

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

---

**Coordenação de Gestão da Transparência  
e Acesso à Informação  
CGTAI/GGCIP**

## Introdução

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou, pelo sexto ano 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 atividade desde 16 de setembro de 2009, e conta com mais de 611 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 2016 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 03/11/2016 até dia 31/12/2016, a sexta 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 2016, com coleta de dados dos usuários que contataram a Central de Atendimento no ano de 2016. 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 2016.

### **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 2016, no período entre o dia 1º de janeiro e 30 de outubro.

### **Construção do Questionário**

Foi realizado contato telefônico direto com o usuário e 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 realizadas 7 (sete) perguntas, que buscaram identificar o perfil do 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 à partir do 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 87.654 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1 de janeiro e 30 de outubro de 2016, com uma amostragem de 3.943 entrevistados

### Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 03 de novembro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3.943 usuários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente no bancos de dados do Sistema de Atendimento SAT, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista.

### Índice de Satisfação dos Usuários (ISU)

A partir dos resultados da pesquisa, é calculado o Índice de Satisfação dos Usuários (ISU), considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no <b>prazo</b> informado?	Peso 2
A resposta dada a seu questionamento <b>esclareceu</b> a sua dúvida?	Peso 5
De um modo geral, como o (a) senhor (a) <b>avalia</b> o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (Fale Conosco)?	Peso 3

O ISU compõe meta no Contrato de Gestão firmado entre o Ministério da Saúde e a Anvisa, sendo o seu resultado monitorado e acompanhado para prestação de contas ao Ministério.

## Resultados

Apresentamos, a seguir, os resultados gerais da pesquisa realizada no ano de 2016:

### 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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Esporadicamente / Raramente	<b>88,78%</b>	86,87%	86,58%	82,01%	86,39%	89,75%
Semanalmente	<b>7,43%</b>	10,46%	9,35%	12,54%	8,64%	7,63%
Diariamente	<b>3,24%</b>	2,37%	4%	5,44%	4,97%	2,61%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

Ranking	2016		2015		2014	
	Estado	%	Estado	%	Estado	%
1	SP	<b>59,55%</b>	SP	28,10	SP	24,71
2	RJ	<b>17,76%</b>	MG	14,66	MG	12,71
3	MG	<b>13,82%</b>	PR	8,64	RJ	8,84
4	ES	<b>6,13%</b>	RN	7,91	RS	8,06
5	PR	<b>0,40%</b>	RS	6,57	PR	7,81
6	Demais	<b>0,34%</b>	Demais	34,13	Demais	37,87
Ranking	2013		2012		2011	
	Estado	%	Estado	%	Estado	%
1	SP	31,86	SP	34,24	SP	31,42
2	RJ	10,25	MG	10,86	MG	12,51
3	MG	10,18	RJ	9,99	RJ	10,55
4	PR	8,66	PR	7,18	PR	7,78
5	RS	7,48	RS	6,98	DF	6,18
6	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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Sim</b>	<b>72,97%</b>	90,82%	73,81%	63,74%	57,26%	62,36%
<b>Não</b>	<b>25,54%</b>	7,85%	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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Sim</b>	<b>82,79%</b>	81,51%	74,97%	77,24%	82,41%	79,34%
<b>Não</b>	<b>8,73%</b>	8,15%	10,58%	9,63%	12,80%	8,82%
<b>Indiferente</b>	<b>7,88%</b>	9,37%	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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Sim</b>	<b>86,73%</b>	82,00%	76,84%	74,24%	78,38%	75,84%
<b>Não</b>	<b>11,27%</b>	7,85%	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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Na maioria das vezes</b>	<b>78,15%</b>	76,76%	69,10%	70,12%	73,75%	71,68%
<b>Raramente</b>	<b>12,67%</b>	16,24%	17,81%	15,66%	10,35%	14,97%
<b>Nunca</b>	<b>7,98%</b>	5,90%	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	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Ótimo/Bom</b>	<b>78,85%</b>	76,27	71,55	76,88%	78,28%	79,39%
<b>Regular</b>	<b>13,97%</b>	17,15	19,94%	14,18%	13,69%	13,37%
<b>Ruim</b>	<b>5,24%</b>	5,29	8,39%	8,94%	8,02%	7,24%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

## Conclusões

A Central de Atendimento da Anvisa recebeu 267.724 ligações ao longo do ano de 2016, sendo que 267.649 chamadas foram efetivamente atendidas, apresentando um índice de abandono na ordem de 0,01% e um nível de serviço de 99,93%. O tempo médio de atendimento foi de 08:06 minutos e a resolutividade no primeiro atendimento alcançou 81,61%. Além disso, a Central de Atendimento recebeu 58.406 protocolos por meio eletrônico, enviados pelo Fale Conosco disponível no Portal. Quando considerados todos os canais de acesso de usuários com a Central de Atendimento, foram abertos no ano de 2016 o total de 359.944 protocolos.

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) obtido pela pesquisa foi de 80,08%, alcançando a meta estabelecida no Contrato de Gestão firmado entre a Anvisa e o Ministério da Saúde.

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

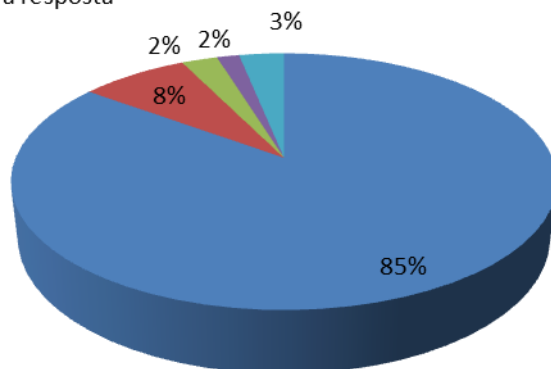
Foi realizada uma avaliação dos protocolos abertos em nomes de usuários que responderam negativamente à pesquisa para a melhor compreensão das razões da insatisfação.

Ao analisarmos os protocolos vinculados aos usuários que responderam “Raramente” e “Nunca”, à pergunta “*A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?*”, foi identificado que 85,08% das respostas dadas correspondiam com a pergunta feita; que 7,62% condiziam parcialmente; e apenas 2,54% não condiziam.

A análise da pergunta “*Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?*” teve o seguinte resultado: nos protocolos vinculados aos usuários que responderam “não”, foi identificado que 98,63% dos protocolos foram respondidos no prazo; 1,37% foram respondidos fora do prazo.

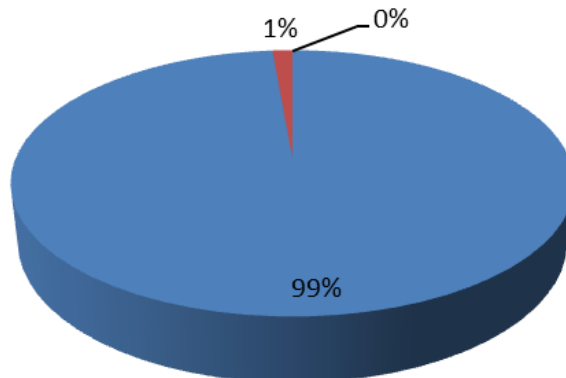
### Geral - Qualidade das respostas

- A resposta condiz com a pergunta
- A resposta condiz parcialmente com a pergunta
- A resposta não condiz com a pergunta
- Ligação perdida
- Não foi dada a resposta



### Geral - Prazos

- Resposta no prazo
- Resposta fora do prazo
- Não respondida



A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação 2016, está sendo elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria constante dos serviços prestados.