

# Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

01/07/2017

Edição 03/2017

## Modelo de atendimento

A Central de Atendimento alterou seu modelo de funcionamento para melhor atender os usuários, segundo o perfil de cada público: representantes de empresas, profissionais de saúde ou cidadãos.

Com o novo modelo, ao efetuar a chamada, os usuários são inicialmente direcionados a uma gravação de Unidade de Resposta Audível (URA), que orienta a busca dos autosserviços no portal da Anvisa. O objetivo é reforçar aos demandantes que as informações prestadas pela operação da Central de Atendimento são as mesmas disponíveis para consulta no portal.

Em seguida, conforme suas necessidades, os usuários selecionam a célula de conhecimento da qual desejam atendimento. Para representantes de empresas e profissionais de saúde, estão disponíveis as seguintes células:

- informações sobre empresas;
- informações sobre produtos;
- SNGPC;
- cópia ou vista de documentos.

Já para os cidadãos, as células de conhecimento tratam de:

- informações sobre empresas e produtos;
- importação e exportação de produtos;
- orientação aos viajantes.

Há ainda mensagem da URA que direciona os atendimentos para determinados públicos, tais como os profissionais de imprensa, parlamentares e seus representantes, outros órgãos públicos. Os usuários que desejam fazer denúncias, reclamações, sugestões e elogios são direcionados à Ouvidoria da Agência.

Este novo modelo propicia que os operadores da Central tenham a possibilidade de se aprofundar em temas específicos, qualificando os atendimentos.

## Nossos números

**189.901** protocolos abertos de janeiro a junho de 2017

•  
**154.593** respondidos diretamente pela Central de Atendimento

•  
Necessidade de manifestação das áreas em **18,59%** do total de protocolos abertos

•  
**91,60%** dos protocolos encaminhados para as áreas respondidos dentro do prazo

## Atendimento Nota 10

•••  
Áreas com 100% de tempestividade no período de janeiro a junho de 2017

CORIF  
CRTPS  
GADIP > AINTE  
GADIP > CEVEC  
GGCOF > CFORT  
GGFIS > GIPRO > COISC  
GGFIS > GIPRO > CPROD > MDSAP  
GGGAF > CCONT  
GGGAF > GECOP  
GGGAF > GEGAR > AUDITORIA  
GGGAF > GEGAR > COBRANÇA  
GGMED > COOPI  
GGMED > COREC  
GGMED > GEPRE  
GGMED > GESEF > CETER  
GGMED > GPBIO  
GGMED > SINEB  
GGPAF > CVPAF/AC  
GGPAF > CVPAF/BA  
GGPAF > CVPAF/DF  
GGPAF > CVPAF/PB  
GGPAF > CVPAF/PE  
GGPAF > CVPAF/PI  
GGPAF > CVPAF/RN  
GGPAF > CVPAF/RR  
GGPAF > CVPAF/RS  
GGREG > GEAIR  
GGTOX > GEAST  
GGTPS  
GGTPS > CPPRO  
GGTPS > GEMAT > ADMINISTRATIVO

# Boletim de Atendimento

CGTAI/GGCIP/DIGES

01/07/2017

Edição 03/2017

## Impacto no atendimento

A melhoria dos atendimentos já foi percebida no primeiro mês de implantação do novo modelo. O número de pedidos de informação que puderam ser solucionados diretamente pela Central, sem a necessidade de tramitação do protocolo para a manifestação das áreas, teve uma elevação de 7,38%. O índice de resolutividade da Central de Atendimento, que historicamente era de 84,18%, alcançou o valor de 91,56% no mês de junho, o que demonstra a qualificação dos operadores alocados em células de conhecimento, que tratam de temas específicos.

## Webinar

A GGCIP lançou o projeto-piloto de uma nova ferramenta para discussão de temas técnicos da Agência com os usuários. É o webinar: conferência virtual transmitida pela internet, na qual os participantes podem interagir por meio de serviços de mensagens, como um chat, e enviar perguntas ao palestrante. Ao final da transmissão, o vídeo fica arquivado no portal da Agência para consultas.

A primeira edição foi realizada no dia 3 de julho, com o tema “Regulamentação para estudos pré-clínicos e clínicos com dispositivos desenvolvidos no Brasil”, apresentado pela Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para Saúde (GGTPS). Esse webinar contou com a participação de 3.800 pessoas.

Entende-se que o formato facilita o esclarecimento de dúvidas e a disseminação do conhecimento, já que os vídeos podem ser utilizados como referência da área técnica para a prestação de informações.

Novos temas serão apresentados no projeto-piloto da GGCIP, que definirá diretrizes para a realização desses eventos.

## Assuntos mais demandados!

Alguns assuntos regularmente são alvo de questionamentos recebidos pela Central de Atendimento. A inserção da URA, que remete aos autosserviços da Agência, busca reforçar junto aos usuários que essas informações podem ser buscadas

diretamente no portal da Anvisa, sem a necessidade de intermediação via Central de Atendimento.

Todavia, trata-se de uma mudança de cultura, que demanda organização e orientação.

Seguem os principais assuntos demandados pelos usuários durante o período avaliado:

- Consulta à situação de documentos
- Sistema de Automação Eletrônico (SGAS)
- Vacinação em viagens e emissão do Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP)
- Adequação do porte de empresas
- Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC)