

RELATO

Pesquisa de Satisfação: o olhar dos clientes sobre os laboratórios do Instituto Nacional de Controle da Qualidade em Saúde

Satisfaction Survey: the look on customers' laboratories of the National Institute of Quality Control in Health

Neusa Maria Castelo Branco

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz (INCQS/Fiocruz), Rio de Janeiro, RJ, Brasil
E-mail: neusa.castelobranco@incqs.fiocruz.br

Célia Maria Carvalho Pereira Araujo Romão

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz (INCQS/Fiocruz), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Miguel Madi Fialho

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz (INCQS/Fiocruz), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Isabella Fernandes Delgado

Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz (INCQS/Fiocruz), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

RESUMO

Este trabalho objetivou elaborar um questionário para medir o nível de satisfação dos clientes externos dos laboratórios do Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS) para que possa funcionar como ferramenta de gestão da qualidade visando à melhoria do processo de trabalho institucional. Foi realizado um estudo descritivo por abordagem quantitativa. A amostragem estudada foi composta por 117 clientes do INCQS que utilizaram o serviço analítico-laboratorial para o controle da qualidade dos produtos sujeitos à ação da vigilância sanitária no período de 2006 a 2010. Os dados demonstraram que, de forma geral, os clientes pesquisados avaliaram a qualidade dos serviços como “ótimo” e “bom” (86%). Uma exceção foi relacionada ao atributo “cumprimento de prazo”, que apresentou resultado mais crítico, com um índice de cerca de 30% das avaliações entre “regular” e “ruim”. A análise dos dados permitiu concluir que os serviços prestados pelo INCQS são considerados satisfatórios e atendem às expectativas dos usuários, ainda que algumas alterações e ajustes no processo de trabalho se façam necessários. Foram obtidos dados importantes como indicadores de qualidade e informações gerenciais que poderão subsidiar o processo de tomada de decisões estratégicas para a melhoria contínua dos serviços na área analítico-laboratorial.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do Cliente; Qualidade em Saúde; Vigilância Sanitária

ABSTRACT

This work aimed to prepare a questionnaire to measure the level of satisfaction of customers outside of the laboratories of the National Institute for Quality Control in Health (INCQS), which can operate as a tool for quality indicators for improving the process of analytical work-laboratory. Descriptive study by quantitative approach. The sample studied was composed of 117 customers of INCQS who used the analytical service laboratory for quality control of products subject to the action of the health surveillance in the period from 2006 to 2010. The data showed that, in general, customers surveyed evaluated the quality of services such as “great” and “good” (86%). An exception was related to the attribute “fulfilment of term”, which presented result more critical, with an index of about 30% of the assessments between “regular” and “bad”. The analysis of the data allowed us to conclude that the services rendered by INCQS are considered satisfactory and meet the expectations of users, even that some changes and adjustments in work process are necessary. Data were obtained as important indicators of quality and management information that could subsidize the process of strategic decision making, aimed at the continuous improvement of the process of institutional work area in analytical laboratory.

KEYWORDS: Customer Satisfaction, Quality Health, Health Surveillance.



Introdução

O processo de produção e a oferta dos serviços têm a qualidade como fator imprescindível para atender a expectativa e a satisfação dos clientes. A necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços, como, por exemplo, aqueles relacionados aos ensaios de controle da qualidade de produtos, é cada vez mais um requisito indispensável para muitas organizações¹. Nesse contexto, os Programas de Gestão da Qualidade desenvolvidos nas organizações representam um processo que envolve pessoas, atividades e procedimentos na busca pela conformidade com requisitos preconizados. Dessa forma, todas as instituições comprometidas com a qualidade, públicas ou privadas, devem estar focadas ao pleno atendimento à sociedade na qual estão inseridas e, no contexto da qualidade total, essa relação se materializa com a plena satisfação dos seus clientes¹⁻³.

No âmbito das instituições públicas de saúde, aspectos relacionados à qualidade apresentam algumas especificidades muito próprias e distintas de outros setores^{4,5}.

O Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS), como órgão público federal, tem suas atividades voltadas para o controle da qualidade de insumos, produtos, ambientes e serviços, atuando em diversas áreas da vigilância sanitária, entre elas a pesquisa e o desenvolvimento de tecnologias laboratoriais. Assim, para cumprir o seu papel legal de proteção à saúde, a vigilância sanitária avalia a qualidade de uma variedade de produtos submetidos ao consumo^{6,7}. Dessa forma, o INCQS trabalha em estreita cooperação com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), com as Vigilâncias Sanitárias estaduais e municipais (Visas), com os Laboratórios Centrais de Saúde Pública (Lacens), entre outros parceiros. Vale observar que a relação do INCQS com o setor privado se dá estritamente pelo interesse público, na execução de análises de controle da qualidade por determinação da Anvisa, especialmente através de demandas de análise prévia, análise de orientação e análise de controle; ou por determinação de órgãos públicos responsáveis pela execução de programas nacionais e/ou regionais de saúde, como, por exemplo, o Programa Nacional de Imunizações do Ministério da Saúde, ou, ainda, para atender ao Poder Judiciário⁸.

O INCQS é organizado por áreas de conhecimento e conta com os seguintes departamentos técnico-científicos: Farmacologia e Toxicologia, Microbiologia, Química e Imunologia. Além da organização disciplinar, dispõe de uma estrutura matricial, abrangendo dez diferentes grupos técnicos programáticos (GTs) organizados pela natureza de produtos sujeitos a análise. São eles: 1. Alimentos (GT-AL); 2. Artigos e Insumos para Diálise (GT-AID); 3. Artigos e Insumos para Saúde (GT-AIS); 4. Saúde Ambiental (GT-AMB); 5. Cosméticos (GT-COS); 6. Conjuntos, Regentes e Insumos para Diagnósticos (GT-KITS); 7. Medicamentos (GT-MED); 8. Produtos Biológicos (GT-PB); 9. Saneantes Domissanitários (GT-SAN); e 10. Sangue e Hemoderivados (GT-SH). Tal estrutura foi concebida buscando o fortalecimento do caráter interdisciplinar e visando dar sustentabilidade às atividades analítico-laboratoriais, muitas vezes complexas

e diversas devido à natureza de produtos sujeitos à ação da vigilância sanitária⁸.

Os GTs são compostos por um coordenador e, pelo menos, um membro de cada departamento técnico-científico. Têm dentre suas principais atribuições e responsabilidades a de definir e monitorar os fluxos de processos, amostras, resultados e laudos analíticos dos produtos relativos a cada programa; analisar, interpretar e coordenar a emissão de laudos e pareceres técnicos; e responsabilizar-se pela emissão de laudos finais e/ou pareceres técnicos, nos menores prazos possíveis⁹.

A pesquisa de satisfação é um dos atributos da Norma NBR/IES 17025.2005¹⁰, sendo fundamental para se conhecer a percepção do cliente com relação à qualidade dos serviços prestados e, ao mesmo tempo, obter dados importantes e indicadores de informações gerenciais que poderão subsidiar o processo de tomada de decisões estratégicas. A evidente relevância do papel dos GTs para o sucesso institucional, aliada à necessidade de se garantir uma atuação de excelência por parte dos setores analítico-laboratoriais, motivou a realização desta pesquisa.

Método

A população amostral foi constituída pelos principais clientes externos, ou seja, aqueles com maior frequência de solicitações de análises laboratoriais entre os anos de 2006 a 2010. O levantamento dos clientes foi realizado no Sistema de Gerenciamento de Amostras (SGA) do INCQS. Ao todo, foram considerados 117 clientes.

Após a definição da população amostral, foi realizada uma pesquisa de campo, com abordagem quantitativa. Os dados foram coletados por meio de questionário previamente avaliado pela coordenação da área de gestão da qualidade.

O foco do estudo foi avaliar a satisfação dos clientes em relação ao serviço prestado pelo INCQS na área analítico-laboratorial. Foram avaliados os seguintes atributos: (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 programas técnicos institucionais, 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, e assim, a um determinado GT.

Outro aspecto relevante foi apresentado no questionário: 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 também uma forma de registrar comen-



tários, sugestões ou críticas de maneira espontânea. O nível de satisfação foi avaliado através das perguntas específicas no questionário em que o cliente deveria atribuir os conceitos “ótimo” (10-9), “bom” (8-7), “regular” (6-5) ou “ruim” (4-0).

Os questionários foram enviados aos clientes externos por meio de correio eletrônico (atendimentoaocliente@incqs.fiocruz.br), por correios e via fax, em maio de 2010, com prazo previsto para resposta até agosto de 2010.

Para o tratamento dos dados foi elaborado um banco de dados em Microsoft Access 2000®, denominado Programa de Avaliação da Satisfação do Cliente Externo, para que os resultados obtidos fossem armazenados, organizados e exportados para planilhas, permitindo representá-los graficamente para a melhor visualização e avaliação dos dados.

Resultados

Obteve-se um retorno de 89 questionários de avaliação, sendo essas avaliações efetuadas por 77 clientes, o que equivale a 66% dos 117 participantes do estudo, conforme ilustrado na Tabela 1. Cabe esclarecer que o número maior de questionários em relação ao número de clientes se deu em virtude de, em alguns casos, um mesmo cliente realizar a avaliação por mais de um setor de sua instituição, ou seja, ter enviado mais de um questionário respondido. Sendo assim, com relação às instituições privadas, foram recebidas duas avaliações extras e de instituições públicas, dez avaliações extras, totalizando 12 avaliações extras.

Na Tabela 1 estão relacionadas as principais categorias de clientes do INCQS, no período compreendido entre 2006 e 2010, como também a correlação do número de questionários enviados e o número de questionários respondidos. Um total de 80% das instituições públicas respondeu aos questionários enviados, confrontando com apenas 32% das privadas. Dois questionários foram enviados sem identificação da instituição respondente.

Os clientes demonstraram sua opinião quanto aos serviços prestados pelo INCQS, avaliando atributos presentes no questionário. O resultado dessa avaliação é demonstrado na Tabela 2. De modo geral, a maioria dos clientes avaliou positivamente quesitos referentes aos serviços prestados, com um índice de cerca de 86% entre “ótimo” e “bom” nos quesitos 1, 2, 3 e 5. O quesito 4, referente ao “cumprimento dos prazos”, foi aquele em que os clientes se mostraram menos satisfeitos; ainda assim, obteve-se um índice de 58% entre “ótimo” e “bom”.

A Tabela 2 apresenta, ainda, dados quanto à percepção dos clientes em relação ao impacto dos laudos analíticos emitidos pelo INCQS para as ações de vigilância sanitária. Um total de 78% dos respondentes avaliou como “alto” esse impacto, enquanto 10% o consideraram apenas moderado. Não avaliaram esse quesito 12% dos clientes.

Na Figura 1, considerando o quesito de avaliação geral, podemos observar o perfil e o conceito atribuído por categoria de cliente. Observa-se que, enquanto os respondentes oriundos de instituições privadas, na sua maioria, consideraram a qualidade dos serviços prestados como “ótimo”, o resultado é bem distribuído entre “ótimo” e “bom” quando consideramos unicamente as instituições públicas, havendo leve predominância do resultado “bom” e cerca de 3% do resultado “regular”.

Ainda em relação à análise do quesito 5, a Figura 2 demonstra o resultado atribuído pelos clientes em relação aos GTs. Destaca-se positivamente a avaliação realizada pelos clientes que se declararam solicitantes de laudos analíticos na área de produtos biológicos (clientes do GT-PB). O mesmo foi observado para os solicitantes de laudos de análise referentes aos conjuntos, reagentes e insumos para diagnósticos (*i.e.* clientes do GT-KITS) e os que solicitaram análise de amostras de sangue e hemoderivados (*i.e.* clientes do GT-SH).

Discussão

Os riscos e danos à saúde relacionados ao consumo de produtos, tecnologias e serviços de interesse sanitário podem ser decorrentes da não conformidade de fabricação, de diagnóstico equivocado, da prescrição inadequada e de ilegalidades intencionais de fabricantes, comerciantes ou prestadores de serviços¹¹. Assim, a vigilância não é um instrumento que possa ou deva ser aplicado isoladamente; sua implementação pressupõe, no mínimo, serviços de saúde articulados, organizados e eficientes, e devem contar com suporte laboratorial bem estruturado⁴. Nesse sentido, as análises laboratoriais são instrumentos fundamentais, considerando que têm a capacidade de comprovar ou descartar a possibilidade de desvios da qualidade e fraudes diversas no segmento dos produtos em regime de vigilância sanitária.

Laboratórios responsáveis por ensaios no âmbito da vigilância sanitária têm como principal foco de seus esforços a questão da legitimidade e confiabilidade dos resultados apresentados a seus clientes¹² e, como maior desafio, manter a capacidade de responder às demandas de avaliação da qualidade de um núme-

Tabela 1. Quantitativo de questionários enviados e respondidos pelas instituições clientes do INCQS, no período de 2006 a 2010.

Clientes	Enviados	Respondidos	(%) Respostas
Instituições públicas	79	63	80
Instituições privadas	38	12	32
Não identificados	-	02	-
Total	117	77	66

Fonte: Dados da pesquisa do autor.



Tabela 2. Correlação dos itens avaliados e os conceitos atribuídos pelos clientes participantes da pesquisa de satisfação realizada através de questionário

Itens avaliados	Conceitos									
	Ótimo(10-9)		Bom(8-7)		Regular(6-5)		Ruim(4-0)		Não avaliou	
1. Como você avalia a qualidade da sua relação com o INCQS?	50	56%	27	30%	4	5%	0	0%	8	9%
2. Qual a sua avaliação sobre a clareza e objetividade do laudo do INCQS?	49	55%	27	30%	5	6%	0	0%	8	9%
3. Como você avalia os esclarecimentos técnicos fornecidos?	44	49%	33	37%	3	4%	1	1%	8	9%
4. Qual a sua avaliação sobre o cumprimento dos prazos pelo INCQS?	19	21%	33	37%	20	22%	8	9%	9	10%
5. De forma geral, como você avalia a qualidade de nossos serviços?	41	46%	36	40%	4	5%	0	0%	8	9%
6. Como você avalia o impacto do laudo do INCQS para as ações de vigilância sanitária?	69 (78%)				9 (10%)		0 (0%)		11 (12%)	

n = 89 avaliações.

Fonte: Dados da pesquisa do autor.

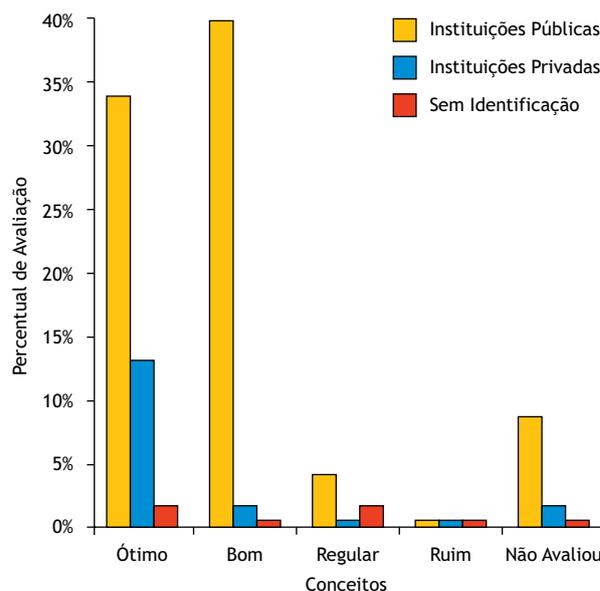
ro crescente de novos produtos/tecnologias. Produtos e tecnologias inovadores, via de regra, pressupõem ensaios de controle da qualidade igualmente inovadores. Desse modo, o laboratório de controle da qualidade deverá demonstrar capacidade técnica e agilidade para incorporar novas tecnologias, mostrando-se apto para o enfrentamento de novos desafios, sob pena de, caso contrário, tornar-se uma estrutura obsoleta.

Os GTs do INCQS surgiram exatamente nesse contexto. Sendo parte integrante da estrutura organizacional, relacionam-se de forma multidisciplinar com todos os departamentos técnico-científicos do Instituto e procuram atender à diversidade de demandas relacionadas ao controle da qualidade dos produtos sujeitos à ação da vigilância sanitária. Dentre outras atividades, são responsáveis pelas discussões técnicas e pelo monitoramento relativo às análises de cada categoria de produtos. Assim, os GTs são responsáveis pelo gerenciamento de uma das principais atividades do INCQS, *i.e.*, as análises laboratoriais que devem subsidiar as ações de vigilância sanitária. Por essa razão, nesta pesquisa optou-se por uma análise que levasse em consideração o desempenho de cada grupo técnico isoladamente, entendendo que o resultado dessa análise deverá servir de informação gerencial para cada um dos setores de forma distinta, respeitando suas características e particularidades.

Um dos instrumentos indispensáveis ao bom desempenho da ação programática é a avaliação contínua de todo o processo e dos seus resultados, que pode ser efetuada por meio da avaliação e monitoramento de alguns indicadores, tais como: i. indicadores de atividade (eficiência), que se referem, por exemplo, ao tempo médio entre o ingresso de uma amostra no laboratório até a emissão do laudo final; e ii. indicadores de desempenho (eficácia), que se referem, por exemplo, ao nível de satisfação do cliente¹³. De acordo com tais conceitos, a pesquisa de satisfação do cliente tem sido uma ferramenta de importância para se verificar e mensurar os procedimentos, produtos e serviços oferecidos pelas instituições¹⁴.

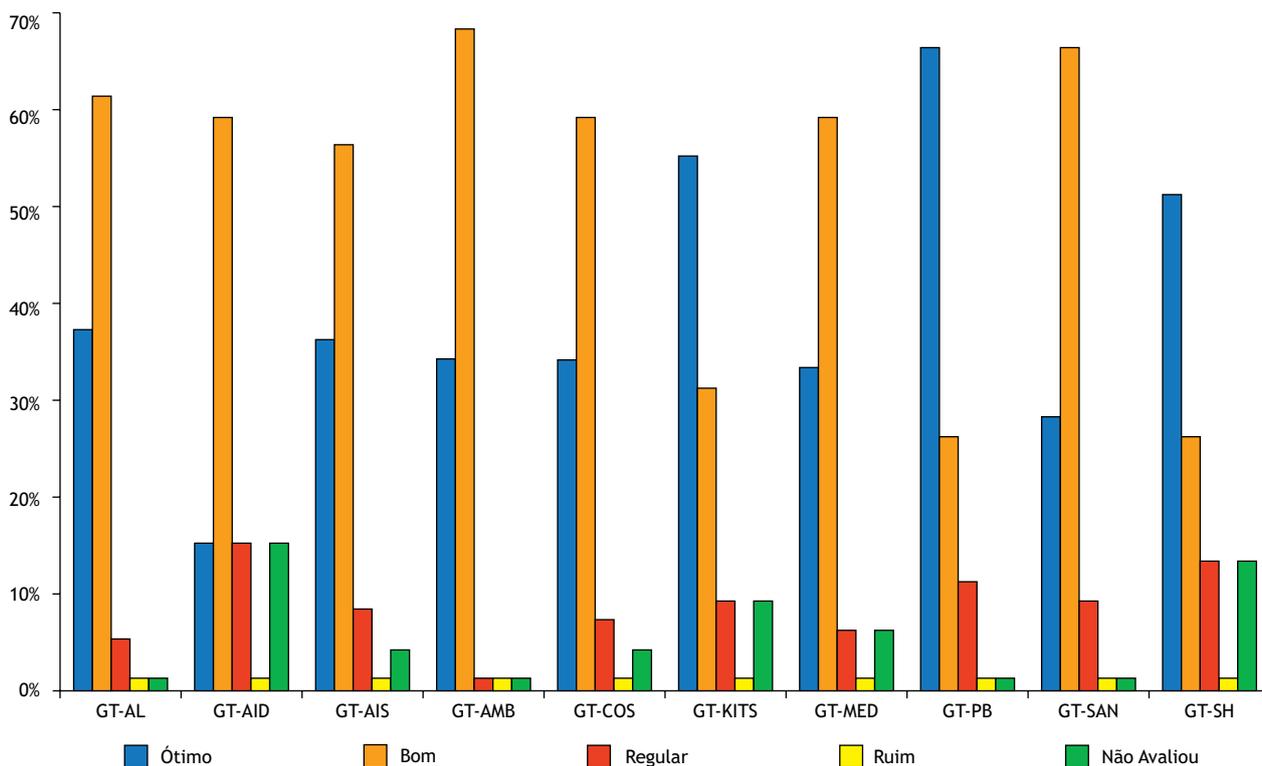
Para Kotler (1998)¹⁵, o conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado

em relação às expectativas da pessoa. Nesse contexto, para analisar a satisfação do cliente, as organizações precisam entender que as expectativas de cada consumidor são diferentes umas das outras. Assim, é necessário conhecer os seus clientes e compreender que eles podem estar satisfeitos (ou não) no momento em que preenchem o questionário da pesquisa, mas, em outras situações, podem apresentar percepções diferentes. Dessa forma, torna-se necessário que a aplicação da pesquisa seja realizada de forma periódica, uma vez que a opinião do cliente não é definitiva nem estática. Acreditamos, assim, que a presente pesquisa servirá como um instrumento útil ao próprio INCQS em novas avaliações e como modelo para outras instituições do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, sobretudo se levarmos em conta que, para instituições similares à nossa, a publicação de dados de pesquisa de satisfação ainda é bastante escassa. O instrumento de avaliação ora apresentado



Fonte: Dados da pesquisa do autor.

Figura 1. Avaliação geral sobre a qualidade dos serviços prestados pelo INCQS às instituições clientes, no período 2006 a 2010.



Fonte: Dados da pesquisa do autor.

Figura 2. Avaliação geral sobre a qualidade dos serviços prestados pelos Grupos Técnicos às instituições clientes, no período 2006 a 2010.

foi considerado adequado pelos clientes, como pôde ser constatado pelo retorno registrado no campo do questionário referente ao “canal aberto com o INCQS (reclamações, críticas, sugestões e elogios)” e pelo índice 66% de retorno alcançado. Estudos anteriores, nos quais utilizou-se o questionário como técnica de coleta, mostram que o índice de retorno, em média, é de 30% nas pesquisas de satisfação de clientes¹.

Tomando por base o quesito 5 de nossa pesquisa, que nos mostra de modo geral a percepção do cliente em relação aos serviços prestados na área laboratorial, observamos que os GTs obtiveram uma avaliação considerada positiva, com destaque para o GT-PB, que alcançou o maior índice de conceito “ótimo” (65%), e para o GT-KITS e GT-SH (com 54% e 50% de respostas com conceito “ótimo”, respectivamente). Cabe aqui ressaltar que, na média dos anos 2006 a 2010, esses três GTs responderam por cerca de 70% do total de laudos analíticos emitidos pelo INCQS¹⁶. Isso representa, em termos absolutos, ser significativo o número de laudos analíticos emitidos para clientes que consideraram “ótima” a qualidade dos serviços prestados pelo Instituto.

Embora a avaliação geral da pesquisa tenha sido considerada positiva, o resultado relativo ao cumprimento de prazos mostrou-se preocupante, com um elevado índice de conceitos “regular” e “ruim” para quase a totalidade dos GTs. É necessário enfatizar que cada produto possui particularidades técnicas que

influenciam em ações analíticas diferenciadas. Há, nesse 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 os clientes em geral e mesmo os profissionais que fazem parte do SNVS têm 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 exemplos, como alguns dos ensaios preconizados para produtos saneantes domissanitários em que os prazos de liberação de laudo de análise são de até 45 dias e, no caso de necessidade de repetição do ensaio, somam mais 45 dias adicionais, perfazendo no mínimo 90 dias para realização de um único ensaio. Para medicamentos biológicos, a duração dos ensaios varia de 30 a 90 dias, de acordo com a natureza do produto em questão. No caso de análise de diluentes presentes em uma variedade de vacinas, a duração de ensaios é de 30 dias. Para soros hiperimunes, vacinas antimeningocócicas, vacinas contra febre amarela, vacinas contra hepatites “A” e “B”, vacinas tríplice viral, entre outras, esses prazos são de 45 dias para liberação do laudo de análise. Já para as vacinas dupla e tríplice bacterianas (difteria, tétano e *per-tussis*), os prazos são de 60 dias; para a vacina BCG os ensaios duram em média 90 dias.



Conclusão

Atualmente, a aposta na eficiência e excelência da gestão vem se destacando como grande diferencial nas organizações e, dessa forma, é preciso inovar e implantar continuamente boas práticas de gestão para ter sucesso e gerar melhores resultados.

A partir do desenvolvimento da ferramenta produto deste estudo, foi instituído um mecanismo formal e contínuo de avaliação da satisfação do cliente quanto à atividade laboratorial, incorporado ao POP nº 65.1120.055 (Avaliação de Atendimento aos Clientes Internos e Externos)¹⁷.

A análise dos dados deste trabalho permitiu concluir que os serviços prestados pelo INCQS são considerados satisfatórios e atendem às expectativas dos usuários, ainda que algumas alterações e ajustes no processo de trabalho se façam necessárias. Foram obtidos dados importantes como indicadores de qualidade e informações gerenciais que poderão subsidiar o processo de tomada de decisões estratégicas, visando à melhoria contínua do processo de trabalho institucional na área analítico-laboratorial.

Agradecimentos

Os autores agradecem Vera Machado e Cristina Cruz pelo apoio na elaboração do questionário. Isabella Fernandes Delgado é bolsista de produtividade do CNPq.

Referências

- Rossi CAV, Slongo LA. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. *Rev Adm Contemp* 1998;2(1):101-25.
- Gonçalves CA, Gonçalves Filho C, Veiga RT, Oliveira DF. Avaliação de um modelo de mensuração de desempenho de serviços oferecidos por empresas públicas [internet]. In: *Anais do 7º Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*; 8-11 out 2002; Lisboa. [acesso em 12 nov 2013]. Disponível em: [http://www.clad.org/congresos/congresos-antiores/vii-lisboa-2002/?searchterm=VII clad](http://www.clad.org/congresos/congresos-antiores/vii-lisboa-2002/?searchterm=VII%20clad)
- Brasil. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Programa da qualidade e participação na administração pública [internet]. Brasília: 1997. [acesso em 22 set 2010]. (Cadernos MARE da reforma do estado, 4). Disponível em: http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/PUB_Seges_Mare_caderno04.PDF
- Waldman EAA. Vigilância epidemiológica como prática de saúde pública [tese]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 1991.
- Silva CRRG, Rodrigues VMCP. O que dizem os pacientes dos serviços privados de Radiologia, Portugal. *Saúde Soc.* 2011;20(2):425-35.
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (BR). Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. 27 jan 1999; Seção1. p.1
- Agencia Nacional de Vigilância Sanitária (BR). Guia de controle de qualidade de produtos cosméticos. 2ª ed. Brasília; 2008.
- Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (BR). Relatório de atividades institucionais: 2005-2008. Rio de Janeiro; 2009.
- Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS). Análises [Internet]. Rio de Janeiro; 2011. [acesso em 18 dez 2011]. Disponível em: http://www.incqs.fiocruz.br/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=62
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO/IEC 17025: requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração. 2ª ed. Rio de Janeiro; 2005.
- Lucchese G. Globalização e regulação sanitária: os rumos da vigilância sanitária no Brasil. Brasília: ANVISA; 2008.
- Gontijo FEK. Problemática e metodologia do credenciamento de laboratórios de ensaio [tese]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2003.
- Fadel MAV, Regis Filho GI. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *Rev Adm Pública*. 2009;43(1):7-22.
- Malik AM, Schiesari LMC. Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. v. 3. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da USP; 1998.
- Kotler P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo: Atlas; 1998.
- Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (BR). Resultados institucionais [internet]. Rio de Janeiro; 2011 [acesso em 3 jan 2011]. Disponível em: http://www.incqs.fiocruz.br/index.php?option=com_content&view=article&id=80&Itemid=62
- Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS). Avaliação de atendimento aos clientes internos e externos. 3ª rev. Rio de Janeiro; 2011.

Data de recebimento: 07/05/2013

Data de aceite: 25/11/2013