

Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

24/06/2018

Edição 05/2018

Acelera: Programa de Aceleração de Iniciativas Inovadoras

Entre os oito desafios em desenvolvimento, três estão diretamente relacionados com os serviços de atendimento que a Anvisa presta ao cidadão. As ideias geradas serão apresentadas aos gestores para nova seleção e aquelas com maior potencial inovador seguirão para a próxima etapa de mentoria e aceleração.

O Acelera é um programa de mentoria direcionado para impulsionar a geração e o aproveitamento de ideias criativas e inovadoras no contexto organizacional em relação a desafios institucionais de interesse estratégico. Saiba mais sobre o [programa Acelera na página do LAB-i VISA](#).

Relatório de protocolos tratados fora do prazo

Desde fevereiro/2018, foi criado no SEI o processo n. 25351.905307/2018-87, que tem por objetivo publicar relatórios descritivos dos atendimentos tempestivos e intempestivos dos pedidos de acesso à informação que as áreas recebem no Sistema de Atendimento (SAT).

O procedimento foi estabelecido para cumprir o que determina o Art. 81, incisos II e II, da Portaria Anvisa n. 15, de 05 de janeiro de 2018, e por constatarmos um aumento no percentual dos protocolos respondidos fora do prazo pelas unidades da Anvisa.

Em 2016, 5,27% dos protocolos foram tratados fora do prazo. Em 2017, esse percentual subiu para 8,18%. Nos quatro primeiros meses de 2018, verificamos que 6,02% dos protocolos foram respondidos fora do prazo, o que significa uma melhora de 26,40% em comparação a 2017.

Reuniões com as unidades

Como resultado da publicação dos relatórios dos protocolos tratados fora do prazo, a CGTAI recebeu sugestões para melhorias do processo de atendimento e solicitações de esclarecimentos acerca das atribuições das unidades nesse processo.

Por exemplo, a Gerência de Sangue, Tecidos, Células e Órgãos (GSTCO) nos apresentou seu estudo sobre os pedidos de informação que recebe. Na oportunidade, a Coordenação conheceu as inovações implementadas pela área e apontou algumas soluções para que a GSTCO possa aperfeiçoar o excelente trabalho que já tem feito.

Nossos números em 2018 (janeiro a abril)

154.236 protocolos abertos

•

113.019 respondidos diretamente pela Central de Atendimento

••

Necessidade de manifestação das unidades em 26,72% do total de protocolos abertos

•••

87,46% dos protocolos encaminhados para as unidades foram respondidos dentro do prazo

••••

Atendimento Nota 10

47 unidades responderam a

100% de seus protocolos dentro do prazo

CAJIS	COARE
CORIF	CRTPS
DIREG	AINTE
ASCOM	CECOM
ASPAR	CEVEC
CORPA	GELAS
GEARE	CIGES
CGPIS	COAFE>FARM.
CPROD>MASP	CADIS
COLIP	GECOP
GEAR>COBR.	COOPI
GEPRE	CPMEC
COINC	GPCON>SNGPC
GGPAF	CVPAF/AL
PP/PECEM/CE	CVPAF/DF
CVPAF/MA	CVPAF/MS
CVPAF/PE	CVPAF/PR
CVPAF/RN	CVPAF/RS
ITAJAI/SC	PA/GUARULHOS
GEAIR	GECOR
GGTAB	COART
GEAST	GGTPS
CPPRO	CMIOR
SECOL	

Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

24/06/2018

Edição 05/2018

Melhorias na ferramenta do SAT

Considerando as necessidades dos usuários internos e externos, bem como os procedimentos relacionados ao processo de atendimento, ao longo desses quatro primeiros meses, foram implementadas melhorias no SAT. Ressaltamos algumas delas:

- Destaque nos protocolos de atendimento às demandas que ingressam na Anvisa via sistema e-SIC da CGU.
- Alerta de ingresso de demandas do SAT na caixa da unidade (se solicitado pela unidade).
- Resgate de protocolos tramitados, quando ainda não finalizados pela Central.

Além disso, estão em andamento alterações no formulário eletrônico do Fale Conosco para facilitar o registro dos pedidos de informação.

Pesquisa interna sobre o Parlatório

Em março, a CGTAI realizou uma pesquisa junto às unidades da Anvisa com o objetivo de avaliar o processo de atendimento no Parlatório, incluindo questões relacionadas a legislação, atendimento virtual via Skype, estrutura física das salas, serviços prestados pelos atendentes e pela Coordenação, além de perguntas abertas para colher as percepções (positivas ou negativas) dos usuários internos e identificar oportunidades de melhorias.

Recebemos contribuições de 90 unidades da Anvisa, o que demonstra o interesse e engajamento das áreas em contribuir para aperfeiçoar esse importante serviço prestado pela Agência. Os dados da pesquisa estão sendo tabulados e, em breve, serão divulgados.

Novo contrato da Central

No dia 31/03/2018, foi assinado o último termo para a prorrogação do atual contrato da Central de Atendimento da Anvisa com a empresa Tel Telemática. Isso significa que 2019 será um ano de mudanças.

A CGTAI já iniciou as tratativas junto à GGGAF visando elaborar o edital para a nova contratação dos serviços de atendimento. Nesse período, também foram realizadas diversas visitas e reuniões com empresas que oferecem soluções de atendimento, tanto para o serviço de *Contact Center* quanto para o uso de novas ferramentas tecnológicas que possibilitem o acesso eletrônico e autônomo para os usuários.

Conforme o cronograma de trabalho, atualmente estamos concluindo a fase de estudos preliminares e da análise de riscos, seguindo assim as etapas e procedimentos estabelecidos pela Portaria Anvisa n. 343/2018. Nos próximos boletins, traremos outras informações sobre o andamento da contratação.

Dúvidas?

Em caso de dúvidas, permanecemos disponíveis para prestar esclarecimentos no ramal 4396 e pelo e-mail cgtai@anvisa.gov.br. Lembramos que a CGTAI mantém na [Intravisa](#) algumas informações relacionadas à utilização do SAT, como orientações para cadastramento de interlocutor e o [Guia](#) para utilizar o sistema.