

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 1 de 6



Política de Gestão da Qualidade

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 2 de 6

APRESENTAÇÃO

No Cintra e Rezende, a qualidade e a segurança são sempre prioridades, por isso seguimos tendências mundiais com uma gestão que objetiva garantir os melhores processos, comprometida com a confiabilidade dos resultados e a segurança nos serviços prestados.

Além das normas governamentais que garantem o funcionamento do laboratório, utilizamos altos padrões de acreditação, realizando controles e permitindo que nosso cliente tenha a melhor experiência em todas as etapas de contato conosco, do atendimento inicial à entrega do resultado.

OBJETIVO

Essa política tem como objetivo assegurar um padrão de qualidade aos serviços oferecidos pelo Cintra e Rezende. É utilizada como parâmetro na melhoria contínua dos processos e para a tomada de decisões que impactam diretamente em nossos pacientes/clientes.

APLICAÇÃO

Este documento aplica-se a todos os colaboradores, pacientes, clientes e prestadores de serviços do Cintra e Rezende.

POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Obter a satisfação dos clientes, atendendo por completo suas necessidades através da agilidade na entrega dos laudos, boa relação com médicos e pacientes, laudos revisados por pelo menos dois especialistas, comprometendo toda a empresa na realização e busca por melhorias da qualidade, em um ambiente de trabalho que promova a satisfação e a realização de todos os colaboradores.

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 3 de 6

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade do Laboratório Cintra e Rezende visam garantir a precisão, confiabilidade e segurança nos resultados diagnósticos, promovendo a eficiência dos processos laboratoriais e a satisfação dos pacientes. São eles:

- Precisão e Confiabilidade nos Resultados:** Garantir que os resultados dos exames sejam corretos, consistentes e reprodutíveis. Minimizar erros analíticos, pré-analíticos e pós-analíticos.
- Cumprimento das Normas e Regulamentos:** Atender aos requisitos das normas nacionais e internacionais de acreditação, como PACQ – Programa de Acreditação e Controle de Qualidade e PICQ – Programa de Incentivo ao Controle de Qualidade. Seguir as diretrizes éticas e regulatórias de saúde.
- Segurança do Paciente e das Amostras:** Manter a integridade das amostras biológicas durante todas as etapas do processo. Proteger a confidencialidade e privacidade das informações dos pacientes.
- Eficiência Operacional:** Otimizar os processos laboratoriais para reduzir o tempo de entrega dos resultados. Maximizar o uso eficiente de recursos (materiais, equipamentos e mão de obra).
- Desenvolvimento e Capacitação da Equipe:** Assegurar que todos os colaboradores estejam adequadamente treinados e atualizados nas práticas de qualidade e nos protocolos laboratoriais. Fomentar a cultura de melhoria contínua entre os profissionais.
- Controle de Qualidade Interno e Externo:** Implementar e monitorar programas de controle de qualidade interno para assegurar o desempenho adequado dos métodos e equipamentos. Participar de programas de avaliação externa de qualidade para comparar o desempenho com outros laboratórios.

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 4 de 6

7. **Satisfação do Cliente:** Garantir que os serviços laboratoriais atendam às expectativas e necessidades dos pacientes e dos médicos. Recolher e analisar feedback para promover melhorias contínuas.
8. **Inovação e Atualização Tecnológica:** Acompanhar e adotar inovações tecnológicas para melhorar os diagnósticos e processos laboratoriais. Investir em novos equipamentos e técnicas que melhorem a precisão e a rapidez dos exames.
9. **Gestão de Riscos e Segurança Laboratorial:** Identificar e mitigar riscos potenciais relacionados à biossegurança e saúde ocupacional no laboratório. Assegurar a utilização adequada de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e conformidade com os protocolos de segurança.
10. **Sustentabilidade:** Reduzir o desperdício e adotar práticas sustentáveis no uso de recursos laboratoriais. Minimizar o impacto ambiental gerado pelos resíduos e subprodutos laboratoriais.

DIRETRIZES

Clientes:

- Prestar um serviço de excelência em tempo hábil, através de modernas técnicas e métodos inovadores;
- Satisfazer as necessidades, requisitos e expectativas de nossos clientes;
- Fornecer resultados que orientem um correto diagnóstico permitindo a tomada de medidas preventivas e terapêuticas.

Médicos:

- Prestar um serviço de qualidade na realização das análises solicitadas através da eficácia e rapidez nos resultados.

Colaboradores:

- Garantir o desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- Manter os colaboradores motivados;

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 5 de 6

- Promover a participação ativa na identificação de melhorias.

Gerência:

- Alcançar a qualidade desejada, melhorando continuamente a eficiência e a eficácia dos processos da empresa;
- Obter resultados sustentáveis que garantam a manutenção e evolução do laboratório;
- Manter imagem e reconhecimento no mercado.

Fornecedores:

- Garantir uma boa relação qualidade/prazo/preço;
- Fortalecer as relações de parceira e confiança.

Atendimento:

- Prestar o melhor atendimento a todos que tiverem contato com o laboratório, através de colaboradores capacitados e estrutura adequada;
- Promover pesquisas de satisfação dos clientes.

Coleta e Transporte de Amostras:

- Recolher as amostras devidamente armazenadas, assegurando o seu devido transporte, garantindo assim a qualidade dos resultados;
- Realizar serviços de coleta de amostras através de colaboradores capacitados e de acordo com as melhores práticas de qualidade.

Agilidade e Confiabilidade na Entrega dos Resultados:

- Garantir a validação dos laudos positivos para malignidade por pelo menos dois especialistas;
- Manter todos os resultados com acesso direto por período indeterminado no laboratório, permitindo possíveis comparações, bem como histórico do próprio laboratório.

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027

	POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE	EMIÇÃO: 20/01/2025	CÓDIGO: POL-17
		VERSÃO: 1.0	Folha: 6 de 6

Confirmação de Resultados e de Diagnóstico:

- Manter todas as amostras armazenadas pelo tempo mínimo determinado pela legislação vigente, podendo-se efetuar outras análises adicionais por solicitação do médico assistente.

Equipe:

- Dispor de uma equipe de especialistas, permitindo um serviço de qualidade e alta confiabilidade, através de profissionais formados (nível superior), técnicos de laboratório, pessoal de limpeza, recepcionistas, administrativo e coletadores de amostras.

DEFINIÇÕES

- Política de Qualidade - é o compromisso, por escrito, no qual a organização firma seu comprometimento com a qualidade, através de um trabalho eficiente, participativo, coerente, engajado, eficaz e que utiliza as ferramentas certas.

REFERÊNCIAS

- Manual da Qualidade MAN-01 – Cintra e Rezende
- Rol de Requisitos para Acreditação – RRA – PACQ – Programa de Acreditação e Controle da Qualidade da Sociedade Brasileira de Patologia;
- Manual de Acreditação – MAC - PACQ – Programa de Acreditação e Controle da Qualidade da Sociedade Brasileira de Patologia.

CONTROLE DE REVISÕES

Rev	Data	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação
00	20/01/2025	Emissão inicial	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico
01	20/01/2026	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico

Rev	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação / Diretor(a) Técnico(a)	Próxima Revisão
01	Revisão periódica	Caíque Ramos / Assistente administrativo	Luiz Cálice Cintra / Diretor	Ricardo Bueno de Rezende / Diretor técnico	20/01/2027