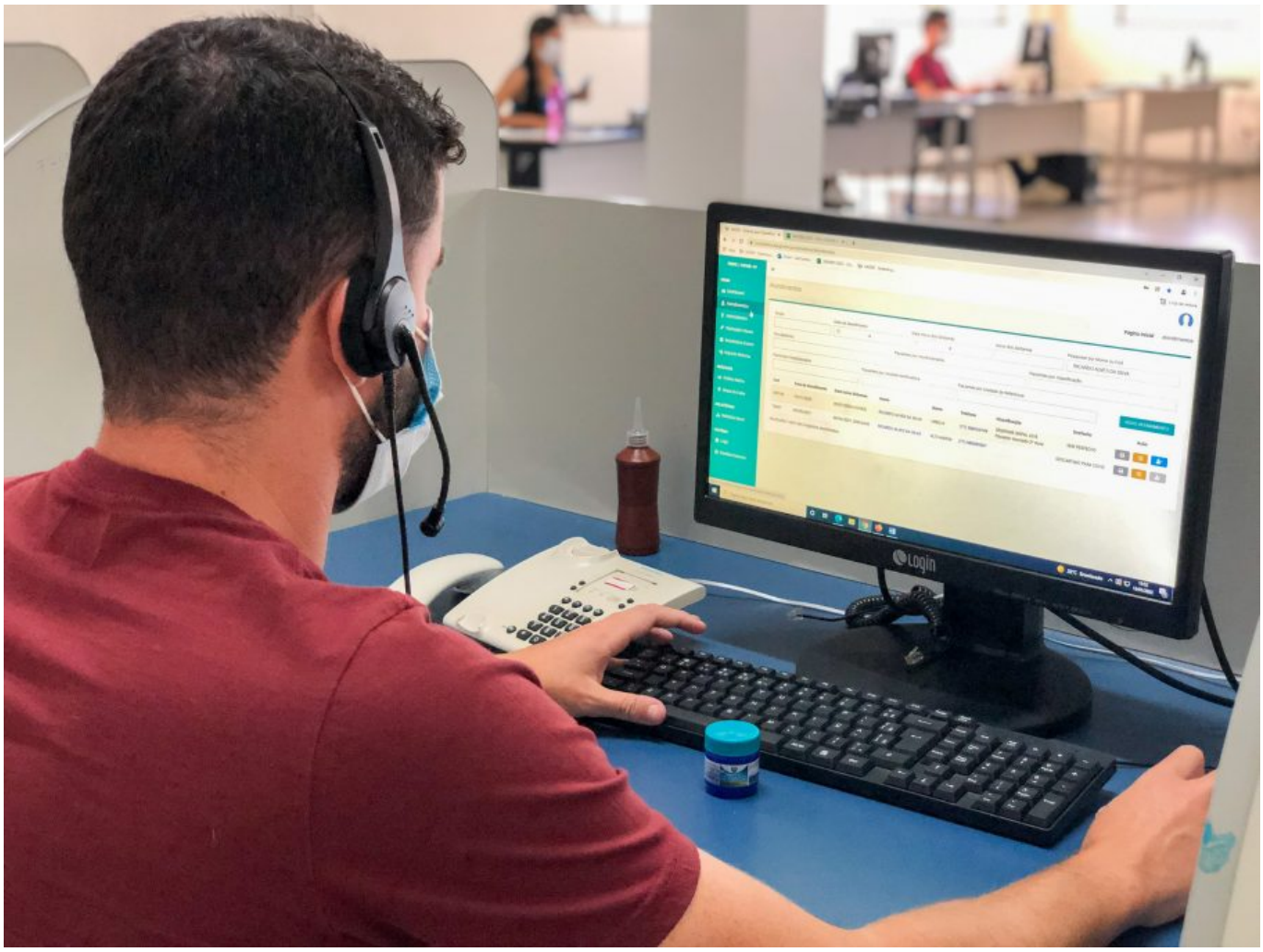
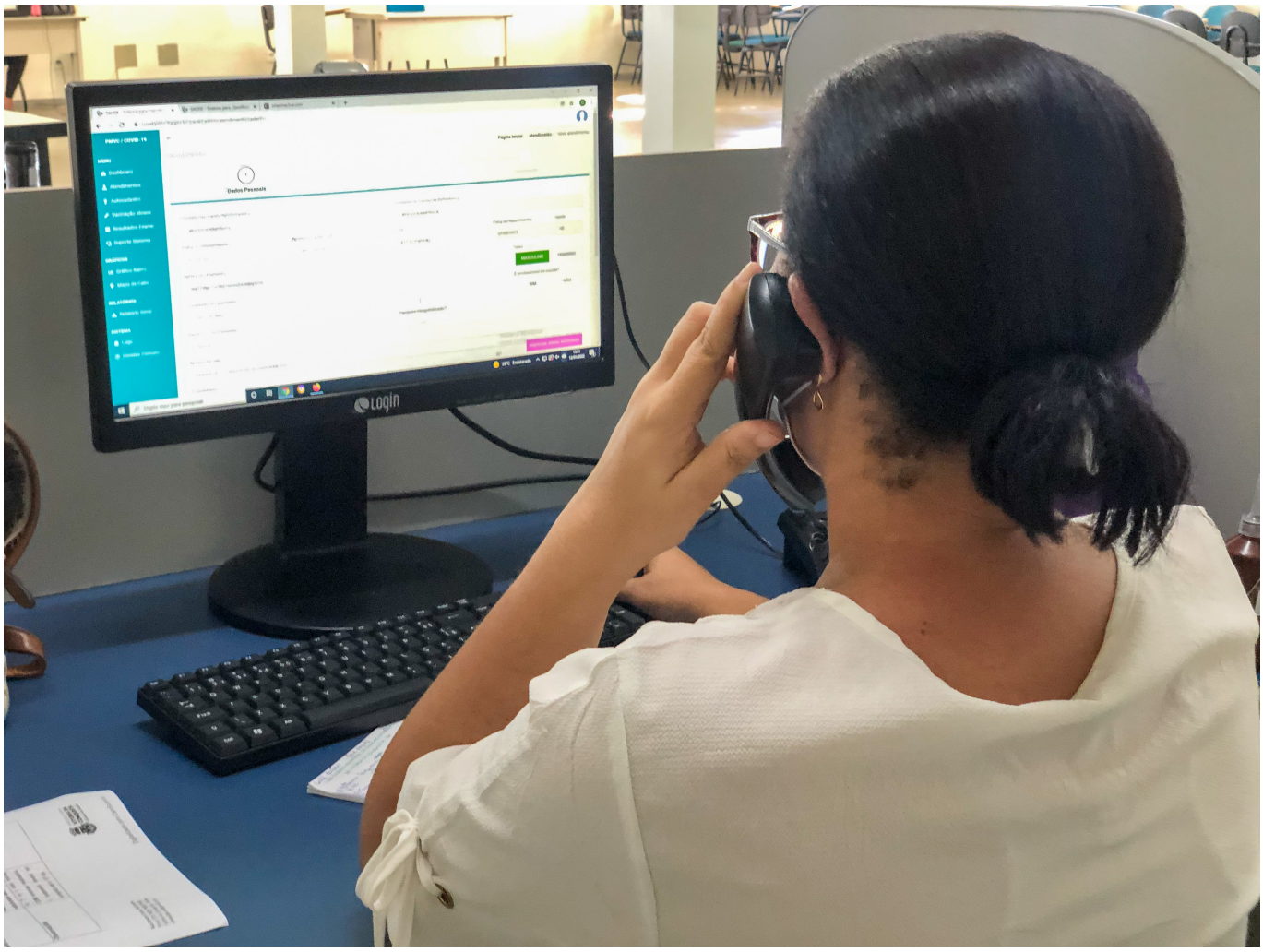
Síndrome Gripal: Prefeitura dobra número de linhas do Call Center e disponibiliza notificação on-line

Date : 14-01-2022



Nos últimos dias, o número de notificações de pessoas com Síndrome Gripal aumentou muito no município e o Call Center da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) tem recebido uma demanda de 400 a 500 ligações por dia para realização do cadastro no sistema municipal, o que acaba dificultando o acesso e gerando reclamações.

Nesta semana, o Call Center dobrou o número de linhas telefônicas ativas com operadores, de seis para 12, pelo número central 3429-3450, que funciona de 8h às 18h, para realizar as notificações e agendamento de testes e consultas médicas no Gripário Municipal.



A SMS já havia feito uma mudanças no Call Center que passou a ser PABX, uma central telefônica com um único número para diversas linhas, e desativou os antigos números para otimizar o atendimento à população. Além disso, disponibiliza também o site Notifica PMVC para realização do autocadastro *on-line*, como forma de desafogar a grande demanda.

As chamadas atendidas pelos operadores costumam demorar um pouco mais, pois é necessário coletar todas as informações pessoais e histórico de sintomas para realizar o cadastro de cada pessoa. Com o fluxo intenso de chamadas, os usuários podem optar por fazer o registro da sua notificação de forma mais rápida pelo site notifica.pmvc.ba.gov.br/.

“Por conta do grande número de chamadas, as nossas linhas acabam ficando congestionadas e as pessoas podem não conseguir atendimento naquele momento. Mas também existe outra forma de fazer o cadastro que é na nossa plataforma *on-line*, que é mais simples e mais rápido, e nossos operadores vão realizar o agendamento da testagem ou consulta. Logo após, já recebe uma mensagem de whatsapp com todas as informações necessárias”, explicou a secretária municipal de saúde, Ramona Cerqueira.

As unidades de saúde também estão atendendo pacientes com sintomas gripais leves, emitindo atestado para aqueles que precisam de afastamento do trabalho e, caso necessário, encaminham o paciente para o Gripário Municipal, que atende somente pelas vias de agendamento pelo Call Center, pelo site ou unidades de saúde.