

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DO BEM-ESTAR  
BIOMEDICINA E CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) -  
ATENDIMENTO AO CLIENTE**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

2021

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DO BEM-ESTAR  
BIOMEDICINA E CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) -  
ATENDIMENTO AO CLIENTE**

NOME DO MÓDULO

Projeto Integrado - Dia Maker – Adriano dos Santos Oliveira

Projeto Integrado - Dia Maker – Gustavo Elias Arten Isaac

Projeto Integrado - Dia Maker – Rogério Arcuri Conceição

Projeto Integrado - Dia Maker – Odair Jose dos Santos

Estudantes:

Andreza Araia Marciano RA: 20000478

Daniele Tonon Rangel RA :20001194

Isabelle Crupovici Maioline RA: 20001582

Larissa Canela Cavalari RA:20001257

Márcia Estevão Ferreira RA: 20001503

Mariana Ferreira Zanetti RA: 20001096

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

2021

**ISSN - 2594-570X - Encontro Científico-Acadêmico do UNIFEOB**

**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DIRECIONADO AO  
ATENDIMENTO AO CLIENTE E CONTROLE INTERNO E EXTERNO DE  
QUALIDADE**

Andreza Araia Marciano <sup>1</sup>; Daniele Tonon Rangel <sup>1</sup>; Isabelle Crupovici Maioline <sup>1</sup>;  
Larissa Canela Cavalari <sup>1</sup>; Márcia Estevão Ferreira <sup>1</sup>; Mariana Ferreira Zanetti <sup>1</sup>;

<sup>1\*</sup> Discentes do Centro Universitário Fundação de Ensino Octávio Bastos

<sup>2</sup> Adriano dos Santos Oliveira; <sup>2</sup> Gustavo Elias Arten Isaac; <sup>2</sup> Rogério Arcuri  
Conceição; <sup>2</sup> Odair Jose dos Santos.

<sup>2\*</sup> Docentes do Centro Universitário Fundação de Ensino Octávio Bastos

## **Sumário**

|  |          |
|--|----------|
| <b>Procedimento Operacional Padrão (POP)- Atendimento ao cliente.....</b>                  | <b>2</b> |
| <b>1.Objetivo .....</b>  | <b>2</b> |
| <b>2. Campo de aplicação.....</b>  | <b>2</b> |
| <b>3.Responsabilidade.....</b>   | <b>2</b> |
| <b>4. Definição.....</b>   | <b>2</b> |
| <b>5. Siglas.....</b>  | <b>2</b> |
| <b>6. Materiais/Equipamentos.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>7. Metodologias ou procedimentos.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>8. Interpretação dos resultados.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>Procedimento Operacional Padrão (POP)- Controle Interno e externo de qualidade.....</b> | <b>3</b> |
| <b>Referências bibliográficas.....</b>   | <b>4</b> |

## **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - ATENDIMENTO AO CLIENTE**

### **1.Objetivo**

O objetivo do procedimento operacional padrão (POP) é ter uma padronização do atendimento ao cliente, para que diminua os possíveis erros. Tendo um roteiro a ser seguido.

### **2.Campo de aplicação**

O POP auxilia como o atendente deve se portar no atendimento ao paciente, como deve ser sua recepção, seu cadastro, a entrega de exames, orientações dadas pelo médico para serem passadas ao cliente, esclarecimentos de dúvidas, organização do ambiente, receber insumos do laboratório e ser devidamente encaminhado ao local adequado.

### **3.Responsabilidade**

É de responsabilidade do atendente manter a sala de recepção organizada, unhas devidamente higienizadas, conferir os documentos necessários para o cadastros de preferência, um documento com foto, ou o Cadastro de Pessoa Física(CPF), caso o cliente não traga o documento, faz-se necessário pedir o contato do mesmo, para que possa estar entrando em contato para terminar o cadastro do cliente. É essencial conferir o pedido de exame. Verificar se o paciente fez o preparatório pré-exame, agendar corretamente os pacientes, conferir os protocolos de entrega do exame para o cliente, fornecer nota fiscal no pagamento, ou se for convênio médico solicitar carteirinha juntamente documento com foto.

### **4.Definição**

Podemos definir o POP como essencial para a realização de um trabalho satisfatório.

Iniciando na boa recepção e no bom atendimento, o cadastro correto do paciente

até o momento final da entrega dos resultados.

Podendo separar os processos a serem seguidos da seguinte maneira: -

Recepcionar e atender o paciente da maneira mais respeitosa possível; - Solicitar a documentação necessária e realizar o cadastro corretamente; - Sempre se atentar na qualidade da coleta e na identificação dos tubos. Para que, ao encaminhar para análise, a amostra esteja em perfeito estado. - No fim do processo, ao entregar os resultados para o paciente, sempre tirar qualquer dúvida que possa existir. O diagnóstico será dado pelo médico, com base nos resultados de uma coleta e análise bem feita .

## **5.Siglas**

Necessário a utilização de máscara como equipamento de proteção individual (EPIs) para o atendimento ao cliente.

2

## **6.Materiais/Equipamentos**

Os equipamentos necessários para o atendimento ao cliente são: computador, telefone, impressora, agenda, caneta.

## **7. Metodologias ou procedimentos**

Alguns dos métodos usados são: Ter uma boa comunicação com paciente, para que ele entenda de forma clara o que está sendo explicado, ter paciência, manter sempre os equipamentos higienizados e organizados.

## **8.Interpretação dos resultados**

A qualidade da amostra é essencial para que os resultados sejam assertivos. Se as regras do POP forem seguidas à risca, a probabilidade de erros nos resultados será extremamente menor. Conhecimento e segurança do procedimento e entender o resultado é essencial na hora da interpretação. Lembrando que o diagnóstico é de inteira responsabilidade do médico, a contribuição de um ótimo atendimento é de garantir a boa qualidade do exame, e tirar possíveis dúvidas do cliente se faz primordial **(SONITEC). (DIVISÃO DE ANÁLISES CLÍNICAS – HU/UFSC).**

## **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)- CONTROLE INTERNO E EXTERNO DE QUALIDADE**

A RDC nº 302/2005 contém a definição de Controle de Qualidade Interno (CIQ): "Procedimentos realizados em conexão com o exame de amostras de pacientes para avaliar se um sistema analítico está operando dentro dos limites de tolerância especificados." A norma também prevê ações que garantam o CIQ em um laboratório de análises clínicas, tais como: O acompanhamento do processo analítico por meio da análise de amostras de controle de qualidade, podendo -se utilizar de ferramentas como os fluxogramas, diagramas, histograma entre outros, registro dos resultados obtidos e análise dos dados, também a determinação dos

critérios de aceitação dos resultados por tipo de análise e de acordo com a metodologia utilizada como por exemplo, qual valor estimado para desvio padrão. Publicação ou rejeição de análises após avaliação dos resultados das amostras de controle, com registro das ações tomadas em decorrência dos desvios.

De mesmo modo o Controle de Qualidade Externo (CEQ) é definido pela RDC nº 302/2005, sendo uma importante ferramenta de garantia de qualidade laboratorial que ajuda um laboratório a avaliar o desempenho de sistemas analíticos por meio de testes de proficiência, análises de padrões certificados e comparações interlaboratoriais, os quais servem para identificar falhas e assim tomar medidas corretivas ou preventivas caso seja necessário (AUTOLAC).

A documentação relacionada ao controle de qualidade, consiste em gerenciar os processos necessários para garantir que tudo saia como o esperado.

3

Ela constitui uma base para compreensão e comunicação dentro da organização.

Dentro de cada processo deve ser levado em conta as seguintes etapas: -

Identificação de processos e suas sequências;

- Estabelecimento de métodos para operação, monitoramento, medição, análise e controle dos processos;

Levando em conta essas etapas as documentações necessárias de tornam mais claras, sendo elas:

- Documento descrevendo a política de qualidade;

- Procedimentos e documentos que descrevem o sistema utilizado pela organização, sendo exigido um manual de qualidade;

- Além do manual de qualidade, será exigido também um manual descrevendo cada processo e como deve ser realizado.

## Referências Bibliográficas

**AUTOLAC.** “Controle de qualidade laboratorial: 5 dicas indispensáveis”. Disponível em <<https://autolac.com.br/blog/dicas-controle-de-qualidade-laboratorial/>>. Acesso em 9 de setembro de 2021

**DIVISÃO DE ANÁLISES CLÍNICAS – HU/UFSC.** Disponível em <<http://www.hu.ufsc.br/pops/pop-externo/download?id=70>>. Acesso em 18 de agosto de 2021

**SONITEC.** Disponível em <<https://www.monografias.com/pt/docs/PROCEDIMENTOS-OPERACIONAIS-PADR%C3%83O-PARA-LABORATORIO-PK539F6575>>. Acesso em 18 e agosto de 2021

