

Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento da Anvisa Relatório Resultados Finais

Coordenação de Atendimento ao Público – UNIAP/GGAF

Introdução

No dia 16 de setembro de 2009, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) inaugurou a Central de Atendimento – Anvisa Atende – onde qualquer cidadão brasileiro pode entrar em contato por meio do telefone 08006429782 ou por meio eletrônico no Portal da Agência (www.anvisa.gov.br) para obter informações e alguns serviços pertinentes ao escopo de atuação da Anvisa.

Passados dois anos de sua implantação, com pouco mais de 327 mil usuários cadastrados¹, é necessário que o serviço seja avaliado por esse público. A pesquisa interna nos apontou que os procedimentos e processos internos de trabalho, de maneira geral, atendem bem ao nosso público interno. Mas isso é percebido pelos usuários que utilizam os nossos serviços? Eles estão satisfeitos com o serviço?

Com o objetivo de responder a essas questões e, ao mesmo tempo, atender a uma das recomendações do Acórdão 2799/2010 – TCU – Plenário, onde no item 9.7.2. é recomendado que a Anvisa defina indicadores para verificar o grau de satisfação dos usuários dos serviços por ela regulados com o serviço de relacionamento prestado pela Agência, foi executada entre os dias 07/11/2011 e 31/12/2011 a primeira pesquisa de satisfação da Central de Atendimento da Anvisa. Cabe destacar que essa pesquisa está contemplada no Planejamento Estratégico da Anvisa, no indicador 10.3 - Satisfação de resposta de atendimento.

O questionário construído em um sistema de pesquisa exclusivamente desenvolvido para essa finalidade e aplicado por meio de contato telefônico ativo (ligações aos usuários cadastrados, escolhidos aleatoriamente por meio de amostra estatística), foi estruturado em 7 (sete) perguntas, que buscaram identificar o perfil desse usuário, verificar de que maneira a Central de Atendimento contribui para o contato desse usuário com a agência e qual a avaliação dos serviços prestados.

Este relatório apresenta graficamente e analisa os resultados da pesquisa, servindo também como linha de base para outras pesquisas que serão aplicadas no decorrer dos anos. Isso permitirá a comparação dos resultados ao longo dos anos, verificando assim a efetividade das ações de melhorias que poderão ser implementadas, identificadas nos outros instrumentos de avaliação aplicados.

¹ 327.300 usuários cadastrados no período entre 16/09/2009 a 24/01/2012. Fonte: Sistema de Atendimento SAT.

Metodologia

Segundo Mouly, pesquisa é um processo de se chegar a soluções confiáveis para os problemas através da coleta sistemática e planejada, análise e interpretação dos dados². Quanto a sua estrutura classificatória, trata-se de uma pesquisa exploratória, com delineamento do tipo levantamento, de natureza quantitativa, empregando o questionário na coleta de dados.

A construção da pesquisa teve início no dia 04 de outubro de 2011, tendo como período da coleta de dados os dias 07 de novembro de 2011 a 31 de dezembro de 2012. Foi optado o contato ativo com o usuário, ou seja, selecionados aleatoriamente e os contatos foram feitos diretamente aos mesmos, por meio de ligações telefônicas.

Problema de Pesquisa

A pesquisa tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no ano de 2011.

Público-Alvo

A partir do problema de pesquisa, foi delimitado como público-alvo os usuários externos que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no ano de 2011, no período entre o dia 02 de janeiro de 2011 a 30 de setembro de 2011.

Construção do Questionário

Ao optarmos pelo contato telefônico direto ao usuário, o questionário foi concebido tendo por diretriz a simplicidade na sua redação, a celeridade na coleta dos dados e abordando os principais aspectos avaliados pelo usuário em um atendimento prestado via Central de Atendimento.

Foram elaboradas 7 (sete) perguntas, que buscaram identificar o perfil

² MOULY, 1978 apud COHEN; MANION; MORRISON, 2000. p.3)

desse usuário, verificar de que maneira a Central de Atendimento contribui para o contato desse usuário com a agência e qual a avaliação dos serviços prestados.

Para a aplicação do questionário, a equipe de desenvolvimento de sistemas da empresa Tellus S.A., empresa terceirizada que presta os serviços de atendimento na Central, criou um sistema de pesquisa próprio, possibilitando que o questionário fosse operacionalizado no mesmo ambiente do sistema de atendimento e executado por uma equipe composta por duas posições de atendimento (4 atendentes) dedicados exclusivamente a essa atividade, efetuando os contatos no período entre 9h e 19h30.

Universo da Pesquisa

Considerando o público-alvo, o universo da pesquisa foram os 92.557 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento entre os dias 02 de janeiro de 2011 e 30 de setembro de 2011.

Amostragem

Foi estabelecida uma amostra probabilística (amostragem sistemática), a partir dos seguintes cálculos:

$$n = \frac{(Z^2 \times p \times q \times N)}{(d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q)}$$

Onde:

Z = 2,57, valor proveniente do eixo da abscissa de um gráfico de frequência que descreve a distribuição de Gauss;

p = 0,5, parâmetro que expressa a probabilidade de determinada variável da população, relacionada a variável “q”;

q = 0,5, parâmetro que expressa a probabilidade complementar de determinada variável da população;

N = população

Nível de confiança = 99%

d = 0,02, erro amostral que expressa a máxima diferença da probabilidade de

determinada variável da população a verdadeira proporção desta população.

Considerando a população de 92.557, a amostragem probabilística foi de 3.951. Foi utilizada a seguinte fórmula para a aleatoriedade:

$(i) = N/n$, onde N = população e n = amostragem

$N = 92.557$

$n = 3.951$

$i = 23,42$. Considerar apenas o número inteiro. Portanto, $i = 23$

Sorteia-se, utilizando-se o número do índice do registro, um número x entre 1 e i formando a amostra: $\{x, (x + i), (x + 2*i), \dots, (x + (n-1)*i)\}$. Considerando a aleatoriedade = 23, sorteou-se o número aleatório 6 (x). O primeiro registro da amostra será o número 6. O segundo será $6 + 23$. O terceiro $6 + 2 * 23$. Até buscar o total de registro da amostra, 3951. Fórmula:

$x = 6$

$n = 3951$

$i = 23$

Amostra = $\{6, (6+23), (6+2*23), (6+3*23), \dots, (6+(3951-1)*23)\}$

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 07 de novembro de 2011 a 31 de dezembro de 2011, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3.951 usuários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente em nossos bancos de dados no Sistema de Atendimento SAT, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista. Dessa amostra de 3.951 usuário, 1.370 responderam a pesquisa.

Resultados

É feita, a seguir, a apresentação do resultado geral da pesquisa, os resultados para os casos de usuários que representavam alguma empresa do setor regulado e para os usuários que não representavam empresas.

1. Resultado Geral

Questão 1: Com que frequência o (a) senhor (a) utilizou o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Esporadicamente	89,75%
Semanalmente	7,63%
Diariamente	2,61%

Questão 2: O(A) senhor(a) fala de qual estado?

1	São Paulo	31,42%
2	Minas Gerais	12,51%
3	Rio de Janeiro	10,55%
4	Paraná	7,78%
5	Distrito Federal	6,18%
6	Demais Estados	31,56%

Obs.: Foram descritos apenas os 5 estados com maior representatividade nos resultados. Os outros estão incluídos em “demais estados”. A exceção do estado do Amapá, todos os outros estados tiveram, pelo menos, um usuário consultado.

Questão 3: Na maioria de seus contatos com a Central de Atendimento, o (a) senhor (a) buscava informações representando alguma empresa do setor regulado pela Anvisa?

Sim	62,36%
Não	37,64%

Questão 4: A criação da Central de Atendimento ao público facilitou seu contato com a Anvisa?

Sim	79,34%
Não	8,82%
Indiferente	11,83%

Questão 5: Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?

Sim	75,84%
Não	24,16%

Questão 6: A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?

Na maioria das vezes	71,68%
Raramente	14,97%
Nunca	13,36%

Questão 7: De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Ótimo/Bom	79,39%
Regular	13,37%
Ruim	7,24%

2. Resultado por usuários que representavam alguma empresa do setor regulado

Questão 1: Com que frequência o (a) senhor (a) utilizou o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Esporadicamente	87,26%
Semanalmente	9,70%
Diariamente	3,04%

Questão 2: O(A) senhor(a) fala de qual estado?

1	São Paulo	28,11%
2	Minas Gerais	14,22%
3	Rio de Janeiro	9,57%
4	Paraná	9,07%
5	Rio Grande do Sul	7,05%
6	Demais Estados	32,03%

Questão 4: A criação da Central de Atendimento ao público facilitou seu contato com a Anvisa?

Sim	81,44%
Não	8,16%
Indiferente	10,4%

Questão 5: Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?

Sim	77,70%
Não	22,30%

Questão 6: A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?

Na maioria das vezes	73,38%
Raramente	16,22%
Nunca	10,40%

Questão 7: De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Ótimo/Bom	81,44%
Regular	13,36%
Ruim	5,2%

3. Resultado por usuários que não representavam alguma empresa do setor regulado

Questão 1: Com que frequência o (a) senhor (a) utilizou o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Esporadicamente	93,81%
Semanalmente	4,24%
Diariamente	1,95%

Questão 2: O(A) senhor(a) fala de qual estado?

1	São Paulo	36,92%
2	Rio de Janeiro	12,43%
3	Minas Gerais	10,39%
4	Distrito Federal	9,65%
5	Paraná	6,68%
6	Demais Estados	23,93%

Questão 4: A criação da Central de Atendimento ao público facilitou seu contato com a Anvisa?

Sim	76,10%
Não	10,26%
Indiferente	13,64%

Questão 5: Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?

Sim	73,48%
Não	26,52%

Questão 6: A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?

Na maioria das vezes	68,83%
Raramente	13,14%
Nunca	18,03%

Questão 7: De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (fale conosco)?

Ótimo/Bom	77,58%
Regular	14,41%
Ruim	8,01%

Conclusões

Os resultados dessa pesquisa demonstram, de maneira geral, que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pela Central de Atendimento.

Apesar dessa avaliação positiva, combinada com a avaliação dos usuários internos da Anvisa (interlocutores), aponta para a necessidade de revisarmos alguns procedimentos e processos de trabalho: 13,36% dos entrevistados (dados gerais) responderam que nunca obtiveram uma resposta satisfatória ao seu questionamento. Não obstante a esse dado preocupante, 71,68% afirmaram que receberam resposta satisfatória na maioria das vezes. Registra-se ainda que não houve grande variação nos resultados na percepção de usuários que representavam alguma empresa do setor regulado e de usuários que se identificaram como pessoa física.

De todas as avaliações positivas, destaca-se que 79,39% dos entrevistados (dados gerais), avaliam o serviço como ótimo ou bom, um indicador de que o serviço possui boa aceitação junto ao nosso usuário, ou seja, é um ponto forte dos nossos serviços.

Utilizaremos esses resultados como linha de base para as pesquisas anuais que aplicaremos, utilizando a mesma ferramenta de sistema e o mesmo procedimento, ou seja, de ligações aos usuários escolhidos aleatoriamente, utilizando amostragem sistemática. No que se refere ao questionário, o pretendido é manter essas questões, com o objetivo de comparar os resultados, estabelecendo uma série histórica, possibilitando assim mensurar se as medidas gerenciais e operacionais que serão estabelecidas terão efetividade ou não.