

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

Coordenação de Atendimento ao Público – COATE/GGCIP

Introdução

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou, pelo quarto 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.

A Central de Atendimento da Anvisa está em atividades desde 16 de setembro de 2009, e conta com mais de 596 mil usuários cadastrados. Sua finalidade é de prestar 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 2014 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 04/11/2014 até dia 31/12/2014, a quarta 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 outubro de 2014, com coleta de dados entre os dias 04 de novembro de 2014 e 31 de dezembro de 2014. 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 2014.

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 2014, 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 Tel Telemática e Marketing Ltda., empresa terceirizada que presta os serviços de atendimento na Central, utilizou um sistema de pesquisa próprio, denominado SisPeq, criado para a realização da pesquisa de satisfação no ano de 2014. Isso possibilitou que o questionário fosse operacionalizado no mesmo ambiente do Sistema de Atendimento, 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 94.324 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1 de janeiro e 30 de setembro de 2014, com uma amostragem de 3.995 entrevistados

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 04 de novembro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3.995 usuários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente no bancos de dados do Sistema de Atendimento SAT, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista.

Resultados

Apresentamos, a seguir, os resultados gerais da pesquisa realizada no ano de 2014:

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	2014	2013	2012	2011
Esporadicamente / Raramente	86,58%	82,01%	86,39%	89,75%
Semanalmente	9,35%	12,54%	8,64%	7,63%
Diariamente	4%	5,44%	4,97%	2,61%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

Ranking	2014		2013		2012		2011	
	Estado	%	Estado	%	Estado	%	Estado	%
1	SP	24,71	SP	31,86	SP	34,24	SP	31,42
2	MG	12,71	RJ	10,25	MG	10,86	MG	12,51
3	RJ	8,84	MG	10,18	RJ	9,99	RJ	10,55
4	RS	8,06	PR	8,66	PR	7,18	PR	7,78
5	PR	7,81	RS	7,48	RS	6,98	DF	6,18
6	Demais	37,87	Demais	31,52	Demais	30,73	Demais	31,56

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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	2014	2013	2012	2011
Sim	73,81%	63,74%	57,26%	62,36%
Não	26,00%	36,26%	42,74%	37,64%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

Facilidade	2014	2013	2012	2011
Sim	74,97%	77,24%	82,41%	79,34%
Não	10,58%	9,63%	12,80%	8,82%
Indiferente	14,32%	13,13%	4,79%	11,83%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

Prazo	2014	2013	2012	2011
Sim	76,84%	74,24%	78,38%	75,84%
Não	23,03%	25,76%	21,62%	24,16%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

Esclarecimento	2014	2013	2012	2011
Na maioria das vezes	69,10%	70,12%	73,75%	71,68%
Raramente	17,81%	15,66%	10,35%	14,97%
Nunca	13,03%	14,23%	15,90%	13,36%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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	2014	2013	2012	2011
Ótimo/Bom	71,55	76,88%	78,28%	79,39%
Regular	19,94%	14,18%	13,69%	13,37%
Ruim	8,39%	8,94%	8,02%	7,24%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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 2014 uma diminuição geral nos resultados obtidos quando comparado às pesquisas dos anos anteriores. Acredita-se que esses resultados são reflexo da interrupção dos serviços da Central de Atendimento durante o mês de abril de 2014, em razão da transição do contrato entre as empresas prestadoras de serviços.

A transição deveria acontecer no dia 1º de abril. Todavia, em razão de uma decisão judicial que concedeu liminar à ação impetrada pelo CREA/DF, os serviços de atendimento ficaram temporariamente suspensos até o dia 24/04/2014, quando a Procuradoria da Anvisa reverteu essa situação e a empresa vencedora da licitação iniciou suas atividades em 25/04/2014.

Além disso, uma vez restabelecidos os serviços, é sabido que a transição de contratos constitui um período de adaptação dos serviços até a completa estabilização dos sistemas além de treinamento dos operadores envolvidos.

A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação 2014, será elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria dos serviços prestados.