

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

Coordenação de Atendimento ao Público – UNIAP/GGAF

Introdução

Pelo segundo ano consecutivo, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou uma pesquisa de satisfação com os usuários da Central de Atendimento para avaliar sua percepção acerca da qualidade dos serviços prestados e identificar as possibilidades de melhoria na consecução dos trabalhos.

Inaugurada em 16 de setembro de 2009, a Central de Atendimento da Anvisa, chamada Anvisa Atende, conta com mais de 464 mil usuários cadastrados e presta informações dos temas relativos ao escopo de atuação da agência a cidadãos-usuários, profissionais de saúde e representantes de empresas.

Com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados, sob a ótica dos usuários, assim como atender ao item 9.7.2 do Acórdão 2799/2012 – TCU – Plenária, o qual recomenda que a Anvisa defina indicadores para verificar o grau de satisfação desses usuários com o serviço de relacionamento oferecido pela agência, foi realizada, de 05/12/2012 até dia 31/01/2013, a segunda pesquisa de satisfação da Central de Atendimento, detalhada neste relatório.

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 seu contato com a agência e averiguar qual a avaliação dos serviços prestados.

Este relatório apresenta graficamente a análise dos resultados da pesquisa e permite a comparação com os resultados obtidos com a pesquisa realizada no ano anterior. Desse modo, pode-se acompanhar a evolução da Central de Atendimento.

Metodologia

Realizou-se uma pesquisa exploratória, com delineamento do tipo levantamento, de natureza quantitativa, empregando questionário na coleta de dados.

A construção da pesquisa teve início em novembro de 2012, com coleta de dados entre os dias 5 de dezembro de 2012 e 31 de janeiro de 2013. Optou-se pelo contato ativo com os usuários, selecionados aleatoriamente, e as ligações telefônicas foram feitas diretamente a eles.

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 2012.

Público-Alvo

A partir do problema de pesquisa, foram delimitados como público-alvo os usuários externos que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no ano de 2012, no período entre o dia 1º de janeiro e 31 de outubro.

Construção do Questionário

Ao optarmos pelo contato telefônico direto com o usuário, o questionário foi concebido tendo por diretrizes a simplicidade na sua redação e a celeridade na coleta dos dados, 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 desse usuário, verificar de que maneira a Central de Atendimento contribui para seu contato com a agência e averiguar qual avaliação ele faz dos serviços prestados.

Para a aplicação do questionário, a equipe de desenvolvimento de sistemas da Tellus S.A., empresa terceirizada que presta os serviços de atendimento na Central, utilizou um sistema de pesquisa próprio, criado para a pesquisa de satisfação do ano de 2011. Isso possibilitou que o questionário fosse operacionalizado no mesmo ambiente do Sistema de Atendimento da Central, o SAT, e executado por uma equipe composta por

apenas duas posições de atendimento – 4 (quatro) atendentes – dedicadas 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 110.991 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 2 de janeiro e 30 de outubro de 2012. Registra-se um aumento da ordem de 10,6% do público-alvo em relação à pesquisa realizada em 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 110.991, a amostragem probabilística foi de 3928. Foi utilizada a seguinte fórmula para a aleatoriedade:

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

N = 110.991

n = 3928

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:

$$x = 6$$

$$n = 3928$$

$$i = 23$$

$$\text{Amostra} = \{6, (6+23), (6+2*23), (6+3*23), \dots, (6+(3928-1)*23)\}$$

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 05 de dezembro de 2012 a 31 de janeiro de 2013, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3928 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 3928 usuário, 2286 responderam a pesquisa.

Resultados

Apresentamos, a seguir, os resultados gerais 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)?

Frequência	Resultado 2012	Resultado 2011
Esporadicamente / Raramente	86,39%	89,75%
Semanalmente	8,64%	7,63%
Diariamente	4,97%	2,61%

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

Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	São Paulo	34,24	1	São Paulo	31,42
2	Minas Gerais	10,86	2	Minas Gerais	12,51
3	Rio de Janeiro	9,99	3	Rio de Janeiro	10,55
4	Paraná	7,18	4	Paraná	7,78
5	Rio Grande do Sul	6,98	5	Distrito Federal	6,18
6	Demais estados	30,73	6	Demais estados	31,56

Obs.: Foram descritos apenas os 5 (cinco) estados com maior representatividade nos resultados. Os outros estão incluídos em "demais estados". À exceção dos estados do Amapá e Acre, todos os outros 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?

Representante de Empresa	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	57,26%	62,36%
Não	42,74%	37,64%

Questão 4: A Central de Atendimento ao Público facilita seu contato com a Anvisa?

Facilidade	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	82,41%	79,34%
Não	12,80%	8,82%
Indiferente	4,79%	11,83%

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

Prazo	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	78,38%	75,84%
Não	21,62%	24,16%

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

Esclarecimento	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Na maioria das vezes	73,75%	71,68%
Raramente	10,35%	14,97%
Nunca	15,90%	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)?

Avaliação Geral	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Ótimo/Bom	78,28%	79,39%
Regular	13,69%	13,37%
Ruim	8,02%	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)?

Frequência	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Esporadicamente / Raramente	80,33%	87,26%
Semanalmente	12,22%	9,70%
Diariamente	6,94%	3,04%

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

Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	São Paulo	33,95%	1	São Paulo	28,11%
2	Minas Gerais	10,48%	2	Minas Gerais	14,22%
3	Paraná	8,45%	3	Rio de Janeiro	9,57%
4	Rio de Janeiro	7,82%	4	Paraná	9,07%
5	Rio Grande do Sul	7,19%	5	Rio Grande do Sul	7,05%
6	Demais estados	32,08%	6	Demais estados	32,03%

Questão 4: A Central de Atendimento ao Público facilita seu contato com a Anvisa?

Facilidade	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	85,05%	81,44%
Não	10,50%	8,16%
Indiferente	4,43%	10,4%

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

Prazo	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	80,39%	77,70%
Não	19,60%	22,30%

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

Esclarecimento	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Na maioria das vezes	75,70%	73,38%
Raramente	11,40%	16,22%
Nunca	12,88%	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)?

Avaliação Geral	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Ótimo/Bom	79,97%	81,44%
Regular	14,26%	13,36%
Ruim	5,76%	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)?

Frequência	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Esporadicamente / Raramente	94,28%	93,81%
Semanalmente	3,23%	4,24%
Diariamente	2,47%	1,95%

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

Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	São Paulo	35,42%	1	São Paulo	36,92%
2	Rio de Janeiro	13,62%	2	Rio de Janeiro	12,43%
3	Minas Gerais	10,69%	3	Minas Gerais	10,39%
4	Distrito Federal	5,66%	4	Distrito Federal	9,65%
5	Rio Grande do Sul	5,66%	5	Paraná	6,68%
6	Demais estados	28,93%	6	Demais estados	23,93%

Questão 4: A Central de Atendimento ao Público facilita seu contato com a Anvisa?

Facilidade	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	78,55%	76,10%
Não	16,56%	10,26%
Indiferente	4,87%	13,64%

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

Prazo	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	75%	73,48%
Não	25%	26,52%

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

Esclarecimento	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Na maioria das vezes	70,13%	68,83%
Raramente	9,43%	13,14%
Nunca	20,43%	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)?

Avaliação Geral	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Ótimo/Bom	75,28%	77,58%
Regular	13,40%	14,41%
Ruim	11,30%	8,01%

Conclusões

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

Comparando-se os resultados obtidos pelos dois perfis de usuários, representantes de empresas e cidadãos, observa-se que não há muita variação entre os públicos. Registra-se, nesse aspecto, um crescimento percentual dos cidadãos na amostra da pesquisa em relação ao ano anterior.

Em comparação ao ano de 2011, os novos resultados demonstram ainda uma melhoria dos serviços, exceto na questão de número 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)?”.

Chama especial atenção o percentual de usuários que afirmaram nunca receber uma resposta satisfatória ao seu questionamento. Como forma de complementação dessa pesquisa, será feito um estudo detalhado dos protocolos abertos por esses usuários, sendo previsto, inclusive, contato ativo de natureza qualitativa para melhor entendimento desse problema.

A partir dos dados obtidos, será elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria dos serviços prestados.