

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 sétimo 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 691 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 03/11/2017 até dia 31/12/2017, a sétima 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 8 (oito) 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 2017, com coleta de dados dos usuários que contataram a Central de Atendimento no ano de 2017. 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 2017.

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 2017, no período entre o dia 1º de janeiro e 31 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 8 (oito) 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 Centro de Contatos 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 – 3 (três) atendentes – dedicadas exclusivamente a essa atividade, efetuando os contatos no período entre 9h e 19h.

Universo da Pesquisa

Considerando o público-alvo, o universo da pesquisa foram os 95.658 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de outubro de 2017, com uma amostragem de 3.957 entrevistados

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 03 de novembro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3.957 usuários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente nos 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
Como avalia o tempo de retorno da resposta à sua pergunta?	Peso 2
A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 5
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)?	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 os resultados gerais da pesquisa realizada no ano de 2017:

Questão 1: O(A) senhor(a) fala de qual estado?

Ranking	2017		2016		2015	
	Estado	%	Estado	%	Estado	%
1	RS	20,81	SP	59,55	SP	28,10
2	GO	10,86	RJ	17,76	MG	14,66
3	PR	8,49	MG	13,82	PR	8,64
4	SP	7,86	ES	6,13	RN	7,91
5	SC	7,79	PR	0,40	RS	6,57
6	Demais	44,19	Demais	0,34	Demais	34,13

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

Ranking	2011	
	Estado	%
1	SP	31,42
2	MG	12,51
3	RJ	10,55
4	PR	7,78
5	DF	6,18
6	Demais	31,56

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Questão 2: 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	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Sim	71,96%	72,97%	90,82%	73,81%	63,74%	57,26%	62,36%
Não	27,84%	25,54%	7,85%	26,00%	36,26%	42,74%	37,64%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Questão 3: A Central de Atendimento ao Público facilita seu contato com a Anvisa?

Facilidade	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Sim	86,99%	82,79%	81,51%	74,97%	77,24%	82,41%	79,34%
Não	8,56%	8,73%	8,15%	10,58%	9,63%	12,80%	8,82%
Indiferente	3,97%	7,88%	9,37%	14,32%	13,13%	4,79%	11,83%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Questão 4: Como avalia o tempo de retorno da resposta à sua pergunta?

Prazo	2017
Adequado	79,26%
Inadequado	20,46%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Historicamente, o questionamento era: “Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?”, com opção de resposta “sim” ou “não”. Em 2016 esse resultado positivo superou os 86%, indicando que, na maioria dos casos, o atendimento prestado pela Anvisa, via Central de Atendimento cumpria os prazos acordados com o usuário. Mas será que o usuário estava satisfeito com os prazos acordados?

Então, na avaliação de 2017, o questionamento realizado, mantendo o objetivo central da questão (critério de prazo de atendimento), a pergunta esteve mais voltada para o nível satisfação do usuário a estes prazos acordados. O questionamento foi: “Como avalia o tempo de retorno da resposta à sua pergunta?”, com as opções de resposta “adequado”, “inadequado” e “não avaliado”. Partindo da premissa de que há o cumprimento do prazo acordado, avançamos na questão ao avaliar se esse prazo acordado é adequado. Para 79,26% dos usuários sim, este prazo é adequado.

Avaliamos que esta alteração, na prática, não altera o objetivo central desta questão específica, que é avaliar a percepção dos usuários quanto aos prazos estabelecidos para o atendimento aos seus questionamentos. A alteração manteve o objetivo central e nos permitiu constatar que, além de atendermos no prazo, este é considerado adequado para a maioria dos usuários que participaram da pesquisa.

Questão 5: A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida?

Esclarecimento	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Na maioria das vezes	79,68%	78,15%	76,76%	69,10%	70,12%	73,75%	71,68%
Raramente	11,69%	12,67%	16,24%	17,81%	15,66%	10,35%	14,97%
Nunca	8,49%	7,98%	5,90%	13,03%	14,23%	15,90%	13,36%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Avaliação das respostas negativas

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 86,30% das respostas dadas correspondiam com a pergunta feita; que 5,19% condiziam parcialmente; e apenas 1,48% não condiziam.

Questão 6: Antes de procurar a Central de Atendimento, o(a) senhor(a) tentou obter a informação por meio do Portal da Anvisa (www.anvisa.gov.br)?

Informação no Portal	2017
Sim	81,77%
Não	18,02%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel)

Esta pergunta foi incluída na pesquisa com o objetivo de verificar se o usuário, antes de entrar em contato com a Central de Atendimento, tenta obter a informação que necessita, de maneira autônoma, utilizando o Portal da Anvisa.

Questão 7: Como o(a) senhor(a) avalia a segregação do atendimento por temas?

Segregação do Atendimento	2017
Melhorou	48,09%
Indiferente	48,09%
Piorou	3,34%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel)

Desde o dia 1º de junho de 2017 foi implantada uma nova estrutura de atendimento, organizado por células específicas. Além dos dados da operação, que são positivos em comparação ao modelo de estrutura anterior, é importante ter a percepção do usuário para avaliar a efetividade da nova estratégia de atendimento.

Questão 8: 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	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Ótimo/Bom	80,86%	78,85%	76,27	71,55	76,88%	78,28%	79,39%
Regular	13,64%	13,97%	17,15	19,94%	14,18%	13,69%	13,37%
Ruim	5,29%	5,24%	5,29	8,39%	8,94%	8,02%	7,24%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Conclusões

A Central de Atendimento da Anvisa recebeu 292.165 ligações ao longo do ano de 2017, sendo que 291.401 chamadas foram efetivamente atendidas, apresentando um índice de abandono na ordem de 0,25% e um nível de serviço de 98,43%. O tempo médio de atendimento foi de 08:31 minutos e a resolutividade no primeiro atendimento alcançou 88,44%. Além disso, a Central de Atendimento recebeu 59.434 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 2017 o total de 349.269 protocolos.

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) obtido pela pesquisa foi de 79,95%, 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.

A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação 2017, está sendo elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria constante dos serviços prestados.