

Comunicação com o cidadão e os membros do SNVS no âmbito da vigilância sanitária

Monicque Carvalho; Dafne Romana; Tatiana Forti; Marise Hubner

INTRODUÇÃO

O “Fale Conosco Fiocruz” é o canal de comunicação pelo qual o INCQS responde às dúvidas dos cidadãos e tem como objetivo o aperfeiçoamento do serviço institucional para a sociedade. A ferramenta contribui com a disseminação de informações em vigilância sanitária, com qualidade, por meio de com linguagem simples, objetiva e inclusiva.

OBJETIVO

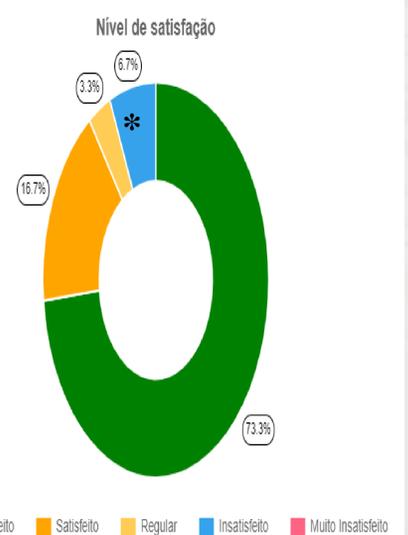
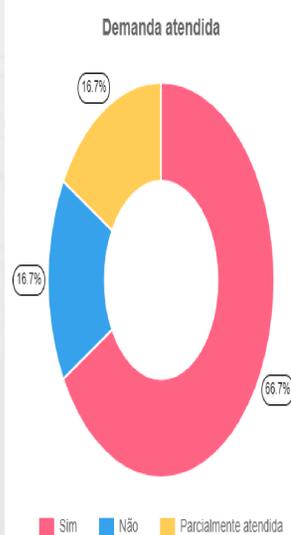
Relatar a experiência de aproximação do cidadão e dos membros do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) através da utilização do canal de atendimento “Fale Conosco Fiocruz” no Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS).

RESULTADOS

Assuntos mais procurados:

Atendimento Geral (2) Bibliotecas (1) Coleções biológicas (9)
Comunicação e Informação (11)
Educação a distância/Semi-presencial (1) Ensino (18)
Eventos (2) Não indexado (6) Oportunidades (5)
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (18)
Produção de medicamentos (1) Publicações (2) Recursos Humanos (4)
Serviços de Referência (29)
Serviços de Saúde (8)
Vigilância e Qualidade em Saúde (24)

Total de pesquisas de satisfação respondidas no período: 30



CONCLUSÃO

* demandas independentes das competências do INCQS que por isto não puderam ser atendidas

O “Fale Conosco Fiocruz” permitiu melhorar a aproximação do INCQS ao cidadão e aos componentes do SNVS, cumprindo, dessa forma, a sua missão. Além disto, a ferramenta funciona como fonte de retroalimentação para aprimorar as atividades desempenhadas no instituto.