

## **R1 O papel de Bio-Manguinhos na prestação de serviços ao produto NAT HIV/HCV: assessoria científica e suporte técnico à base instalada**

Linda Khalili Boukai<sup>1</sup>, Caroline Ferezin Pinto<sup>1</sup>, Ludmila Nascimento Rocha Villar Bezerra<sup>1</sup>, Marilucia Sobrado Pina<sup>1</sup>, Roberta Eitler Bruno<sup>1</sup>, Joyce Lemos Lima<sup>1</sup>, Adriana Rodrigues Pedro<sup>1</sup>, Priscila Caroline Almeida<sup>1</sup>, Vivian Rabello Areias<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Divisão de Atendimento ao Cliente e Pós- Marketing, Departamento de Relações com o Mercado, Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos, Bio-Manguinhos, Fundação Oswaldo Cruz, RJ

**Introdução:** Bio-Manguinhos desempenha um papel fundamental na prestação de serviços de suporte técnico/científico ao produto NAT HIV/HCV para 14 Hemocentros executores do ensaio NAT na Hemorrede Brasileira.

**Objetivo:** Avaliar a atuação da DIACM –Bio-Manguinhos na área de prestação de serviços, com ênfase na assessoria científica ao kit e ao suporte técnico aos ativos que compõem a plataforma de equipamentos.

**Metodologia:** Registro das ocorrências e de sua resolubilidade, considerando-se o tempo para a solução do problema e a avaliação pelos usuários.

**Resultado:** Desde o lançamento do produto foram registradas 5729 ocorrências, sendo 21% relacionadas ao kit e 79% referentes à plataforma de equipamentos. A base instalada é composta por 93 equipamentos fabricados pelas empresas: *PerkinElmer* (31), *Qiagen* (31) e *Life Technologies* (31). A DIACM coordena a prestação dos serviços, provendo respostas rápidas e esclarecedoras às solicitações/notificações. Mais de 81% dos chamados cumpriram o prazo de 20 horas para resolução do problema. A DIACM resolveu 54% das ocorrências, enquanto 11% foram compartilhadas com outras UO e 35% encaminhadas às empresas parceiras. A equipe de atendimento tem um papel fundamental no planejamento, controle e agendamento das intervenções programadas e não programadas objetivando, continuamente, o desempenho ideal do instrumento. A prestação dos serviços também envolve o treinamento dos usuários e a realização de visitas técnicas para investigação e resolução de problemas *in loco*. Mais de 275 usuários já foram treinados/re treinados e cerca de 36 visitas técnicas foram realizadas. Em pesquisa aplicada em 2013, foi apontado um grau de 81,4 % de satisfação dos usuários com a prestação dos serviços pela DIACM.

**Conclusão:** A DIACM considera aceitável o grau de satisfação mensurado na última avaliação e entende o seu papel fundamental na

agregação de valores para uma prestação de serviços eficiente e que atenda às demandas dos usuários do produto NAT HIV/HCV. A DIACM tem como premissa o aperfeiçoamento contínuo das suas atividades no campo.

**Palavras-Chave:** Produto NAT HIV/HCV, Serviços