



**Bioclin** • **QUIBASA**


QUIBASA QUÍMICA BÁSICA LTDA.

Fabricante dos produtos Bioclin

Viviane Marques  
Gerente do Serviço de Assessoria ao Cliente  
14/05/2019



# Fluxo de atendimento do SAC

- Canais de atendimento ao cliente: via e-mail, 0800 e site.
  - Registrar o atendimento no sistema e concluir, quando aplicável.
  - Retornar ao cliente para dar seguimento ao atendimento, quando não foi possível concluir de imediato ou uma necessidade de investigação.
  - Retorno ao cliente para conclusão do atendimento.
- 



Sem filtro



Aplicar

Outras opções...



Utilizar Novo Layout

Nro RAC: 21569

Usuário de Abertura: 203 LIGIA.MARIA

Data Abertura: 25/04/2019 09:24

Cód. Tipo Chamado: \* 80300 Outros

SAC Geral Interações Conclusão Print

## Distribuidor/Cliente

Cód. Cliente: \* 9355 SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE I

Nome Fantasia: SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PUBLICA

Nome Contato: \* OSANA

Cód. Distribuidor:

Telefone Contato: 091 3325 3100

E-mail: silvecarvalho74@gmail.com

Telefone: 91 98175-5330

Celular:

Cidade: BELEM - PA

## Produto

Produto: 16707 HBSAG (GOV)

Lote: 0025

## Equipamento

Equipamento:

Série:

## Problema

**Solicitação:** \* COORDENADORA ESTADUAL DE HEPATITES VIRAIS DO ESTADO DO PARÁ EM CONTATO ATRAVÉS DE E-MAIL, DESEJA SABER SE AS PIPETAS QUE ACOMPANHAM OS POSSUEM ALGUM TIPO DE ANTI COAGULANTE ADERIDO NA PAREDE INTERNA DAS PIPETAS, DE MODO A POSSIBILITAR A REALIZAÇÃO DE DIVERSAS COLETAS PO SEM QUE HAJA A COAGULAÇÃO DO SANGUE, JÁ QUE , AO SUPERVISIONAR OS PROFISSIONAIS DA UNIDADE NA QUAL TRABALHA OBSERVA-SE QUE DURANTE A EX PARA REALIZAR O TESTE DE HEPATITE C, HIV E SÍFILIS.

# “Quibasa Química Básica Ltda”

## Fabricantes dos Produtos BIOCLIN

### SAC - INDICADOR SAC - TEMPO DE CONCLUSÃO DE RACS

Conclusão em Dias	Qtd. RACs	Percentual
1	2097	73,19 %
2	99	3,46 %
3	111	3,87 %
4	81	2,83 %
5	39	1,36 %
6	38	1,33 %
7	41	1,43 %
8	31	1,08 %
9	17	0,59 %
10	16	0,56 %
11	24	0,84 %
12	10	0,35 %
13	21	0,73 %
14	20	0,70 %
15	18	0,63 %




# “Quibasa Química Básica Ltda” Fabricantes dos Produtos BIOCLIN

- ✓ 2017- HIV Tri Line
- ✓ 2018- HBsAg e Bio Gene Extração DNA/RNA Viral.
- ✓ 2019- Sífilis Bio

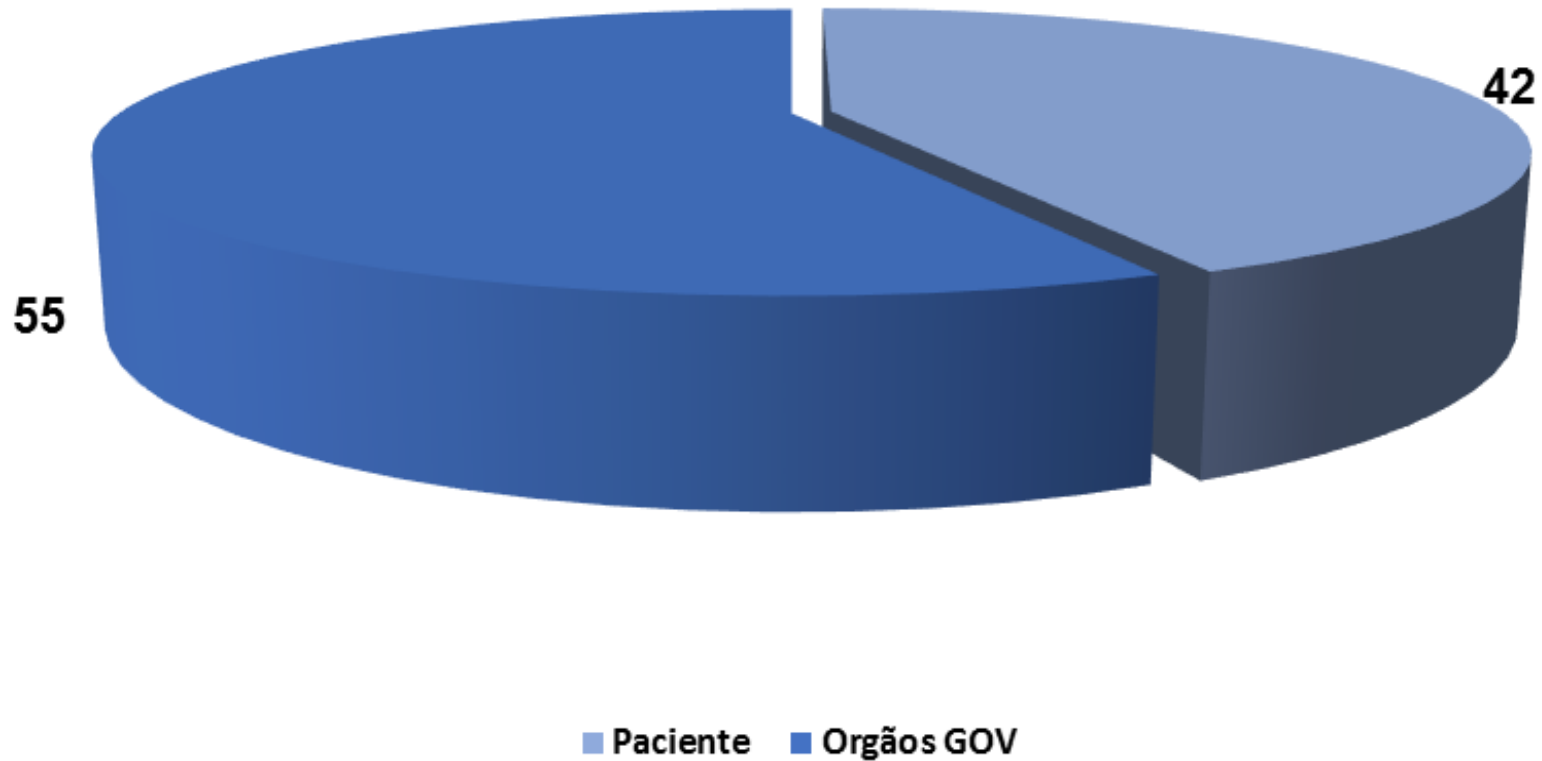
- ✓ HIV Tri Line

Em um total de 15.000.000 de testes fornecidos, foram recebidos 97 chamados pelo departamento de SAC, representando um percentual de 0,00064%.



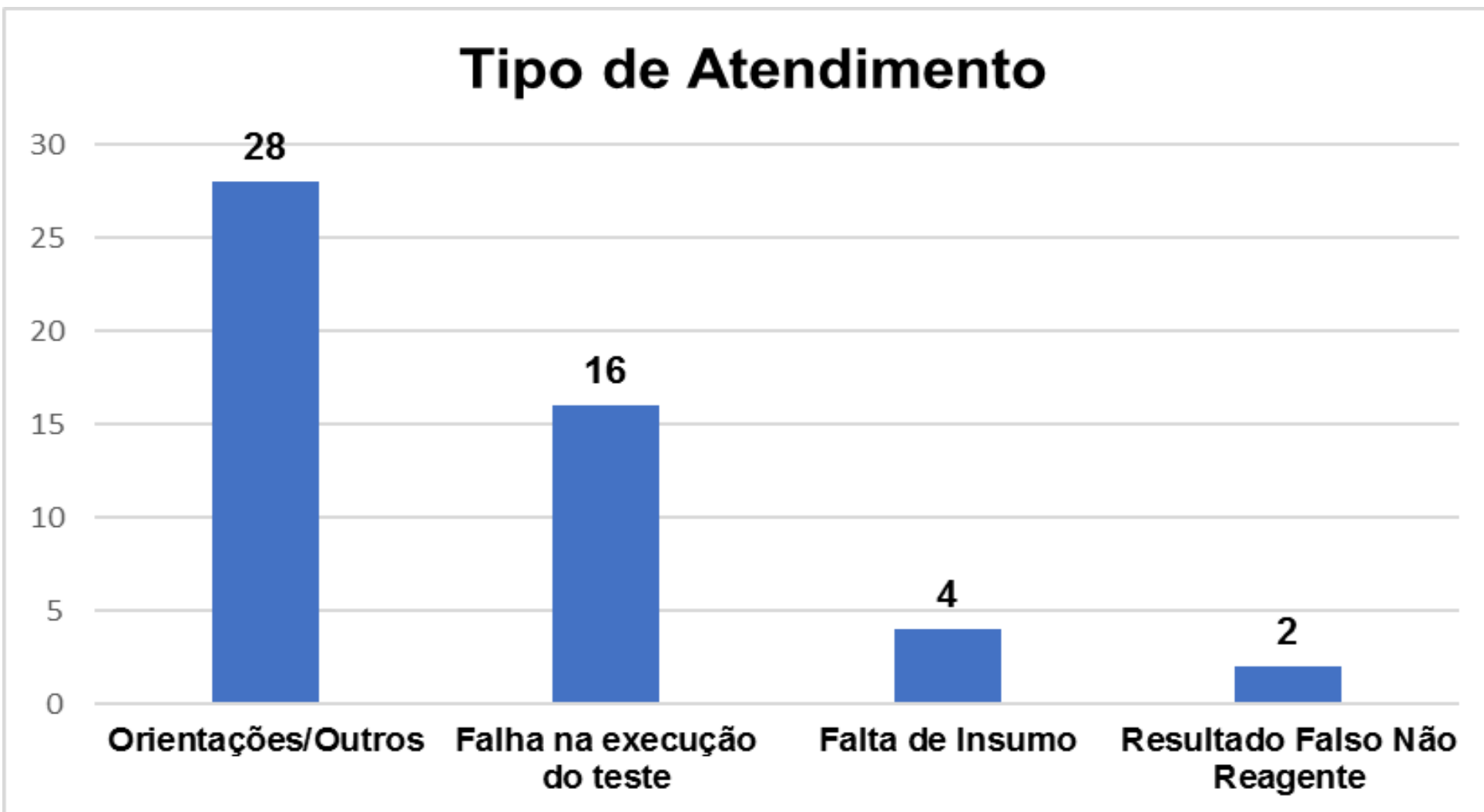
# HIV Tri Line (GOV)

Total de 97 atendimentos



# HIV Tri Line (GOV)

## Tipo de Atendimento





# Motivo de principais chamados de HIV Tri Line.

✓ Chamados realizados por pacientes.

-Diagnostico.

-Janela imunológica.

✓ Chamados dos órgãos do GOV.

-Orientação geral.

-Falha na execução do teste.

OBS:

Dificuldade em manter contato com o responsável pela abertura do chamado.


Preenchimento correto do Relatório de Não Conformidade de Testes Rápidos.



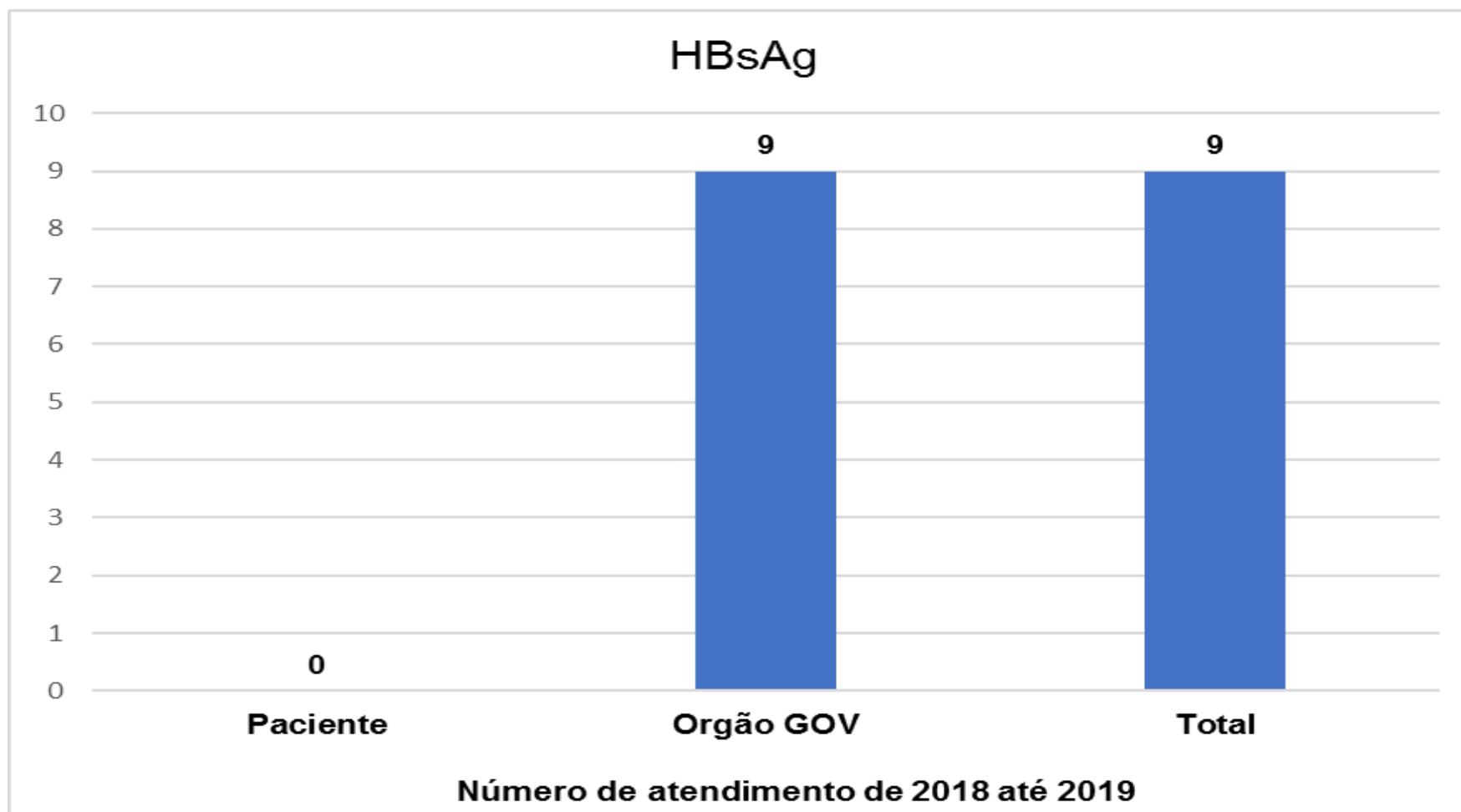




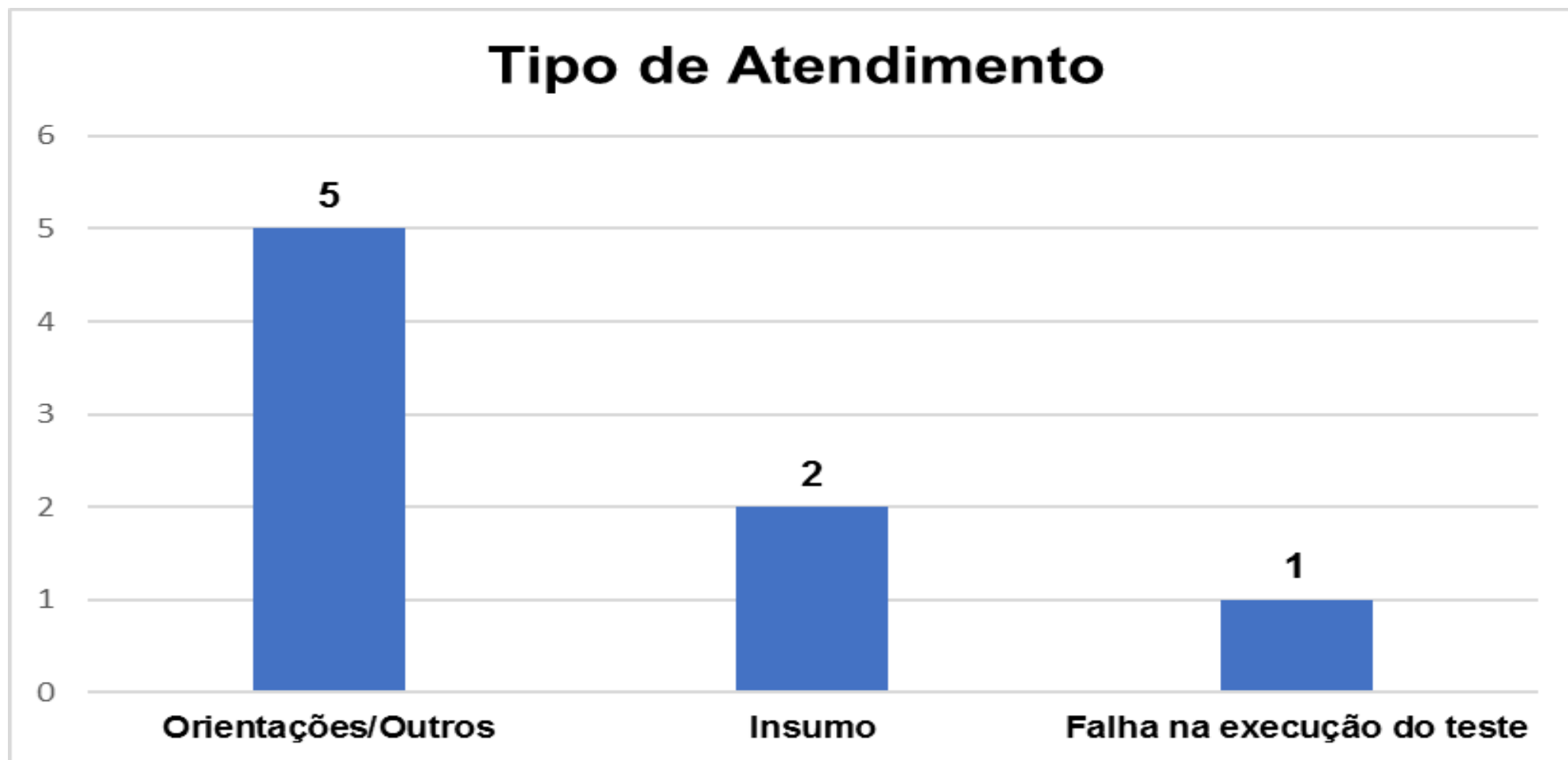
# HBsAg (GOV)

- ✓ Em um total de 12.000.000 de testes fornecidos, até o momento foram recebidos 9 chamados pelo departamento de SAC, representando um percentual de 0,000075%.
- 

# HBsAg (GOV)



# HBsAg (GOV)





## SAC – Serviço de Assessoria ao Cliente

**SAC** Serviço de  
Assessoria ao Cliente  
**0800 031 5454**

---

[sac@bioclin.com.br](mailto:sac@bioclin.com.br)  
[www.bioclin.com.br](http://www.bioclin.com.br)

---

Este serviço é realizado por especialistas técnicos e científicos.

