Mais recursos para o Fale Conosco

Principal canal de interlocução da Fiocruz com seus públicos acaba de ganhar uma nova ferramenta, que permite mais agilidade nas respostas

Juliana Krapp

Formada em comunicação social, Valéria Machado nunca foi *expert* em biologia. Mas vocábulos como "citomegalovirus" e "trypanosoma" acabaram se tornando corriqueiros em sua rotina. Ela é, afinal, uma das responsáveis pelo Fale Conosco, o principal canal de interlocução da Fiocruz com seus diferentes públicos. Dia a dia, Valéria e seus colegas atuam na leitura das mensagens que internautas enviam de todo o Brasil – e de outros países –, em busca de informações sobre a Fundação.

As perguntas recebidas, por meio de formulários preenchidos no **Portal Fiocruz** e nos *sites* das unidades, abarcam um universo abrangente. Passeiam desde simples dúvidas sobre cursos até pedidos de orientação sobre itens de coleções biológicas ou vacinas. Para responder com agilidade e precisão a perguntas tão diversas, que demandam repertórios técnicos específicos, a equipe conta com o apoio de uma rede de consultores, formada por especialistas de diferentes unidades, num trabalho que exige esmero e dedicação.

Em 2012, porém, uma novidade vem trazer novos recursos ao trabalho do Fale Conosco, melhorando ainda mais o atendimento ao público. Desde janeiro, uma nova ferramenta de administração das mensagens vem sendo usada por Valéria, que cuida das dúvidas enviadas ao **Portal Fiocruz**. Nos próximos meses, as outras unidades vão aderir. E a Casa de Oswaldo Cruz (COC/Fiocruz), que ainda não tinha um Fale Conosco, está testando a ferramenta.

Criada pela equipe de desenvolvedores do Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict/Fiocruz), a ferramenta permite mais agilidade no processo das respostas. Para isso, foram criadas novas categorias para a identificação das perguntas, assim como um campo para o cadastro de respostas-padrão. Muitas demandas, afinal, se repetem, e a possibilidade de ter à mão um banco com esclarecimentos já apurados, acessível a diferentes unidades, torna mais ágil o atendimento. Além disso, agora o internauta tem acesso a uma área pessoal, na qual pode verificar seu histórico de mensagens e detalhar suas dúvidas ou comentários. "Muitas vezes, precisamos pedir ao usuário mais detalhes sobre a sua solicitação, para podermos buscar a resposta que melhor o atenda", explica Valéria.

Etiquetas para organizar os temas

Recursos como pesquisa de satisfação e enquetes são outras vantagens da nova ferramenta, que permite ainda que as mensagens ganhem etiquetas – "tags", no jargão da internet –, de forma a marcar assuntos de destaque sazonal. "É o caso de períodos nos quais se multiplicam as perguntas sobre a dengue, por exemplo. Com as etiquetas, fica mais fácil identificar as perguntas mais comuns e organizar relatórios", completa Valéria.

A produção de relatórios com índices e números sobre as demandas do canal também foi incrementada. "Estamos aprimorando a ferramenta para que possamos criar relatórios cruzados, feitos a partir de itens como estado, assunto ou sexo do solicitante", explica o desenvolvedor Rogério Rodrigues.

Um dos trunfos do Fale Conosco, afinal, é justamente a produção de relatórios que apontam o perfil das mensagens e de seus autores. "O Fale Conosco é um poderoso instrumento para a produção de conhecimento. Com ele, podemos aprender mais sobre nossos públicos e sobre a melhor forma de atendê-los", atesta a administradora Ana Carmem Besserman Vianna, responsável pelo Fale Conosco da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano (BLH/Fiocruz). Kátia Simões, que cuida do canal no Instituto Oswaldo Cruz (IOC/Fiocruz), também atesta: "Trata-se de uma ferramenta fundamental, que ajuda a gerenciar os serviços prestados pela Fundação à população".