

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

---

**Coordenação de Atendimento ao Público – UNIAP/GGAF**

## Introdução

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou, pelo terceiro ano consecutivo, a 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.

Em atividade desde 16 de setembro de 2009, a Central de Atendimento da Anvisa, conta com mais de 596 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 à meta do Plano de trabalho 2013 do Contrato de Gestão e Desempenho entre o Ministério da Saúde e a Anvisa que visa averiguar a capacidade de respostas da Anvisa aos cidadãos, foi realizada, de 01/10/2013 até dia 30/11/2013, a terceira pesquisa de satisfação da Central de Atendimento, detalhada neste relatório.

O questionário – construído em um sistema de pesquisa 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 numericamente a análise dos resultados da pesquisa e permite a comparação com os resultados obtidos com a pesquisa realizada nos anos anteriores. 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 setembro de 2013, com coleta de dados entre os dias 01 de outubro de 2013 e 30 de novembro 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 2013.

### 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 2013, no período entre o dia 1º de janeiro e 30 de setembro.

### 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 106.923 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1 de janeiro e 30 de setembro de 2013, com uma amostragem de 4118 entrevistados

### **Período de Coleta de Dados**

O questionário foi aplicado entre os dias 01 de outubro de 2013 a 30 de novembro de 2013, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 2698 usuários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente no bancos de dados do 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 2013	Resultado 2012	Resultado 2011
Esporadicamente / Raramente	82,01%	86,39%	89,75%
Semanalmente	12,54%	8,64%	7,63%
Diariamente	5,44%	4,97%	2,61%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Pesquisa 2013			Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	SP	31,86	1	SP	34,24	1	SP	31,42
2	RJ	10,25	2	MG	10,86	2	MG	12,51
3	MG	10,18	3	RJ	9,99	3	RJ	10,55
4	PR	8,66	4	PR	7,18	4	PR	7,78
5	RS	7,48	5	RS	6,98	5	DF	6,18
6	Demais	31,52	6	Demais	30,73	6	Demais	31,56

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

**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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	63,74%	57,26%	62,36%
Não	36,26%	42,74%	37,64%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Facilidade	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Sim</b>	<b>77,24%</b>	82,41%	79,34%
<b>Não</b>	<b>9,63%</b>	12,80%	8,82%
<b>Indiferente</b>	<b>13,13%</b>	4,79%	11,83%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Prazo	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Sim</b>	<b>74,24%</b>	78,38%	75,84%
<b>Não</b>	<b>25,76%</b>	21,62%	24,16%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Esclarecimento	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Na maioria das vezes</b>	<b>70,12%</b>	73,75%	71,68%
<b>Raramente</b>	<b>15,66%</b>	10,35%	14,97%
<b>Nunca</b>	<b>14,23%</b>	15,90%	13,36%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

**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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Ótimo/Bom</b>	<b>76,88%</b>	78,28%	79,39%
<b>Regular</b>	<b>14,18%</b>	13,69%	13,37%
<b>Ruim</b>	<b>8,94%</b>	8,02%	7,24%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

## 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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Esporadicamente / Raramente	75,96%	80,33%	87,26%
Semanalmente	16,94%	12,22%	9,70%
Diariamente	7,09%	6,94%	3,04%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Pesquisa 2013			Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	SP	31,91%	1	SP	33,95%	1	SP	28,11%
2	MG	10,36%	2	MG	10,48%	2	MG	14,22%
3	PR	9,84%	3	PR	8,45%	3	RJ	9,57%
4	RJ	8,49%	4	RJ	7,82%	4	PR	9,07%
5	RS	8,08%	5	RS	7,19%	5	RS	7,05%
6	Demais estados	31,32%	6	Demais estados	32,08%	6	Demais estados	32,03%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Facilidade	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	80,1%	85,05%	81,44%
Não	8,1%	10,50%	8,16%
Indiferente	11,8%	4,43%	10,4%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Prazo	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Sim	75,59%	80,39%	77,70%
Não	24,40%	19,60%	22,30%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Esclarecimento	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Na maioria das vezes	72,79%	75,70%	73,38%
Raramente	16,06%	11,40%	16,22%
Nunca	11,14%	12,88%	10,40%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

**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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Ótimo/Bom	58,23%	79,97%	81,44%
Regular	14,38%	14,26%	13,36%
Ruim	7,53%	5,76%	5,2%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

### **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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
Esporadicamente / Raramente	93,28%	94,28%	93,81%
Semanalmente	4,41%	3,23%	4,24%
Diariamente	2,29%	2,47%	1,95%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Pesquisa 2013			Pesquisa 2012			Pesquisa 2011		
Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%	Ranking	Estado	%
1	SP	33,51%	1	SP	35,42%	1	SP	36,92%
2	RJ	13,29%	2	RJ	13,62%	2	RJ	12,43%
3	MG	10,20%	3	MG	10,69%	3	MG	10,39%
4	DF	6,37%	4	DF	5,66%	4	DF	9,65%
5	RS	6,36%	5	RS	5,66%	5	PR	6,68%
6	Demais estados	30,27	6	Demais estados	28,93%	6	Demais estados	23,93%



Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Facilidade	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Sim</b>	<b>70,80%</b>	78,55%	76,10%
<b>Não</b>	<b>13,11%</b>	16,56%	10,26%
<b>Indiferente</b>	<b>16,08%</b>	4,87%	13,64%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Prazo	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Sim</b>	<b>71,55%</b>	75%	73,48%
<b>Não</b>	<b>28,44%</b>	25%	26,52%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

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

Esclarecimento	Pesquisa 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Na maioria das vezes</b>	<b>64,32%</b>	70,13%	68,83%
<b>Raramente</b>	<b>14,41%</b>	9,43%	13,14%
<b>Nunca</b>	<b>21,26%</b>	20,43%	18,03%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

**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 2013	Pesquisa 2012	Pesquisa 2011
<b>Ótimo/Bom</b>	<b>75,13%</b>	75,28%	77,58%
<b>Regular</b>	<b>13,22%</b>	13,40%	14,41%
<b>Ruim</b>	<b>11,64%</b>	11,30%	8,01%

Fonte: Stellq (Sistema de Pesquisa da Central de Atendimento).

## 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.

Percebe-se que houve no ano de 2013 uma diminuição geral nos resultados obtidos quando comparado às pesquisas dos anos anteriores. Acredita-se que esses resultados são reflexo de situações que levaram ao aumento no número de ligações na central de atendimentos, tais como:

- Instabilidade no sistema de consulta à situação de documentos disponível no portal.
- Alterações nos procedimentos de AFE, com destaque para a declaração de caducidade e suas consequências.
- Publicação da RDC 17/2013, que trata da AFE e AE eletrônicas.
- Nova versão do sistema do SNGPC.
- Contaminação de produto da marca ADES.
- Concurso da Anvisa.

Essa sobrecarga prejudicou temporariamente o acesso dos usuários à central, tornando-o menos célere. Todavia, a Anvisa adotou medidas para minimizar esse impacto negativo, tais como:

- Aditivo ao contrato de prestação de serviços de atendimento.

- Redistribuição das posições de atendimento, tentando concentrar a equipe nos horários de “pico”.
- Publicação de notas informativas no portal, orientando o usuário quanto ao melhor horário para acessar os serviços.

A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação 2013, será elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria dos serviços prestados.