

PE 9.1 Manter o índice de satisfação dos usuários da Anvisa que entram em contato por meio da Central de Atendimento em 80%

META			
Meta	Manter o índice de satisfação dos usuários da Anvisa que entram em contato por meio da Central de Atendimento em 80%.		
Macroprocesso Relacionado	Governança		
Objetivo Estratégico Relacionado	9. Fortalecer as ações de educação e comunicação em vigilância sanitária e o modelo de relacionamento institucional.		
Periodicidade de monitoramento	() mensal (x) trimestral () quadrimestral () semestral () anual		
Estratificação do alcance da meta			
	2018	80%	2019 80%
Governabilidade	() Esforço Amplo (Envolve outras esferas do SNVS) (x) Esforço Restrito (Depende exclusivamente da Anvisa)		
Limitações/Riscos relacionados	Imprevisibilidade das intercorrências relacionadas à vigilância sanitária que suscitam questionamentos na Central de Atendimento da Anvisa; Alteração contratual da empresa prestadora de serviço da Central de Atendimento; Alterações nos procedimentos, normativas e regimento da Anvisa que geram dúvidas nos usuários.		
Unidade Organizacional	Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)		
Homologação da ficha			
Versão da Ficha	1		
Elaborada por	CGTAI		
Revisada por	Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP)		
Data da implementação	Janeiro de 2018		

INDICADOR	
Nome do Indicador	Percentual de satisfação dos usuários da Anvisa que entram em contato por meio da Central de Atendimento.
Conceito	Percentual de satisfação dos usuários em relação ao acesso e à qualidade das informações prestadas pela Agência. Todos podem ser considerados usuários da Anvisa, com exceção dos jornalistas, parlamentares e outros servidores do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, que são encaminhados para tratamento direto com a ASCOM, ASPAR e SNVS, respectivamente. Entretanto, caso esses queiram deixar seus comentários na Central de Atendimento também não há proibição.
Aplicabilidade	<p>O indicador é utilizado para avaliar a satisfação dos usuários que buscaram informações junto à Anvisa utilizando os canais de comunicação trazidos pela Política de Atendimento ao Público (Portaria nº 617/2007). Com os resultados obtidos é possível identificar pontos de melhoria para a efetiva participação social na Agência.</p> <p>O critério utilizado para essa ponderação tem por base a finalidade do serviço prestado pela central de atendimento, referenciada pela Política de Atendimento da Anvisa (Portaria nº 617/2007) e pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Como o indicador que avalia a tempestividade das respostas compôs os Contratos de Gestão de 2011 e 2012, esse recebeu o menor peso, enquanto os outros dois, por associarem aspectos mais qualitativos, receberam maior peso.</p>
Classificação do Indicador	() Estrutura ou Insumo () Processo () Produto (x) Resultado () Impacto
Linha de Base/Série histórica	Resultados obtidos no Índice de Satisfação do Usuário – ISU, por ano: 74,83% (2011) 76,04% (2012) 72,97% (2013) 71,38% (2014) 77,66% (2015) 80,08% (2016) 79,95% (2017)
Método de Cálculo	$\left(\frac{((\% \text{ de respostas "sim" ao prazo}) \times 2) + ((\% \text{ respostas "na maioria das vezes" ao esclarecimento de dúvidas}) \times 5) + ((\% \text{ respostas "ótimo/bom" na avaliação geral}) \times 3)}{10} \right)$

<p>Algoritmo de Cálculo (descrição dos passos para o cálculo do indicador)</p>	<p>As perguntas que avaliam esses atributos são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado? <p>Opções de resposta: Sim ou Não.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida? <p>Opções de resposta: Na maioria das vezes, Raramente ou Nunca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)? <p>Opções de Resposta: Ótimo, Bom, Regular ou Ruim.</p> <p>Com os resultados obtidos e aplicando a ponderação estabelecida, chega-se à seguinte fórmula:</p> <p>(% Respostas “Sim” ao Prazo X 2 + % Respostas “Na maioria das vezes” ao Esclarecimento de Dúvidas X 5 + % Respostas “Ótimo/Bom” na Avaliação Geral do Serviço x 3)/ 10 = ISU</p>
<p>Unidade de medida</p>	<p>Percentual</p>
<p>Periodicidade de atualização</p>	<p>() mensal () trimestral () quadrimestral () semestral (x) anual</p>
<p>Fonte</p>	<p>Pesquisa de satisfação anual realizada com os usuários que entraram em contato com a Central de Atendimento da Anvisa</p>