

Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

31/01/2018

Edição 04/2018

Ampliação do SAT

Fechamos 2017 com 139 caixas de atendimento no SAT e agora, em janeiro de 2018, temos 182 cadastradas. Esse incremento de 43 caixas ocorre devido ao cadastramento de alguns Postos de PAF que passarão a utilizar o SAT como ferramenta para o atendimento às demandas dos usuários, serviço até então centralizado nas Coordenações.

Nova ferramenta de avaliação dos protocolos

Em 2017, a CGTAI implantou uma sistemática de avaliação dos protocolos de atendimento que foram respondidos pelas unidades. Em todo e-mail enviado cujo conteúdo de resposta tenha sido elaborado por alguma unidade, é disponibilizado um link para que o usuário responda a algumas perguntas referentes à orientação que acabou de receber. Neste mês de janeiro, encaminhamos essas informações aos gestores das respectivas unidades. Recebemos o retorno dos usuários em 3.935 dos protocolos respondidos, o que representou 4,37% do total de protocolos tratados pelas unidades internas. A intenção da CGTAI é oferecer este feedback para que a unidade avalie os seus procedimentos internos e identifique oportunidades para melhorar a interlocução com o usuário.

Pesquisa de satisfação

Foi concluída a pesquisa de satisfação dos usuários da Central de Atendimento. Preliminarmente, podemos adiantar que 1.437 usuários participaram da pesquisa respondendo, por telefone, a um questionário de 8 perguntas. De um modo geral, 80,86% dos usuários avaliaram o serviço como ótimo ou bom. A expectativa é que um relatório detalhado com os resultados seja divulgado até março.

Atendimentos prestados fora do prazo

Ao compararmos o desempenho das unidades quanto ao atendimento tempestivo das demandas, percebemos que, em 2017, o número de protocolos tratados fora do prazo foi maior. Em 2016, apenas 5,72% dos protocolos foram respondidos fora do prazo. Já em 2017, esse percentual subiu para 8,18%, sendo que o desempenho de algumas unidades caiu drasticamente. Em 2018, a CGTAI revisará os procedimentos para o acompanhamento das demandas, monitorando os prazos e sinalizando aos gestores a situação das suas unidades.

Nossos números em 2017

349.269 protocolos abertos

259.343 respondidos diretamente pela Central de Atendimento

Necessidade de manifestação das unidades em **25,74%** do total de protocolos abertos

91,82% dos protocolos encaminhados para as unidades foram respondidos dentro do prazo

Atendimento Nota 10

19 unidades responderam a **100%** de seus protocolos dentro do prazo

CORIF
CRTPS
GELAS
GGCOF > COACI
GGFIS > GIPRO > COISC
GGFIS > GIPRO > CPROD > MDSAP
GGGAF > GEGAR > AUDITORIA
GGGAF > GEGAR > COBRANÇA
GGMED > COOPI
GGMED > GESEF > CETER
GGMED > GESEF > COINC
GGPAF > CVPAF/MS
GGPAF > CVPAF/RN
GGPAF > CVPAF/RR
GGPAF > CVPAF/RS
GGREG > GECOR
GGTPS
GGTPS > CPPRO
SECOL

Atendimentos fora Prazo

0,1 a 10% dos protocolos
65 unidades

10,1 a 25% dos protocolos
35 unidades

25,1% a 80% dos protocolos
17 unidades

Acima de 80% dos protocolos
03 unidades

Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

31/01/2018

Edição 04/2018

Atendimento no Parlatório

Em 2017 foi publicada a [Portaria n. 1.244/2017](#) e a [Orientação de Serviço n. 35/2017](#) que dispõem sobre os procedimentos para solicitação e concessão de audiências presenciais ou virtuais, por meio do Sistema Parlatório, a particulares no âmbito da ANVISA.

Uma das inovações trazidas por esta nova Portaria é oferecer aos usuários externos a opção por realizar as audiências de maneira virtual, utilizando a ferramenta Microsoft Skype for Business®. O serviço entrou em vigência em 28 de agosto e até o final do ano de 2017 foram realizadas 70 audiências virtuais. Até o momento, temos disponível apenas uma sala com a estrutura compatível para esta modalidade de reunião. Mas temos a previsão, para este ano, equipar todas as oito salas do Parlatório com esta estrutura de transmissão, potencializando e disseminando o uso desta tecnologia.

Além deste novo serviço, outro avanço importante foi a definição dos critérios tanto para as solicitações de audiências como para as possibilidades de recusa. E o resultado do indicador das audiências realizadas apresentou uma melhora sensível. Em 2016, apenas 63,35% das audiências solicitadas eram realizadas. Em 2017, neste período de vigência da nova Portaria, considerando as audiências virtuais e presenciais, esse percentual subiu para 77,21%.

Até o final do primeiro semestre, a CGTAI aplicará uma pesquisa de satisfação junto aos usuários internos e externos para avaliar os serviços do parlatório.

De olho na Base! Necessidades de informação e melhorias

A Base de Conhecimento é utilizada como subsídio de respostas aos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento. Quanto mais completa a Base estiver, menor será o número de protocolos encaminhados às unidades. Alguns questionamentos são recorrentes na Central de Atendimento e carecem de orientações aos operadores.

Durante todo o ano passado, a CGTAI priorizou a revisão da Base de Conhecimento conforme determinações da Portaria n. 208/2017. Todos os conteúdos foram enviados às áreas responsáveis. Dos 391 códigos da Base contabilizados à época, 137 foram atualizados (atualização total ou parcial), ou seja, 35%.

Agradecemos às áreas que colaboraram com esse trabalho e lembramos que o e-mail basedeconhecimento@anvisa.gov.br é o canal para solicitar a atualização de informações.

Dúvidas relacionadas ao SAT?

A CGTAI mantém no [Intravisa](#) algumas informações relacionadas a utilização do sistema SAT. Estão disponíveis as orientações para **cadastro de interlocutor** e um guia para a operação no sistema. Em breve, atualizaremos a página com outras informações relacionadas ao atendimento.

Além da consulta ao [Guia](#), a CGTAI permanece disponível para prestar os esclarecimentos no ramal 4396 e pelo e-mail coate@anvisa.gov.br.