# Câmara Municipal de Mococa
PODER LEGISLATIVO

**PROTOCOLO**

| Número | Data | Rubrica |
|---|---|---|
| 3.488 | 7/10/13 | |

**DESPACHO**
**APROVADO**
Sala das Sessões 07/10/13
GUILHERME DE SOUZA GOMES
PRESIDENTE

**EMENTA**

Solicita informações à Exma. Sra. Prefeita Municipal, acerca de providências para melhorias no atendimento e, consequentemente, diminuição das filas formadas por pacientes no Ambulatório de Análises de Exame Médico Público Municipal, localizado na Avenida da Saudade.

**REQUERIMENTO Nº. 1228 /2013.**

**EXMO. SR. PRESIDENTE:**

**REQUEIRO** à Mesa, cumpridas as formalidades Regimentais da Casa, após a manifestação do Nobre Plenário, no sentido de ser oficiado à Excelentíssima Senhora Prefeita Municipal, Maria Edna Gomes Maziero, para que Sua Excelência, por meio do Departamento competente, informe a esta Casa de Leis, acerca de providências para melhorias no atendimento e, consequentemente, diminuição das filas formadas por pacientes no Ambulatório de Análises de Exame Médico Público Municipal, localizado na Avenida da Saudade.

**Justificativa:-**

Os serviços públicos devem buscar a excelência no atendimento, mas é constante a reclamação com relação ao Ambulatório de Análises Clínicas de nosso município, e desta forma são necessárias ações para melhoria da qualidade do atendimento, principalmente no que se refere a enorme fila que se forma todo dia naquele local, razão que apresentamos a presente propositura.

**Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 07 de outubro de 2013.**

**FRANCISCO SALES GABRIEL FERNANDES**
**Chico do Sindicato - Vereador/PPS**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA**

**GABINETE DA PREFEITA**

Praça Marechal Deodoro, 44 – Centro – Mococa – São Paulo
Tel.: (19) 3666-5565 | 3666-5567
Portal da Cidadania: www.mococa.sp.gov.br

OF.nº 1.892/2013 MOCOCA, 21 de outubro de 2013.

| CÂMARA MUNICIPAL - MOCOCA - PROTOCOLO | | |
|---|---|---|
| NÚMERO | DATA | RÚBRICA |
| 3.686 | 23.10.2013 | |

REF.: **Requerimento nº 1.228/2013**

Senhor Presidente:

Em atenção à solicitação de informações acerca de providências para melhorias no atendimento e, conseqüentemente, diminuições da fila formadas por pacientes no Ambulatório de Análises de Exame Médico Público Municipal, localizado na Av. da Saudade, constante do Requerimento acima mencionado, de autoria do Vereador Francisco Sales Gabriel Fernandes, e aprovado pelo Plenário dessa Douta Câmara, cumpre-nos informar o seguinte:

O Diretor de Saúde Municipal encaminhou o requerimento em epígrafe ao Prestador de Serviço de exames laboratoriais, SUS, situado na Av. da Saudade, cujo Relatório – Resposta segue em anexo.

Ainda, informamos que foram acompanhados os serviços prestados e pode-se comprovar a eficiência dos mesmos.

Os pacientes são informados que o Laboratório fica aberto a partir das 6h30min, mas há uma aglomeração espontânea antes do horário.

O Relatório em anexo é bastante esclarecedor e o Departamento de Saúde estará acompanhando o trabalho, para qualquer eventualidade.

Reiteramos a Vossa Excelência os nossos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente

MARIA EDNA GOMES MAZIERO
Prefeita Municipal

Exmo. Sr.
GUILHERME DE SOUZA GOMES
DD. Presidente da Câmara Municipal de Mococa
MOCOCA – SP

**CIENTES OS SENHORES VEREADORES. ARQUIVE-SE**
**Sala das Sessões** 28/10/13

*GUILHERME DE SOUZA GOMES*
**PRESIDENTE**

laboratório
SÃO SEBASTIÃO
análises clínicas

**LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS SÃO SEBASTIÃO**
**MELLES & STICCA LTDA.**
**PRAÇA DR. JEFFERSON FERRAZ, 121 - CENTRO - MOCOCA (SP)**

Mococa, 16 de Outubro de 2013.

Ao
ILMO. SR.
**DR. PEDRO PAULO BARRETO FURTADO**
DD. DIRETOR DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MOCOCA
NESTA

Prezado Senhor,

Em atenção ao Requerimento Nº 3.488, datado de 7 de outubro de 2013, relativamente às supostas reclamações havidas quanto à qualidade e presteza do atendimento dispensado pelo "Posto Saudade", de reponsabilidade deste Laboratório, serve a presente para prestar a V.Sa. e a toda a população do Município de Mococa (SP) os seguintes esclarecimentos:

(i) o horário de funcionamento do "Posto Saudade", onde se processam coletas para exames laboratoriais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) é de 6h30min a 17h00min, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o atendimento para mencionadas coletas realizado de 06h30min a 08h30min, excetuando-se os casos de urgências, em que a respectiva coleta é realizada em qualquer período do horário de funcionamento;

(ii) o atendimento ao público é realizado por ordem de chegada, mediante a retirada de senhas em ordem numérica, excetuando-se o cumprimento da Lei de Atendimento Preferencial, em que idosos, gestantes, crianças e portadores de necessidades especiais têm prioridade no atendimento (a despeito de reiteradas reclamações dos demais pacientes em função do atendimento prioritário);

(iii) a formação de "filas" antes da abertura do "Posto Saudade"não é de nossa responsabilidade e foge ao controle deste Laboratório, na medida em que no agendamento efetuado previamente para as coletas, os pacientes são avisados do horário de funcionamento do local. Portanto, qualquer tipo de fila ou aglomeração na porta do "Posto Saudade" antes de seu hor

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO ISO 9001-2008

abertura, 06h30min, é de responsabilidade dos próprios pacientes, não competindo a este Laboratório qualquer medida ou providência nesse sentido

(iv) o "Posto Saudade" dispõe de 7 (sete) Salas de Coleta e de 62 (sessenta e duas) poltronas para o conforto dos pacientes, ou seja, infraestrutura suficiente e, inclusive, acima da média de qualquer serviço ou atendimento público e mesmo privado, em nosso Município. Nunca é demais ressaltar, ademais, que na época em que o serviço de coleta era realizado pelo Posto de Pronto Atendimento (PPA), a espera se alongava até próximo das 11h00min - em virtude da existência de somente dois coletadores -, com os pacientes em pé, e o prazo para agendamento dos exames laboratoriais atingia até 3 (três) meses – atualmente, este agendamento pode ser realizado para o dia seguinte;

(v) ademais, o Laboratório de Análises Clínicas responsável pela gestão do "Posto Saudade" tem por exigência da CERTIFICAÇÃO ISO 9001 a realização de "Pesquisa de Satisfação do Cliente", a qual atingiu, em sua última medição, valores próximos de 98% (noventa e oito por cento) de SATISFAÇÃO.(vide gráfico)

(vi) por outro lado, o "Posto Saudade" também é participante do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), supervisionado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC), tendo recebido o Certificado de EXCELÊNCIA anual e ininterruptamente pelos quase 20 (vinte) anos de participação.

(vii) por fim, em relação às *"melhorias no atendimento e consequente diminuição das filas formadas"*, informamos que todas as medidas cabíveis vêm sendo tomadas pela gestão do "Posto Saudade", por meio da manutenção do sistema de Certificação pela Norma ISO 9001 pelo décimo ano consecutivo e pelo PNCQ (acima mencionados), bem como de investimentos contínuos e crescentes em infraestrutura de atendimento, contratação e treinamento de pessoal qualificado, aquisição de novos equipamentos para a redução do tempo de execução dos exames laboratoriais, com a crescente qualidade técnica, dentre outras providências que colocaram o Laboratório em questão como o 21º (vigésimo primeiro) DO BRASIL a se Certificar pela Norma ISO 9001, em

busca ainda da ACREDITAÇÃO, cuja Auditoria Especializada da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, ocorrerá no início do próximo ano, exigência dos convênios médicos e do próprio SUS, para vigorar no ano de 2014.

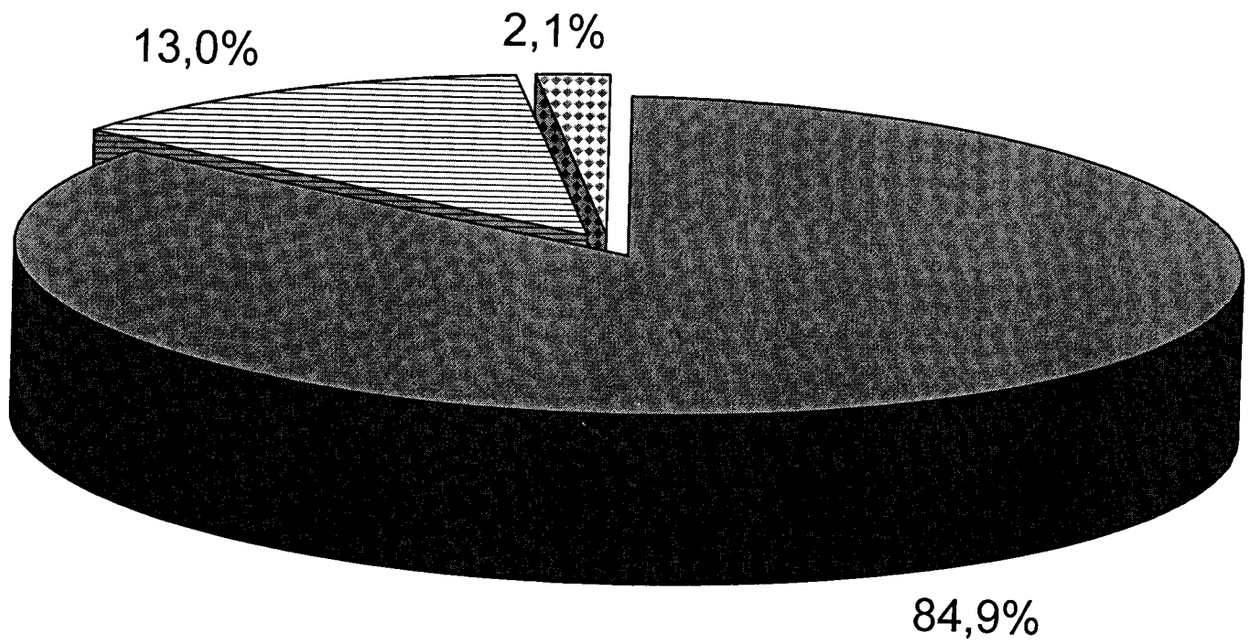
Diante de todo o exposto, colocamo-nos à inteira disposição de V.Sa. e dessa Diretoria para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários, e aproveitamos para convidá-los a uma visita *in loco* para se certificar pessoalmente do quanto explanado acima.

Sem mais para o momento, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Dr. Amilton Resende Sticca
Responsável Técnico
CRF/SP 106226

# Pesquisa Satisfação POSTO SAUDADE - 2013



# Câmara Municipal de Mococa

PODER LEGISLATIVO

19/22 09 10 13

| PROTOCOLO | | |
|---|---|---|
| Número | Data | Rubrica |
| 3.488 | 7/10/13 | |

**DESPACHO**
**APROVADO**
Sala das Sessões 07/10/13
GUILHERME DE SOUZA GOMES
PRESIDENTE

**EMENTA**

Solicita informações à Exma. Sra. Prefeita Municipal, acerca de providências para melhorias no atendimento e, consequentemente, diminuição das filas formadas por pacientes no Ambulatório de Análises de Exame Médico Público Municipal, localizado na Avenida da Saudade.

**REQUERIMENTO Nº. 1228 /2013.**

**EXMO. SR. PRESIDENTE:**

**REQUEIRO** à Mesa, cumpridas as formalidades Regimentais da Casa, após a manifestação do Nobre Plenário, no sentido de ser oficiado à Excelentíssima Senhora Prefeita Municipal, Maria Edna Gomes Maziero, para que Sua Excelência, por meio do Departamento competente, informe a esta Casa de Leis, acerca de providências para melhorias no atendimento e, consequentemente, diminuição das filas formadas por pacientes no Ambulatório de Análises de Exame Médico Público Municipal, localizado na Avenida da Saudade.

**Justificativa:-**

Os serviços públicos devem buscar a excelência no atendimento, mas é constante a reclamação com relação ao Ambulatório de Análises Clínicas de nosso município, e desta forma são necessárias ações para melhoria da qualidade do atendimento, principalmente no que se refere a enorme fila que se forma todo dia naquele local, razão que apresentamos a presente propositura.

**Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 07 de outubro de 2013.**

**FRANCISCO SALES GABRIEL FERNANDES**
**Chico do Sindicato - Vereador/PPS**

A/C: Pedro Paulo

Mpto. Saúde

P/ providências

Mt.

FABIO DELDUCA
Chefe de Gabinete
09/10/2013

PRAZO: 18/10

Número

3.488

**REQUERI** Dr. Camilton Sticca

Para manifestação.

Observar prazo.

grato!

**EXMO. SR**

Dr. Pedro [illegible]
Diretor [illegible]
[illegible]
10/10/13

da Casa,
Excelentís
Sua Exce
acerca d
diminuiçã
Médico P

atendime
Clínicas
qualidade
todo dia

Certificado BR04/01169

O sistema de gestão de

# Laboratório São Sebastião - Melles & Sticca Ltda.

Praça Jefferson Ferraz, 121 - Centro
Mococa - SP - 13730-119 - BR

Foi auditado e certificado encontrando-se em conformidade com os requisitos da norma:

# ISO 9001:2008

Para as seguintes atividades:

**"Prestação de serviços de análises clínicas nas especialidades de bioquímica, hematologia, endocrinologia, imunologia, microbiologia, parasitologia e urinálise incluindo todas as atividades administrativas e de atendimento ao cliente."**

Informações adicionais a respeito do escopo e da aplicação dos requisitos da norma ISO 9001:2008 podem ser obtidos consultando a organização.

Este certificado é válido de 18 de abril de 2013 até 18 de abril de 2016 e mantém-se válido sujeito a auditorias de acompanhamento satisfatórias.
Auditoria de Recertificação devida antes de 2 de março de 2016
Revisão 4. Certificado desde 2 de abril de 2004

Esta é uma certificação multi-site.
Os endereços adicionais estão listados nas páginas subseqüentes.

Aprovado por

Vanda Nunes
Diretora

SGS ICS Certificadora Ltda.
Avenida Andrômeda, 832 – 5º. and
06473-000 – Barueri - SP - Brasil
Fone: 11-3883 8880 / Fax: 11-3883 8899
www.br.sgs.com

Gestão da Qualidade NBR ISO 9001
OCS 0009

Accredited by Member of the International Accreditation Forum Multilateral Recognition Arrangement for Quality Management Systems



Este documento é emitido pela SGS e está sujeito aos seus Condições Gerais de Fornecimento disponíveis em [illegible] Atenção é chamada para [illegible] deste documento não exime as partes de suas responsabilidades contratuais. Qualquer alteração [illegible] é ilegal e de responsabilidade [illegible] processados na integral extensão da lei.

# CERTIFICADO

## EXCELÊNCIA LABORATORIAL

## CATEGORIA PRATA

O Programa Nacional de Controle de Qualidade,
patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas,
confere este Certificado ao Laboratório

**LABORATÓRIO SÃO SEBASTIÃO MELLES E STICCA S/C LTDA.**

por seu excelente desempenho durante 5 anos.

ESTE LABORATÓRIO ESTÁ INSCRITO NO PNCQ
SOCIEDADE BRASILEIRA
SELO DE QUALIDADE
DE ANÁLISES CLÍNICAS
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE

Rio de Janeiro, 21 de fevereiro de 2001.

Presidente da SBAC

Coordenador Geral do PNCQ

# CERTIFICADO

## EXCELÊNCIA LABORATORIAL

## CATEGORIA OURO

O Programa Nacional de Controle de Qualidade,
patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas,
confere este Certificado ao Laboratório

**MELLES E STICCA S/C LTDA.**

por seu excelente desempenho durante 10 anos.

ESTE LABORATÓRIO ESTÁ INSCRITO NO PNCQ
SOCIEDADE BRASILEIRA
SELO DE QUALIDADE
DE ANÁLISES CLÍNICAS
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE

Rio de Janeiro, 11 Janeiro de 2006

Dr. Ulisses Tuma
Presidente da SBAC

Dr. José Abol Corrêa
Coordenador Geral do PNCQ

# CERTIFICADO

## EXCELÊNCIA LABORATORIAL

## CATEGORIA PLATINA

O Programa Nacional de Controle de Qualidade, patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, confere este Certificado ao

**MELLES E STICCA S/C LTDA.**

por seu excelente desempenho durante 15 anos, no ensaio de proficiência cadastrado.

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2010

Dr. Ulisses Tuma
Presidente da SBAC

Dr. José Abol Corrêa
Coordenador Geral do PNCQ