disponível em: <[http://www.ital.sp.gov.br/qualidade/relatorio\\_cliente\\_externo\\_2010.pdf](http://www.ital.sp.gov.br/qualidade/relatorio_cliente_externo_2010.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2011.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

POLIZER, R.; D'INNOCENZO, M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 59, n. 4, p. 548-51, jul./ago. 2006. doi: 10.1590/S0034-71672006000400014.

ROSSI, C. A.V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, jan./abr. 1998. doi: 10.1590/S1415-65551998000100007.

SILVA, A. C. P. O laboratório oficial na avaliação analítica. In: ROZENFELD, S. (Org.). **Fundamentos da vigilância sanitária**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000. p. 271-301.

VIANA, J. J. S. et al. **A Pesquisa de marketing como um instrumento de apoio à tomada de decisão**: uma aplicação ao Programa de Saúde da Família (PSF) na Cidade de Dourados – MS. SEGeT [2008]. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos08/433\\_Satisfacao%20com%20o%20servicos%20do%20PSF.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/433_Satisfacao%20com%20o%20servicos%20do%20PSF.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2011.

VIEIRA, H. C.; CASTRO, A. E.; S. JÚNIOR, V. F. O uso de questionários via *e-mail* em pesquisas acadêmicas sob a ótica dos respondentes. In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO. 13., 2010, São Paulo, **Anais...** São Paulo, 2010.