

PORTARIA Nº 570, DE 22 DE MARÇO DE 2013

Legislações - GM

Seg, 25 de Março de 2013 00:00

PORTARIA Nº 570, DE 22 DE MARÇO DE 2013

Define os padrões e procedimentos de atendimento da central de atendimento ao público da [Agência Nacional de Vigilância Sanitária](#).

O Diretor-Presidente da [Agência Nacional de Vigilância Sanitária](#), no uso das atribuições que lhe confere o Decreto de recondução de 11 de outubro de 2011, da Presidenta da República, publicado no DOU de 13 de outubro de 2011, e tendo em vista o disposto no inciso IX do art. 13 do Regulamento da ANVISA aprovado pelo Decreto n.º 3.029, de 16 de abril de 1999, aliado ao que dispõem o inciso VII do art. 16 e o inciso IV e o §3º do art. 55 do Regimento Interno aprovado nos termos do Anexo I, da Portaria n.º 354, de 11 de agosto de 2006, republicada no DOU de 21 de agosto de 2006, resolve:

Art. 1º Definir os padrões e procedimentos de atendimento da central de atendimento ao público da [Agência Nacional de Vigilância Sanitária](#), nos termos da Lei n.º 12.527/2011, do Decreto 7.724/2012, da Portaria n.º. 748 B/2012, da Portaria n.º. 748 C/2012 e da Portaria n.º. 617/2007.

Parágrafo único. Os assuntos de que trata o caput encontram-se listados no Anexo I da presente portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

DIRCEU BRAS APARECIDO BARBANO

ANEXO

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em atendimento aos dispositivos legais descritos no artigo 1º desta Portaria, para

atender aos pedidos de informação destinados à Agência, a central de atendimento ao público da Anvisa disponibilizará aos usuários os seguintes canais de atendimento:

a) Atendimento telefônico

Teleatendimento receptivo e ativo, na forma de atendimento humano, na modalidade contact center, disponibilizado por meio do telefone 08006429782.

Trata-se de um Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG) a partir de telefonia fixa, cujo horário de funcionamento é das 7h30 às 19h30, em todos os dias úteis.

O atendimento é prestado de maneira imediata; o prazo máximo de espera é de 30 segundos. Caso não seja possível responder ao questionamento do usuário no ato do atendimento, a demanda é registrada e encaminhada, via sistema, ao setor da Anvisa responsável pelo assunto.

b) Fale conosco

Atendimento receptivo, na forma de atendimento eletrônico, disponibilizado ao público em geral no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

c) Contact us

Atendimento receptivo, na forma de atendimento eletrônico, disponibilizado ao público estrangeiro no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

2. ATENDIMENTO A PÚBLICOS ESPECÍFICOS

A central de atendimento recebe e dá tratamento às demandas dos diversos usuários da Anvisa: cidadãos, setor regulado, profissionais de saúde. Todavia, há um segmento do público da Anvisa que, pela natureza do trabalho que desempenha e a especificidade de suas demandas, receberá atendimento específico, como descrito a seguir.

a) Órgãos e entidades públicas

Os órgãos e entidades públicas serão atendidos diretamente pelas áreas técnicas da Anvisa, cujos contatos (telefone e e-mail) estão disponíveis no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

Também é possível entrar em contato com as áreas utilizando o serviço de telefonia da Agência, disponível das 7h30 às 19h30, em todos os dias úteis, por meio do telefone é (61) 3462-6000. Os órgãos estaduais do Sistema Nacional de Vigilância

Sanitária terão ainda acesso direto a informações técnicas da Anvisa, por meio de pesquisa à base dados de produtos submetidos à Vigilância Sanitária, disponível no portal da Anvisa, mediante cadastro prévio e identificação.

b) Parlamentares

O atendimento a parlamentares é prestado diretamente pela Coordenação de Assuntos Parlamentares (Copar), cujos contatos (telefone e e-mail) estão disponíveis no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

c) Imprensa

O atendimento à imprensa é prestado diretamente pela Assessoria de Comunicação, Eventos e Cerimonial (Ascec), cujos contatos (telefone e e-mail) estão disponíveis no portal da Anvisa, no

endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

d) Autoridades internacionais

O atendimento a representações e organismos internacionais é prestado diretamente pelo Núcleo de Assessoramento em Assuntos Internacionais (NAINT), cujos contatos (telefone e e-mail) estão disponíveis no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

3. PROCESSOS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL

a) Macroestrutura do processo de atendimento A central de atendimento da Anvisa será o meio de entrada dos pedidos de informação dos diversos públicos usuários dos serviços

da Agência, utilizando os canais de atendimento disponibilizados e registrando as demandas em sistema de atendimento. A central atuará como um "filtro" das demandas dos usuários,

respondendo de imediato aos questionamentos gerais e recorrentes, cujas respostas já se encontrem mapeadas e disponíveis em base de dados, e encaminhando para o tratamento das áreas competentes as demandas de natureza específica.

Os serviços serão prestados por empresa terceirizada, sob a supervisão e fiscalização da Unidade de Gestão do Atendimento e Protocolo (Uniap), que, entre outras atividades, gerenciará o cumprimento de prazos e níveis de serviço, a qualidade

das respostas e o tratamento dos conteúdos gerais e recorrentes.

b) Níveis de atendimento

A Central de Atendimento da Anvisa será estruturada em quatro níveis de atendimento:

Nível 1

O primeiro nível de atendimento será formado pela equipe de teleoperadores, responsáveis pelo atendimento telefônico receptivo e ativo.

As demandas serão registradas no sistema de atendimento e quando possível, atendidas de imediato. Quando não for possível, serão encaminhadas ao segundo nível de atendimento, sendo informado ao usuário o prazo máximo de resposta daquela demanda, bem como o número de protocolo para seu acompanhamento. Nível 2

O segundo nível de atendimento será formado pela equipe de back offices, responsáveis pelo atendimento às demandas que chegarem por meio eletrônico (Fale conosco e Contact us) e pelo atendimento às demandas não solucionadas pelo nível 1.

Nível 3

O terceiro nível será formado pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Público (Coate/Uniap), responsável por dirimir as dúvidas de encaminhamento do nível 2 e do nível 4, bem como harmonizar respostas em que haja qualquer tipo de controvérsia entre as partes envolvidas no atendimento.

Nível 4

O quarto nível de atendimento será formado pelas áreas técnicas da Anvisa, responsáveis por atender às demandas específicas não solucionadas no nível 2 de atendimento.

c) Tipos de atendimento

A central de atendimento da Anvisa receberá demandas de diversas naturezas:

Comunicação de eventos adversos Descrição de evento adverso ou queixa técnica encaminhados pelos usuários, observados em produtos sujeitos à Vigilância Sanitária, categorizados em agrotóxicos, cosméticos, medicamentos, produtos para saúde e saneantes.

Demandas dessa natureza serão encaminhadas ao Núcleo de Gestão do Sistema

Nacional de Notificação e Investigação em Vigilância Sanitária (Nuvig).

Consultas a andamento de processos Disponibiliza ao usuário o andamento de determinado documento que fora protocolizado na Anvisa.

Demandas da Ouvidoria

Registra, no sistema específico da Ouvidoria, a denúncias, reclamações, elogios ou sugestões encaminhadas pelos usuários. Essas demandas obedecerão aos procedimentos e processos de trabalho estabelecidos pela Ouvidoria da Anvisa. Pedido de vistas e cópias de processos Registra as solicitações de vistas e cópias de processos, conforme estabelecido na Portaria nº. 748 C/2012, e encaminha as demandas às áreas internas responsáveis pela análise do pedido.

Pedidos de informação

Identifica e responde as solicitações de informações acerca dos assuntos regulados pela Anvisa. Problemas relativos a sistemas Registra os problemas relativos aos sistemas utilizados e disponibilizados pela Anvisa ao seu público externo, orienta o usuário em suas soluções (quando possível) e encaminha aos setores competentes para solução dos problemas apontados. Solicitação de material

Registra as solicitações de materiais de publicidade ou informativos e encaminha as demandas às áreas internas responsáveis pela produção do respectivo material.

d) Fluxo de atendimento Atendimento telefônico

1 Usuário liga para a Central de Atendimento da Anvisa;

2 Usuário é atendido e identificado pelo atendente de nível 1;

3 Demanda registrada no sistema de atendimento, onde recebe um número de protocolo;

4 É possível o atendimento?

A Sim: resposta oferecida ao usuário e o protocolo de atendimento é finalizado.

B Não: protocolo de atendimento é encaminhado aos atendentes de nível 2 e é informado ao usuário o prazo para resposta e o protocolo de atendimento. Fale conosco

1 Usuário acessa o portal da Anvisa e preenche o formulário "Fale conosco" ou

"Contact us";

2 A demanda é finalizada pelo usuário e é gerado um número de protocolo;

3 O atendente de nível 2 acessa o protocolo de atendimento; 4 É possível o atendimento? A Sim: resposta encaminhada por e-mail ao usuário e o protocolo de atendimento é finalizado. B Não: protocolo de atendimento é encaminhado ao nível 4.

Após resposta do nível 4, a resposta encaminhada por e-mail ao usuário e o protocolo de atendimento é finalizado. e) Rede de interlocutores

Para o atendimento de nível 4 haverá, nas áreas internas, funcionários responsáveis pelo atendimento aos protocolos que chegam via sistema. Esse grupo de funcionários é denominado rede de interlocutores.

Haverá, no mínimo, 1 (um) funcionário em cada uma das áreas internas que possuem interface com os usuários externos.

f) Base de conhecimentos

Informações disponibilizadas proativamente pelas áreas internas da Anvisa, no sistema de atendimento, com o objetivo de proporcionar à central de atendimento subsídios para atender de imediato as demandas recebidas.

Essas informações serão estruturadas e organizadas pela equipe da Coate mediante validação das áreas internas, garantindo assim que as informações técnicas sejam preservadas após a organização e estruturação do conteúdo.

Haverá revisão e alimentação sistemática dessa base com novos conteúdos.

g) Articulação interna

Nos procedimentos e processos de trabalho de gestão do atendimento, estarão contemplados a articulação com as áreas internas da Anvisa, com o objetivo de garantir:

Fornecimento Antecipado de Informações As áreas internas deverão encaminhar antecipadamente à Coate assuntos que possuam interface com os usuários externos e que

possam gerar questionamentos na central, com o objetivo de subsidiar respostas rápidas ao cidadão.

Acompanhamento de Respostas a Demandas Específicas A Coate disporá de mecanismos de controle que permitam o monitoramento das demandas encaminhadas às áreas internas, no que se refere ao tratamento tempestivo das demandas e aos protocolos que ainda aguardam atendimento.

4. PRAZOS DE RESPOSTA

As demandas que não puderem ser respondidas de imediato terão prazo de resposta de até 5 (cinco) dias úteis, quando forem classificadas como urgentes, e de até 20 (vinte) dias corridos, nos demais casos.

a) Definição de Demandas Urgentes

As demandas classificadas como urgentes se referem a processos de trabalho que, por sua natureza e prazos estabelecidos em outros normativos, precisam de tratamento mais célere.

Referem-se também a informações que possam minimizar a possibilidade de exposição do cidadão a riscos sanitários decorrentes do acesso a produtos e serviços não regulares junto à Anvisa. Dessa forma, são classificadas como demandas urgentes as informações ou pedidos que versem sobre:

- Regularidade de produtos e empresas;
- Interposição de recurso;
- Navios de cruzeiro;
- Indeferimento;
- Importação;
- Exigência;
- Cadastro de empresas;
- Vistas e cópias de processos.

b) Prazos Internos

Para atendimento do prazo informado ao usuário, cada nível de atendimento também possui prazos específicos para tratamento de uma demanda: Áreas Internas

- Atendimento a demandas urgentes: até 2 (dois) dias úteis;
- Atendimento a demandas não urgentes: até 10 (dez) dias corridos.

Central de Atendimento

- Nível 1 (atendimento receptivo): tratamento imediato;

- Nível 2 (atendimento receptivo): tratamento das demandas urgentes em até 1 (um) dia útil e das demais demandas em até 2 (dois) dias úteis;
- Resposta aos usuários, após receber demanda urgente devolvida pelo nível 4: até 1 (um) dia útil
- Resposta aos usuários, após receber a demanda não urgente devolvida pelo nível 4: até 2 (dois) dias úteis

5. GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Para a gestão da qualidade dos serviços da central de atendimento, serão utilizadas as seguintes ferramentas:

a) Sistema de indicadores

São utilizados os seguintes indicadores para subsidiar a avaliação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados pela central de atendimento:

Chamadas recebidas (CR): total de ligações telefônicas que efetivamente tiveram acesso à central de atendimento; Chamadas atendidas (CA): total de ligações telefônicas recebidas por operador, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário;

Chamadas abandonadas (CAB): total de ligações telefônicas que, após serem recebidas e direcionadas para atendimento (em fila de espera), são desligadas pelos usuários antes de falar com o operador; Média de chamadas abandonadas por dia: média aritmética das chamadas abandonadas (CAB) em determinado período; Índice de abandono (IA): razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

Índice de nível de serviço (INS): razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos e chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

Média de chamadas atendidas: média aritmética das chamadas atendidas (CA) em determinado período; Tempo médio de atendimento (TMA): razão entre o tempo total despendido para o atendimento, em segundos, e o total de chamadas atendidas (CA);

Tempo médio de espera (TME): razão entre o tempo total despendido na espera por atendimento, em segundos, e o total de chamadas atendidas (CA); Índice de resolutividade no 1º atendimento: razão entre o total de questionamentos respondidos de

imediate pelos atendentes da central e total de chamadas atendidas, em termos percentuais (%); Índice de rotatividade de pessoal (IRP): razão entre o número de demissões e o número médio de colaboradores que compõem o quadro de pessoal da contratada alocado para atendimento na central, em termos percentuais (%);

Índice de resolução de demandas de nível 2: razão entre o número de serviços de atendimento de nível 2 tratados dentro do prazo estabelecido e o número total dos serviços recebidos no atendimento de nível 2, em termos percentuais (%);

Capacidade de resposta das áreas internas da Anvisa: razão entre o número de protocolos de atendimento tratados dentro dos prazos pelas áreas da Anvisa e o número de protocolos de atendimento encaminhados para essas áreas, em termos percentuais (%);

Capacidade de reposta da Central de Atendimento da Anvisa: razão entre o número de protocolos de atendimento respondidos dentro dos prazos e o número de protocolos de atendimento abertos na central, em termos percentuais (%).

b) Metas Estabelecidas

Índice de Abandono (IA): igual ou inferior a 5% (cinco por cento);

Índice de Nível de Serviço (INS): igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento);

Tempo Médio de Espera (TME): igual ou inferior a 30 segundos; Índice de Resolutividade no 1º Atendimento: igual ou superior a 80% (oitenta por cento); Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP): igual ou inferior a 10% (dez por cento);

Índice de Resolução de Demandas de Nível 2: igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento); Capacidade de resposta das áreas internas da Anvisa: igual ou superior a 80% (oitenta por cento); Capacidade de reposta da Central de Atendimento da Anvisa: igual ou superior a 90% (noventa por cento). c) Práticas de Monitoramento

A verificação dos indicadores e a avaliação do cumprimento das metas estabelecidas serão feitas por meio do recebimento e da análise diária de relatórios com o desempenho operacional da central, a ser gerado por meio de sistema informatizado, conectado à plataforma de atendimento.

A rotina de monitoramento compreenderá ainda o controle dos prazos de tratamento dos protocolos em cada nível de atendimento e o acompanhamento

qualitativo das respostas dadas aos usuários.

Os dados relativos ao controle qualitativo das demandas congregam a quantidade de elogios e reclamações recebidos, a estratificação das reclamações em motivos, os protocolos tratados no nível 3 de atendimento e o controle amostral das demandas respondidas. Pesquisa de Satisfação Com o objetivo de avaliar o grau de a satisfação dos usuários que utilizam os serviços da central, será aplicada, com periodicidade anual, uma pesquisa voltada ao público que utilizou esse canal de atendimento no ano anterior.

A pesquisa será feita por meio de contato ativo (telefônico) com os usuários, a serem selecionados aleatoriamente, a partir de um universo e definição amostral definidos estatisticamente.

A descrição da metodologia adotada e dos resultados obtidos serão divulgados no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

6. TRANSPARÊNCIA

O usuário poderá acompanhar o andamento de uma demanda pendente a partir do número do protocolo de atendimento ou do seu CPF. Para isso, será necessário apenas entrar em contato com a central de atendimento, por meio do telefone 08006429782. Além disso, os resultados da central de atendimento são divulgados com periodicidade semestral no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br.

7. OUTRAS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO

Além da central de atendimento ao público, a Anvisa dispõe de outras estruturas de atendimento a pedidos de informação, que atendem a regulamento próprio:

a) Serviço de informação ao cidadão (SIC) Serviço de atendimento presencial, prestado nos termos da Lei 12.527/2011. Funciona no edifício sede da Agência, no endereço Setor de Indústria e Abastecimento (SIA) Trecho 5, Área Especial 57, Bloco A/B, na cidade de Brasília-DF. O horário de funcionamento é das 8h às 18h, em todos os dias úteis.

d) e-SIC Atendimento eletrônico, disponibilizado ao público em geral por meio do Sistema de Solicitação de Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, no endereço eletrônico <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema>. Obedece ao

disposto na Lei 12.527/2011.

e) Parlatório

Situado no edifício sede da Agência, em Brasília (DF), é o local destinado para a realização de audiências com os agentes públicos em assuntos relacionados às competências das áreas técnicas da Anvisa. Esse serviço obedece a normas específicas, reguladas em ato próprio pela Anvisa, em atendimento ao Decreto nº 4.334/2002.

f) Centros de Orientação ao Viajante

Os Centros de Orientação para a Saúde do Viajante da Anvisa executam a atividade de orientação aos viajantes sobre cuidados com a saúde e de emissão do Certificado Internacional de [vacinação](#) ou Profilaxia - CIVP. Estão presentes em todos os aeroportos das capitais dos estados brasileiros e em alguns outros postos da Anvisa, cuja lista pode ser acessada no portal da Anvisa, no endereço eletrônico www.anvisa.gov.br. No portal, o usuário pode consultar também o horário de funcionamento de cada um dos Centros de Orientação.