

## **G18. SERVIÇOS: PAPEL DA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NA CONSTRUÇÃO DE UMA IMAGEM POSITIVA DE BIO-MANGUINHOS JUNTO À HEMORREDE NAT.**

---

Linda Khalili Boukai<sup>1</sup>; Ludmila Nascimento Rocha Villar Bezerra<sup>1</sup>; Priscilla Caroline Almeida dos Santos<sup>1</sup>; Marilúcia Sobrado Pina<sup>1</sup>; Tatiana Rose Pizzani Trindade<sup>1</sup>; Vivian Rabello<sup>1</sup>; Adriana Rodrigues Pedro<sup>1</sup>; Beatriz Coutinho Brum<sup>1</sup>; Alessandra Bógio<sup>1</sup>; Denise Maria Lobo Crivelli<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Departamento de Relações com o Mercado, Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos, Fundação Oswaldo Cruz.

<sup>2</sup> Divisão de Atendimento ao Cliente e Pós-Marketing, Departamento de Relações com o Mercado, Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos, Fundação Oswaldo Cruz.

---

**INTRODUÇÃO** A palavra “serviço” tem o significado de “ato ou efeito de servir” e constitui uma modalidade de atendimento presente, de forma cada vez mais significativa, no panorama do mercado contemporâneo. A prestação de serviços é peça fundamental no processo de crescimento e maturação da relação empresa-cliente, influenciando diretamente na apuração do grau de satisfação, ferramenta de indicador de qualidade. A prestação de serviços eficientes, com impactos positivos, contribui favoravelmente para a gestão da organização e com a consolidação da sua imagem.

**OBJETIVO** Apresentar a atuação da Divisão de Atendimento ao Cliente e Pós-Marketing de Bio-Manguinhos (DIACM) na área de Serviços, com ênfase na qualidade do suporte técnico-científico prestado à Hemorrede NAT. Apontar os pontos-chave na ótica da satisfação dos clientes e no alcance das metas no que tange ao cumprimento dos requisitos de atendimento. Destacar a relação com as empresas parceiras no atendimento e a prática de cinco anos da relação contratual.

**METODOLOGIA** A DIACM é o canal de relacionamento com o cliente, responsável pela prestação de serviços de assistência técnico-científica ao campo. As bases da prestação de serviços à Hemorrede estão apoiadas em duas vertentes principais: suporte científico ao kit NAT HIV / HCV / HBV e suporte técnico à plataforma de equipamentos que operam interfaceados para emissão dos resultados. A equipe de atendimento, amplamente treinada, opera com procedimentos padronizados balizados pelos contratos de assistência técnica com as três empresas fabricantes dos equipamentos que compõem a plataforma NAT – QIAGEN, PerkinElmer e ThermoFisher.

**RESULTADO** A prestação de serviços pela DIACM é um trabalho de equipe dedicado que agrega valores ao público destinatário, via de regra, o cidadão brasileiro que recebe uma doação de sangue seguro e confiável. A importância deste trabalho se reflete no total de 10.229.944 bolsas testadas (2011-2015) e na apuração de mais de 50 janelas imunológicas detectadas, evitando a contaminação direta de mais de 200 pessoas. Desde 2011, a DIACM prestou 11.651 atendimentos, retornando respostas com qualidade. A apuração do grau de satisfação revelou que 88% dos clientes estão satisfeitos com os serviços prestados pela DIACM. Em relação às empresas parceiras, a QIAGEN possui 85% de satisfação, PerkinElmer 82% e ThermoFisher 81%. Os serviços prestados pela DIACM também incluem aplicação de pesquisas para avaliação das condições de entrega dos produtos (kit e acessórios). Até o momento, mais de 1.000 pesquisas foram aplicadas com o intuito de buscar oportunidades de melhorias no serviço.

**CONCLUSÃO** O sucesso de uma organização pública requer a conquista de resultados positivos em consonância com sua missão institucional. Neste cenário, Bio-Manguinhos ganha destaque pelos altos índices de satisfação da Hemorrede, apurados nas pesquisas, enfatizando a satisfação dos clientes com a qualidade dos serviços prestados. O paradigma mudou: a unidade de valor, hoje, além do produto, é uma prestação de serviços eficiente e eficaz.

**PALAVRAS-CHAVE** serviço, atendimento ao cliente, pesquisa de satisfação.