

Benchmarking de Indicadores Laboratoriais é uma ferramenta de gestão da qualidade desenvolvida pela parceria entre a **Controllab** e a **SBPC/ML**, com o objetivo de estimular a melhoria contínua nos processos laboratoriais, contribuindo para o aumento da produtividade e da sustentabilidade do setor.

A Controllab confere ao(a)

## Branco Medicina Laboratorial Ltda.

O certificado de participação no Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais para a unidade situada à Rua Benjamin Constant, 1067 - 1º andar, Escola Agrícola - Blumenau/SC.

### INDICADORES MONITORADOS DURANTE O PERÍODO:

#### INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

##### Gestão de Equipamentos

- Índice de manutenção corretiva

##### Gestão de Recursos Financeiros

- Despesa com pessoal
- Gasto com área física e recursos, despesas secundárias, equipamentos, materiais, pessoal, serviços e transporte
- Glosa geral e por operadora

##### Gestão de Recursos Humanos

- Absenteísmo
- Horas trabalhadas por funcionário
- Produtividade pessoal: Coletador próprio, faturamento, geral, recepção, recepcionista e técnica
- Rotatividade: Geral e recepção
- Treinamento: Horas de treinamento

##### Gestão de Recursos TI

- Efetividade de liberação de resultados por auto verificação
- Eficiência do LIS: Episódios de queda de sistema e tempos de queda

#### INDICADORES DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

##### Gestão de Clientes e outras partes interessadas

- Net Promoter Score (NPS)
- Participação em pesquisa de Net Promoter Score (NPS)

#### INDICADORES DEMOGRÁFICOS

##### Demográficos

- Exames por paciente: Convênio, cortesia, geral e particular
- Exames solicitados por cortesia, operadora e particular
- Sistemática de coleta: pacientes próprios
- Terceirização
- Ticket médio

#### INDICADORES DE PROCESSO

##### Análítico

- CI: Testes com resultados fora das especificações
- EP: Desempenho inadequado

##### Efetividade/Outcome

- Recoleta diversas
- Recoleta Geral
- Recoleta para confirmação
- Recoleta por acidente
- Recoleta por material impróprio

##### Pós-Analítico

- Atraso de resultados: Paciente não internados
- Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes não internados
- Insucesso na comunicação de resultados críticos
- Laudos Incorretos

##### Pré-Analítico

- Contaminação: Amostras de hemocultura e de urocultura
- Exames incorretamente adicionados e que não constavam na requisição médica: Não internados
- Exames não cadastrados: Não internados
- Requisições com erro na identificação do paciente

##### Segurança

- Acidente com perfurocortante
- Acidente de trabalho: Geral

*Marcio Mendes Biasoli*

Marcio Mendes Biasoli  
Fundador Controllab - In Memoriam\*

*Vinicius de Almeida Biasoli*

Vinicius de Almeida Biasoli  
Diretor Executivo Controllab

*Carlos Eduardo dos Santos Ferreira*

Carlos Eduardo dos Santos Ferreira  
Presidente SBPC/ML

\*Realizou o acompanhamento das avaliações referente a este certificado.