

Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento da Anvisa Relatório Resultados Finais 2018

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

Copyright © 2019. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. É vedada a impressão, distribuição, reprodução desta obra para fins comerciais sem a prévia e expressa anuência da Anvisa.

DIRETOR-PRESIDENTE

William Dib

DIRETORES

Renato Alencar Porto

Fernando Mendes Garcia Neto

Alessandra Bastos Soares

CHEFE DE GABINETE SUBSTITUTO

Marcus Aurélio Miranda de Araújo

GERENTE-GERAL DE CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E PESQUISA – GGCIP

Mônica da Luz Carvalho Soares

COORDENADOR DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO – CGTAI

Petter Ricardo de Oliveira

EQUIPE DA CGTAI

Alaine Bueno Pona Braz

Claudia de Paula Monteiro Ferraz

Daniella Lucia da Silva

Igor Bispo Gonçalves

Mariana Drumond Marques

Roberta Amador de Brito

Silvana Rodrigues Nascimento

Vanessa Bernardes Silveira

Verena Gomes dos Santos

Introdução

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou, pelo oitavo 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 800 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 05/11/2018 até dia 31/12/2018, a oitava 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 2018, com a coleta de dados, realizada em novembro, dos usuários que contataram a Central de Atendimento no ano de 2018. Optou-se pelo contato ativo com os usuários, selecionados aleatoriamente, e as ligações telefônicas foram feitas diretamente a eles.

Objetivo da Pesquisa

A pesquisa tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no ano de 2018.

Público-Alvo

A partir do objetivo da pesquisa, foram delimitados como público-alvo os usuários externos que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no ano de 2018, 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 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 114.922 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de outubro de 2018, com uma amostragem de 3.984 entrevistados

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 05 de novembro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, onde foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos 3.984 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:

Tabela 1. Ponderação das perguntas da pesquisa para efeito de cálculo da satisfação com o atendimento

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.

Todos os dados apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema de Pesquisa Tel (SisPeq), gerenciado pela empresa prestadora do serviço de atendimento.

Resultados

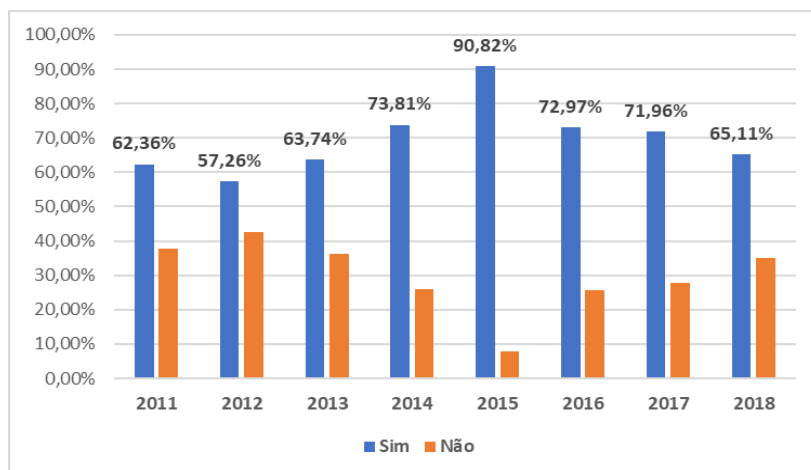
Os resultados serão apresentados conforme as perguntas que são realizadas na pesquisa ativa realizada em novembro de 2018. Cabe aqui diferenciar o Índice de Satisfação do Usuário (ISU) que reflete a satisfação geral com o atendimento e compõe as Metas Estratégicas da Anvisa, bem como o Contrato de Gestão da Agência com o Ministério da Saúde, da pesquisa anual da Central de Atendimento da Anvisa que é composta por sete perguntas que serão apresentados seus resultados a seguir.

Tabela 2. Questão 1: O(A) senhor(a) fala de qual estado?

ESTADO	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
RS	20,40%	20,81%		6,57%	8,06%	7,48%	6,98%	
SP	11,42%	7,86%		28,10%	24,71%	31,86%	34,24%	31,42%
DF	8,47%							6,18%
SC	7,70%	7,79%	59,55%					
RJ	7,44%		17,76%		8,84%	10,25%	9,99%	10,55%
GO		10,86%						
PR		8,49%	0,40%	8,64%	7,81%	8,66%	7,18%	7,78%
MG			13,82%	14,66%	12,71%	10,18%	10,86%	12,51%
ES			6,13%					
RN				7,91%				
Demais	44,57%	44,19%	2,34%	34,13%	37,87%	31,57%	30,75%	31,56%

Verifica-se pela Tabela 2 acima que nos últimos dois anos houve uma concentração de ligações provindas dos estados do sul e sudeste. Isso pode ter ocorrido pela maior concentração de empresas do setor produtivo nesta região. O gráfico-1 indica que este é o público que mais contata o serviço de atendimento da Anvisa.

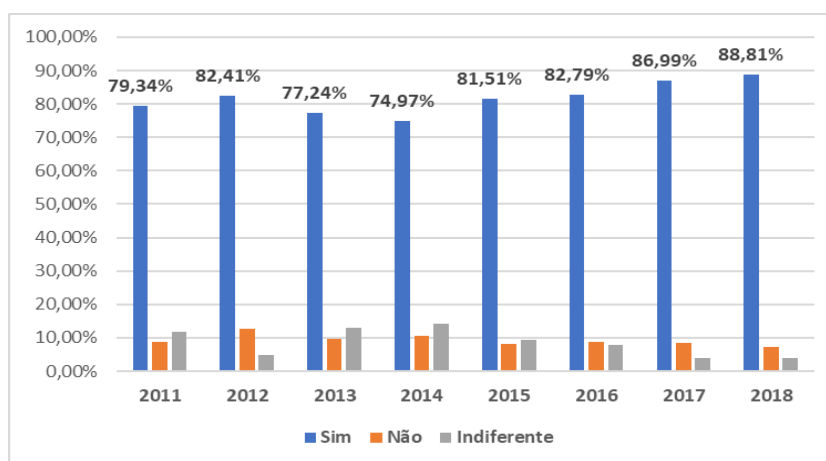
Gráfico 1. Questão 2: Na maioria de seus contatos com a Central de Atendimento, o (a) senhor (a) buscava informações representando alguma empresa do setor regulado pela Anvisa?



É possível observar também que desde 2016 o perfil do demandante tem se alterado no passar dos anos, aumentando a quantidade de pessoas que não representam empresas e reduzindo entre aqueles que as representam (Gráfico 1). Esse gráfico também indica uma gradual aproximação da Anvisa aos cidadãos enquanto consumidores de produtos e serviços sujeitos a vigilância sanitária.

Uma das questões que trazem um bom *feedback* (retorno) sobre a qualidade do serviço de atendimento que a Anvisa está oferecendo aos usuários da Agência é a que avalia se a Central de Atendimento ao Público facilita o contato do interessado com o órgão. Conforme verificado e demonstrado no Gráfico 2, mais de 88% da amostra avaliada respondeu que a Central de Atendimento facilita o a interação entre sociedade e Anvisa. Cabe também destacar aqui que esta avaliação positiva é crescente desde 2014.

Gráfico 2. *Questão 3: A Central de Atendimento ao Público facilita seu contato com a Anvisa?*

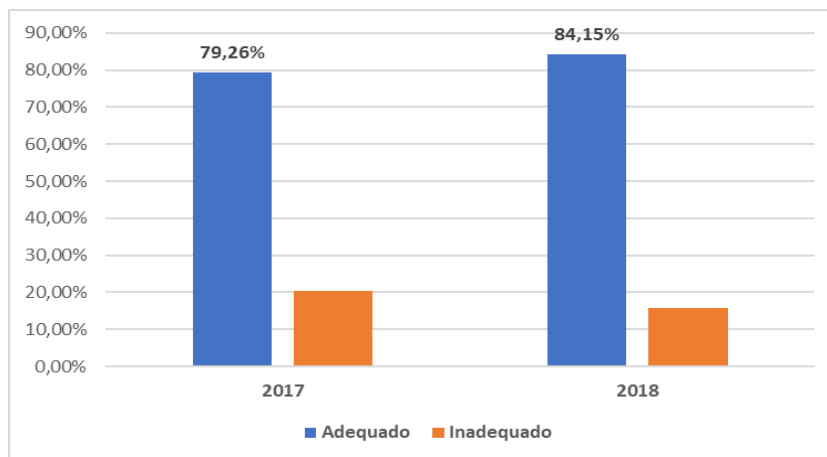


Até o ano de 2015, a avaliação sobre o tempo de resposta ao questionamento do cidadão era feita da seguinte forma: “Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?”, com opção de resposta “sim” ou “não”. Em 2016 esse resultado positivo superou os 86%, indicando que, na maioria dos casos, o atendimento prestado pela Anvisa, via Central de Atendimento cumpria os prazos acordados com o usuário.

A partir da avaliação de 2017, 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 84,15% dos usuários sim, este prazo é adequado (Gráfico 3).

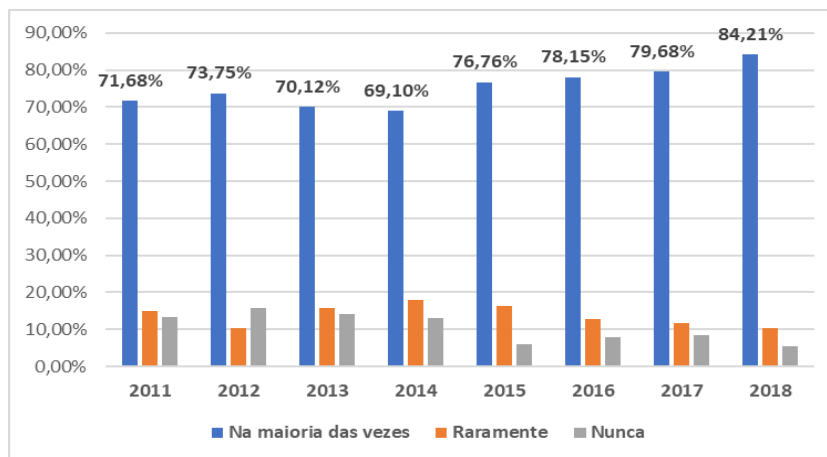
Gráfico 3. Questão 4: Como avalia o tempo de retorno da resposta à sua pergunta?



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.

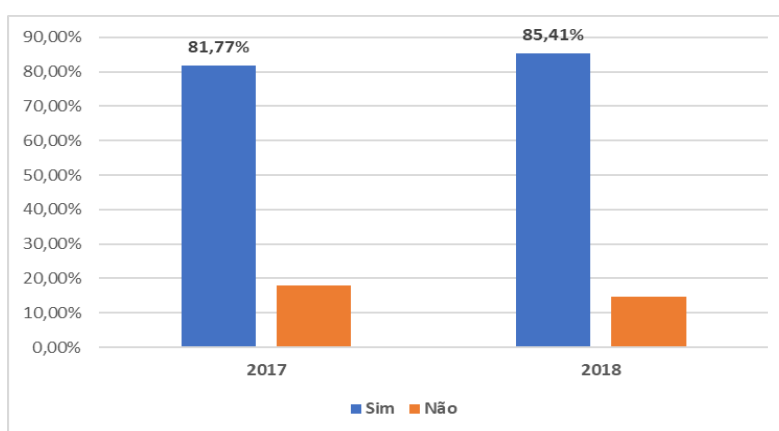
Para avaliar a resolutividade do serviço de atendimento da Central, é questionado ao cidadão se a resposta oferecida esclareceu sua dúvida. Em mais de 84% da amostra, os respondentes informaram que a dúvida foi esclarecida no atendimento (Gráfico 4).

Gráfico 4. Questão 5: A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?



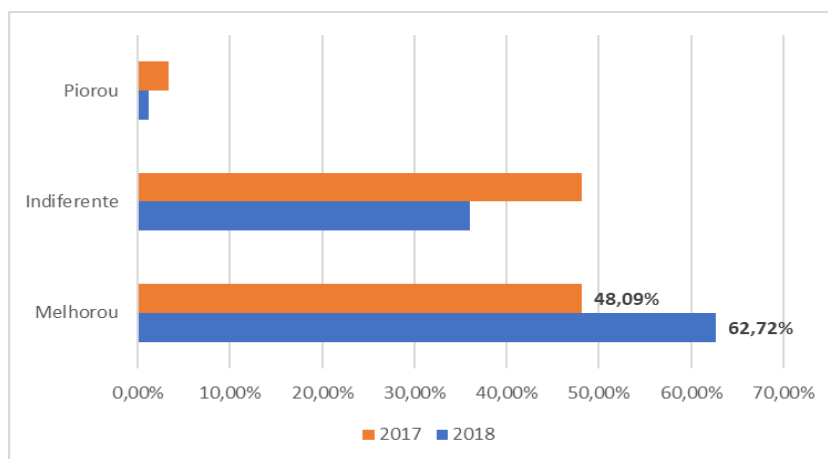
Para se verificar como se dá o comportamento do usuário da Anvisa quando intenta buscar informações sobre os serviços da Agência, é questionado se antes de contatar a Central de Atendimento da Anvisa, o usuário tentou obter a informação de forma autônoma no Portal da Agência em www.anvisa.gov.br. Os resultados mostraram que, em 2018 mais de 85% daqueles que ligaram para a Central, antes, buscaram a informação no Portal (Gráfico 5). Além disso, verifica-se no mesmo gráfico que este padrão de comportamento aumentou desde 2017.

Gráfico 5. *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)?*



A partir do 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.

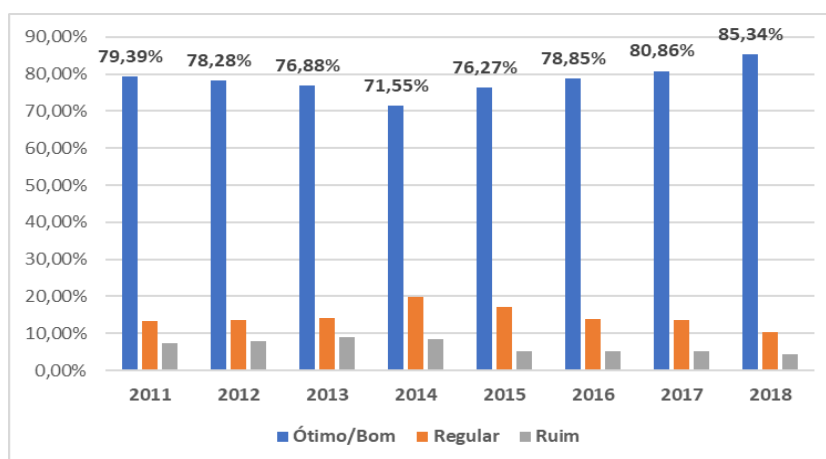
Gráfico 6. *Questão 7: Como o(a) senhor(a) avalia a segregação do atendimento por temas?*



Foi verificado que a maior parte dos entrevistados julgaram que a organização por células de especialização melhorou a qualidade do atendimento (Gráfico 6). Vale destacar que em 2018 foi possível ter uma melhor percepção da avaliação do serviço nesta estrutura, pois o período avaliativo foi maior em comparação ao ano de 2017, indicando que a estrutura por células foi um modelo bem aceito pelos usuários.

Por fim, é verificada a Satisfação Geral do usuário com o atendimento realizado pela Central. Nesta avaliação verifica-se que mais de 85% da amostra pesquisada avaliou o atendimento como ótimo ou bom no ano de 2018 (Gráfico 7). Além disso, os índices de satisfação foram crescentes desde o ano de 2014. Cabe destacar que a meta mínima de satisfação exigida para o atendimento é de 80%.

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)?



Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

Conclusões

A Central de Atendimento da Anvisa recebeu 343.132 ligações ao longo do ano de 2018, sendo que 339.636 chamadas foram efetivamente atendidas, apresentando um índice de abandono na ordem de 0,88% e um nível de serviço de 95,04%.

O tempo médio do atendimento telefônico foi de 07:18 minutos e a resolutividade no primeiro atendimento alcançou 92,66%. Em comparação ao ano anterior, o tempo de atendimento teve uma redução 1 minuto e 13 segundos e a resolutividade no primeiro atendimento aumentou 4,22%. Atribuímos esses ganhos as melhorias empreendidas nos

conteúdos da Base de Conhecimentos, nos treinamentos dos teleoperadores e na estrutura de atendimento por células especializadas por assunto.

Além disso, a Central de Atendimento recebeu 87.483 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 2018 o total de 403.007 protocolos.

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) obtido pela pesquisa foi de 84,37%, ultrapassando a meta estabelecida no Contrato de Gestão firmado entre a Anvisa e o Ministério da Saúde.

Importante dado foi encontrado avaliando o comportamento do usuário ao buscar informações sobre os serviços da Anvisa. Mais de 85% dos entrevistados buscaram antes de ligar para a central de atendimento a informação no Portal da Anvisa. Isso demonstra a intenção crescente da população em consumir informação de forma autônoma e que o Portal da Agência é o primeiro ponto de contato do cidadão na busca por informações da Agência.

Outras informações e os dados comparativos em relação aos anos anteriores estão disponíveis no documento Anexo a este relatório.

Portanto, os resultados desta pesquisa demonstram que, na sua maioria, os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Central de Atendimento. A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação 2018, está sendo elaborado um plano de providências, com vistas à melhoria constante dos serviços prestados.

Anexo - Desempenho Mensal Consolidado da Operação

		2018	2017	2016	2015	2014*
INFORMAÇÕES ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Dias úteis de atendimento	252	248	252	251	254
	Chamadas recebidas (CR)	343.132	292.165	267.724	298.610	336.034
	Chamadas atendidas (CA)	339.636	291.401	267.649	298.463	333.634
	Média de chamadas atendidas dia	1.350	1.175	1.062	1.189	1.314
	Chamadas abandonadas (CAB)	3.496	767	78	147	2.400
	Média de chamadas abandonadas por dia	14	3	0	1	9
	Índice de abandono	0,88%	0,25%	0,01%	0,04%	0,65%
	Índice de nível de serviço (INS)	95,04%	98,43%	99,93%	99,89%	95,88%
	Tempo médio de atendimento - TMA	07:18	08:31	08:06	07:45	07:57
	Tempo médio de espera (na fila)	00:07	00:02	00:00	00:00	00:04
	Protocolos abertos pelo telefone (por ano)	309.733	285.370	296.355	314.755	272.336
	Protocolos abertos pelo telefone (média mensal)	25.811	23.781	24.696	26.230	22.695
	Protocolos abertos pelo telefone (média diária)	1.229	1.151	1.176	1.254	1.072
	Finalizados no primeiro atendimento (call center)	287.562	251.190	241.528	259.453	225.129
	Índice de resolatividade no 1º atendimento telefônico	92,66%	88,44%	81,61%	82,44%	83,94%
ATENDIMENTO ELETRÔNICO: FALE CONOSCO; E-SIC; ATENDIMENTO PRESENCIAL - SIC ANVISA; OUVIDORIA.	Protocolos abertos pelo fale conosco/contact us (por ano)	87.483	59.343	58.406	53.740	37.547
	Protocolos abertos pelo fale conosco/contact us (média mensal)	7.290	4.945	4.867	4.478	3.129
	Protocolos abertos pelo fale conosco/contact us (média diária)	347	239	232	214	148
	Protocolos abertos e-sic (por ano)	2.531				
	Protocolos abertos e-sic (média mensal)	211				
	Protocolos abertos e-sic (média diária)	10				
	Protocolos abertos ouvidoria (por ano)	2.141	2.003	2.605	2.557	2.592
	Protocolos abertos ouvidoria (média mensal)	357	167	217	213	216
	Protocolos abertos ouvidoria (média diária)	8	8	10	10	10
	Protocolos abertos atendimento presencial - sic anvisa (por ano)	489				
	Protocolos abertos atendimento presencial - sic anvisa (média mensal)	82				
	Protocolos abertos atendimento presencial - sic anvisa (média diária)	2				
	Finalizados no primeiro atendimento eletrônico	3.491	9.668	22.503	21.413	13.833
	Total Central de Atendimento (Atendimento Telefônico + Eletrônico)	Total de protocolos abertos (por ano)	403.007	349.269	359.944	372.796
Total de protocolos abertos (média mensal)		33.584	29.106	29.995	31.066	31.927
Total de protocolos abertos (média diária)		1.599	1.408	1.428	1.485	1.508

OBSERVAÇÕES:

* 2014 teve troca do contrato da Central de Atendimento. A empresa contratada entrou em operação apenas no dia 25/04/2014.

DEFINIÇÕES:

Dias Úteis de Atendimento: Horário de 7h30 às 19h30, todos os dias úteis da semana, exceto feriados.

Chamadas Recebidas (CR): Ligações telefônicas que efetivamente tiveram acesso à Central de Atendimento.

Chamadas Atendidas (CA): Ligações telefônicas recebidas por operador, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário;

Chamadas Abandonadas (CAB): Ligações telefônicas que, após serem recebidas e direcionadas para atendimento (em fila de espera), são desligadas pelos usuários antes de falar com o operador;

Média de Chamadas Abandonadas por Dia: Total de Chamadas Abandonadas por dia útil de atendimento

Índice de Abandono: Razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

Índice de Nível de Serviço – INS: Razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos e chamada recebida (CR), em termos percentuais;

Média de Chamadas Atendidas por Dia: Total de Chamadas Atendidas por dia útil de atendimento;

Tempo Médio de Atendimento – TMA: Razão entre o tempo total despendido para o atendimento, em segundos, e o total de chamadas atendidas;

Tempo Médio de Espera: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera;

Índice de Resolutividade no 1º Atendimento: Razão entre o total de atendimentos finalizados pelos atendentes da Central e total de protocolos abertos pelo canal de entrada "call center", em termos percentuais (%).