

Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento da Anvisa Relatório de Resultados Finais 2019 e 2020

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

Copyright © 2021. 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

Antonio Barra Torres

DIRETORES

Primeira Diretoria

Diretor: Antonio Barra Torres

Adjunto: Juvenal de Souza Brasil Neto

Segunda Diretoria

Diretora: Meiruze Sousa Freitas

Adjunta: Luciana Cristina Averbeck Pelles

Terceira Diretoria

Diretora: Cristiane Rose Jourdan Gomes

Adjunta: Fabiana Barini Rodrigues Alves

Quarta Diretoria

Diretor: Romison Rodrigues Mota

Adjunto: Maxiliano D'Avila Cândido de Souza

Quinta Diretoria

Diretor: Alex Machado Campos

Adjunta: Daniela Marreco Cerqueira

CHEFE DE GABINETE

Karin Schuck Hemesath Mendes

GERENTE-GERAL DE CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E PESQUISA – GGCIP

Mônica da Luz Carvalho Soares

COORDENADORA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO – CGTAI

Ana Cláudia Bastos de Andrade

EQUIPE DA CGTAI

Alaine Bueno Pona Braz

Carlos Eduardo Nogueira Gonçalves

Claudia de Paula Monteiro Ferraz

Luiz Augusto da Cruz

Mariana Drumond Marques

Ricardo Joffily

Roberta Amador de Brito

Vanessa Bernardes Silveira

Verena Gomes dos Santos

EQUIPE DE APOIO DA CGTAI

Daniella Lucia da Silva

Igor Bispo Gonçalves

Introdução

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) realizou, pelo décimo ano consecutivo, a pesquisa de satisfação com os usuários da Central de Atendimento¹. O estudo ocorreu no período de 13 de novembro de 2020 a 8 de fevereiro de 2021, por meio de contato telefônico com os usuários que contataram o sistema de atendimento da Anvisa, nos anos de 2019 a 2020.

A pesquisa teve por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados, sob a ótica dos usuários, no sentido de averiguar a capacidade de respostas da Anvisa aos cidadãos, em atenção à meta do Plano de Trabalho 2019/2020 do Contrato de Gestão e Desempenho firmado entre o Ministério da Saúde e a Anvisa.

O questionário, composto por um conjunto de oito questões, foi aplicado por meio de contato telefônico ativo (ligações aos usuários cadastrados, escolhidos aleatoriamente por meio de amostra estatística). A coleta de dados proporcionou 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.

A Central de Atendimento prevê a aplicação da pesquisa anualmente, emitindo relatórios de resultados. Tal modalidade permite conhecer o nível de satisfação do usuário, para que a equipe possa fazer correções e adaptações, caso necessário, promovendo melhorias na prestação desse atendimento ao cidadão, imprimindo qualidade, agilidade e segurança às informações disponibilizadas.

Este Relatório de Resultados apresenta o processo de investigação e a análise quantitativa dos dados coletados nos últimos dois anos (2019 e 2020), separadamente.

¹ A Central de Atendimento da Anvisa está em atividade desde 16 de setembro de 2009, e conta com mais de 900 mil usuários cadastrados. Tem por finalidade prestar informações precisas e qualificadas sobre temas relativos ao escopo da Agência a todos os segmentos da sociedade.

Pesquisa de satisfação com o serviço da Central de Atendimento da Anvisa

Objetivo da Pesquisa

Avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento nos anos de 2019 e 2020, adotando o método quantitativo.

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 período entre o dia 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Metodologia

Realizou-se uma pesquisa quantitativa, empregando um questionário para a coleta dos dados, com vistas a avaliar a qualidade dos serviços prestados, sob a ótica dos usuários.

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 oito perguntas, por meio de contato telefônico direto com os usuários, e através de mensagens eletrônicas – SMS, selecionados aleatoriamente, que buscaram identificar o perfil do usuário, verificar de que maneira a Central de Atendimento contribui para o seu contato com a Agência e averiguar qual avaliação é feita 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 desde o ano de 2014. Isso possibilitou que o questionário fosse operacionalizado no mesmo ambiente do Sistema de Atendimento, e executado por uma equipe composta por duas posições de atendimento – três atendentes – dedicadas exclusivamente a essa atividade, efetuando os contatos no período entre 9 e 19 horas.

Universo da Pesquisa

Considerando o público-alvo, o universo da pesquisa de 2019 foram os usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019, totalizando 136.068 pessoas, com uma amostragem de 4.006 indivíduos.

Já na pesquisa de 2020, o universo foi de 97.009 usuários que utilizaram os serviços da Central de Atendimento no período compreendido entre 1º de janeiro e 1º de outubro de 2020 e a amostragem selecionada, aleatoriamente, foi de 3.984 pessoas.

Período de Coleta de Dados

O questionário foi aplicado entre os dias 13 de novembro de 2020 e 8 de fevereiro de 2021. Foram realizadas até três tentativas de ligações telefônicas aos usuários definidos em amostra, escolhidos aleatoriamente nos bancos de dados do Sistema de Atendimento SAT, com a opção para agendamento da entrevista.

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

Resultados

A pesquisa da Central de Atendimento da Anvisa é composta por oito perguntas e seus resultados serão apresentados a seguir.

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

ESTADO	2019	2020
SP	40,07%	37,87%
RJ	7,35%	7,14%
PR	7,56%	6,73%
RS	6,04%	6,93%
SC	4,95%	4,28%
DF	4,07%	4,01%
GO	3,49%	2,79%
Demais	27%	28%

Verifica-se pela Tabela 1, acima, que nos últimos dois anos houve uma concentração de ligações providas da Região Sudeste.

Tabela 2. *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?*

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Sim	781	57,17%
	Não	585	42,83%
	Não informado	9	0,66%

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Sim	912	62,13%
	Não	556	37,87%
	Não informado	3	0,20%

É possível observar, quanto ao perfil do(a) demandante, que a maioria representa o setor regulado. No ano de 2020 esse volume apresentou um aumento, muito provavelmente devido à situação de emergência em saúde pública pela qual estamos passando. Mesmo assim, deve-se se considerar que é significativo o percentual dos

cidadãos que procuram a Anvisa enquanto consumidores de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária.

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

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Sim	1026	75,16%
	Indiferente	177	12,97%
	Não	162	11,87%
	Não informado	10	0,73

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Sim	1145	78,05%
	Indiferente	172	11,72%
	Não	150	10,22%
	Não informado	4	0,27%

Uma das questões que apontam um bom *feedback* sobre a qualidade do serviço de atendimento oferecido é aquela que avalia se a Central de Atendimento ao Público facilita o contato do interessado com a Anvisa. Conforme verificado e demonstrado na tabela a seguir, mais de 75% da amostra avaliada de 2019 e de 2020 respondeu que a Central de Atendimento facilita a interação entre a sociedade e a Anvisa (Tabela 3).

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

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Adequado	994	72,55%
	Inadequado	376	27,45%
	Não informado	5	0,36%

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Adequado	1063	72,96%
	Inadequado	394	27,04%
	Não informado	14	0,96%

Quanto à avaliação sobre o tempo de resposta ao questionamento do cidadão, a Tabela 4 apresenta o nível de satisfação do usuário a esses 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”. Para 72% dos usuários sim, esse prazo é adequado.

Avaliamos que esta variação manteve o objetivo central e nos permitiu constatar que, além de atendermos no prazo, este é considerado adequado para a maioria dos respondentes que participaram da pesquisa.

Tabela 5. *Questão 5: A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?*

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Na maioria das vezes	1041	76,15%
	Raramente	178	13,02%
	Nunca	148	10,83%
	Não informado	8	0,59%

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Na maioria das vezes	1109	75,80%
	Raramente	192	13,12%
	Nunca	162	11,07%
	Não informado	8	0,55%

Para avaliar a resolutividade do serviço de atendimento da Central, é questionado se a resposta oferecida esclareceu a dúvida. Em mais de 75% da amostra dos dois anos avaliados, os respondentes informaram que a dúvida foi esclarecida no atendimento (Tabela 5).

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

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Sim	1086	79,68%
	Não	277	20,32%
	Não informado	12	0,88%
	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Sim	1195	81,79%
	Não	266	18,21%
	Não informado	10	0,68%

Para verificar o comportamento do público que busca informações sobre os serviços da Agência, foi questionado se antes de contatar a Central de Atendimento da Anvisa, o respondente tentou obter a informação no Portal da Agência. Os resultados mostraram que, em 2019 e 2020, uma média de 80% daqueles que ligaram para a Central, havia feito a busca no Portal.

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

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Indiferente	675	50,79%
	Melhorou	586	44,09%
	Piorou	68	5,12%
	Não informado	46	3,46%
	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Indiferente	723	50,31%
	Melhorou	645	44,89%
	Piorou	69	4,80%
	Não informado	34	2,37%

A pesquisa apontou que, na percepção do usuário, a segregação do atendimento por temas parece não impactar na qualidade de atendimento (Tabela 7).

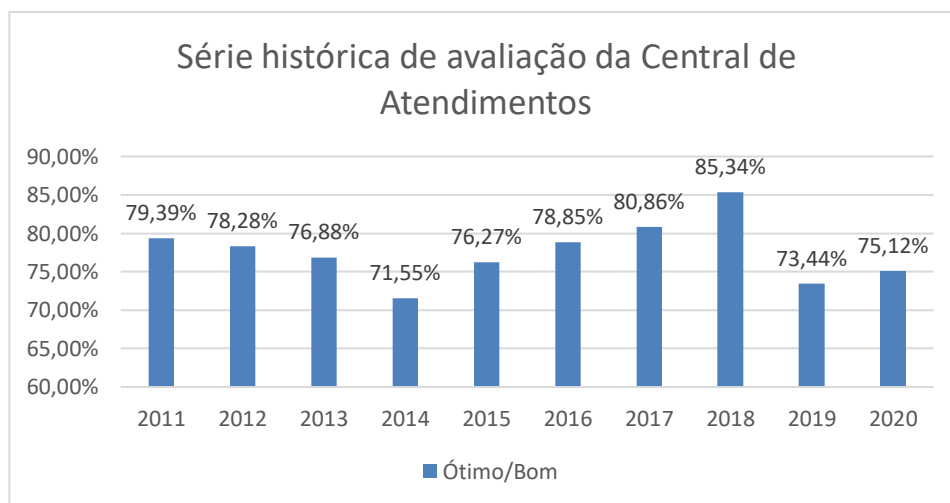
Tabela 8. Questão 8: De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (Fale Conosco)?

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2019	Ótimo	320	23,48%
	Bom	681	49,96%
	Regular	252	18,49%
	Ruim	110	8,07%
	Não informado	12	0,88%

	RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
2020	Ótimo	371	25,36%
	Bom	728	49,76%
	Regular	256	17,50%
	Ruim	108	7,38%
	Não informado	8	0,55%

Na Tabela 8 verifica-se a satisfação geral do usuário com o atendimento realizado pela Central. Nessa avaliação observou-se que cerca de 70% da amostra pesquisada avaliou o atendimento como ótimo ou bom nos anos de 2019 e 2020.

Gráfico 1. Série histórica da avaliação do serviço da Central de Atendimento, tanto pelo telefone (0800) como pelo portal da Anvisa (Fale Conosco) – 2011 a 2020



Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel)

A Anvisa sofreu alteração da empresa telefônica contratada nos anos de 2014 e 2019. A série histórica aponta que esse é um fator que pode estar diretamente relacionado ao nível de satisfação do usuário.

Avaliações adicionais

Vale salientar que, conforme o Edital de contratação, a Central de Atendimento também dispõe de valores ISU – Índice de Satisfação do Usuário – que é medido logo após o atendimento, seja o telefônico ou do webchat. As perguntas são voltadas tanto para o atendimento em si quanto para avaliar o questionamento e encontram-se exemplificadas nos itens 01, 02 e 03.

01: Obteve a resposta ao seu atendimento no ato do contato?

- Sim
- Não

02: A resposta ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?

- Sim
- Não

03: Com nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e o 5 muito bom, como avalia o serviço da Central de atendimento? 1 2 3 4 5

De setembro de 2019 (início da nova operação) a outubro de 2020 (período da pesquisa por busca ativa), o ISU eletrônico (webchat) apresentou 82,87% de satisfação, enquanto o ISU telefônico (0800) apontou 85,51% de satisfação.

Conclusões

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

Os dados indicam que houve uma redução no nível de satisfação em 2019 (73,44%) e nota-se uma recuperação em 2020 (75,12%), porém, ainda discreta. Infere-se que alguns fatores podem estar contribuindo com esse panorama tais como: a mudança da equipe de operação da Central de Atendimento e o número crescente de demandas, especialmente no ano de 2020, em que a Anvisa teve relevante destaque nacional devido à pandemia.

A percepção do usuário logo após o atendimento – valores ISU – mostraram índices de satisfação acima de 80%.

A partir dos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação dos anos de 2019 e 2020, está sendo estruturado um plano de providências, com vistas à melhoria constante dos serviços prestados.