

## **R8 - Análise comparativa do histórico da prestação de serviços e do desempenho do kit NAT HIV/HCV/HBV na Hemorede NAT brasileira.**

Linda Khalili Boukai<sup>1\*</sup>; Caroline Ferezin Pinto<sup>1</sup>; Priscilla Caroline Almeida dos Santos<sup>1</sup>; Ludmila Nascimento Rocha Villar Bezerra<sup>1</sup>; Marilúcia Sobrado Pina<sup>1</sup>; Joyce Lemos Lima<sup>1</sup>; Adriana Rodrigues Pedro<sup>1</sup>; Vivian Rabello Areias<sup>1</sup>; Tatiana Rose Pizzani Trindade<sup>1</sup>.

1 - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos

### **Introdução:**

A prestação de suporte técnico/científico aos usuários do kit NAT é centralizada na Divisão de Atendimento ao Cliente e Pós-Marketing (DIACM) em Bio-Manguinhos.

### **Objetivo:**

Realizar um histórico comparativo sobre a atuação da DIACM na prestação de serviços de suporte técnico/científico à Hemorede NAT, no período de 2011 a 2014, com ênfase na evolução da satisfação dos usuários em relação ao kit NAT HIV/HCV/HBV e à prestação dos serviços agregados.

### **Metodologia:**

O atendimento à Hemorede é um trabalho proativo, executado por uma equipe de oito assessoras científicas que trabalham sanando dúvidas e acompanhando, em tempo real, os problemas incidentes na plataforma de equipamentos. As ocorrências são recebidas, principalmente, pelos seguintes canais de comunicação: discagem gratuita, correio eletrônico e aplicativos de comunicação. Os atendimentos são classificados e registrados em sistema informatizado conferindo rastreabilidade, padronização e fidelidade às informações fornecidas pelos usuários. A equipe também realiza monitoramento da entrega do produto por meio de aplicação de pesquisas de avaliação. Todos os registros são contabilizados e geraram os quantitativos apresentados no presente trabalho.

### **Resultados:**

A análise dos números revela um perfil de crescimento e evolução do kit NAT no mercado brasileiro. Desde o lançamento oficial em 2011 até 2014, contabilizamos um aumento de 318% no quantitativo de kits enviados, possibilitando a

execução de mais de 7 milhões e 200 mil ensaios nos sítios testadores. Ao longo desses anos, o número de ocorrências aumentou em 118%. Foram registradas mais de 8700 ocorrências notificadas por mais de 394 usuários treinados/retreinados. A base instalada acompanhou essa evolução. Atualmente, a base instalada é composta por 121 equipamentos tendo aumentado 203% nesse período. Este crescimento gerou um impacto positivo na Hemorede que vem aumentando o número de rotinas processadas anualmente e incorporando novas tecnologias como a detecção do alvo HBV. O prazo de atendimento de 20 horas comerciais para as manutenções corretivas é atendido plenamente, garantindo equipamentos operacionais em tempo integral, sem paradas críticas no seu funcionamento. Assim, já foram encontradas 39 janelas imunológicas, sendo 31 para HIV e 08 para HCV. Todo este cenário impacta diretamente no grau de satisfação do usuário, que vem aumentando a cada ano. Em 2014, 82,9% dos usuários consideraram-se satisfeitos com o desempenho do kit (evolução de 21%), enquanto 94,3% consideraram-se satisfeitos com a prestação dos serviços (evolução de 23%).

#### **Conclusão:**

Os números apontam para evolução no grau de satisfação com o kit e com os serviços prestados. Bio-Manguinhos empenhou esforços para implementação de melhorias no desempenho e na sensibilidade do kit. A equipe de atendimento construiu um canal de comunicação aberto com os usuários, favorecendo a prestação de um serviço eficiente, ágil e resolutivo. A análise comparativa dos quantitativos anuais informados neste trabalho confirma o crescimento e a consolidação do kit NAT HIV/HCV/HBV no mercado brasileiro.

**Palavras-Chave:** NAT; atendimento suporte técnico/científico