



### FICHA DE MONITORAMENTO DE META

<b>Código da Meta:</b>	<b>PE 9.1</b> <b>CG 18</b>	
<b>Meta Estratégica:</b>	Manter o índice de satisfação dos usuários da Anvisa que entram em contato por meio da Central de Atendimento em 80%	
<b>Indicador:</b>	Percentual de satisfação dos usuários da Anvisa que entram em contato por meio da Central de Atendimento.	
<b>Unidade Responsável:</b>	CGTAI - Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação / GGCIP - Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa	
<b>Meta Prevista:</b>	<b>2018</b>	80%
	<b>2019</b>	80%

#### RESULTADOS APURADOS

<b>2018</b>	JAN - JUN	90,96 %
	JUL - SET	91,52 %
	OUT - DEZ	91,35%
	CONSOLIDADO	91,27%
<b>2019</b>	JAN - MAR	91,41%
	JAN - JUN	91,00%
	JAN - SET	
	JAN - DEZ	

#### STATUS DA META\*

<b>SATISFATÓRIO</b>	
Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes.	X
<b>ALERTA</b>	
Indicador com resultado aquém do esperado. Possibilidade de riscos futuros, podendo reduzir ainda mais o progresso do resultado.	
<b>CRÍTICO</b>	
Indicador com resultados muito abaixo do esperado. Risco evidenciado e baixa possibilidade de recuperação do resultado no curto prazo.	

**PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2019**

Resultados alcançados até junho de 2019.

**Situação atual:**

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada logo após o contato que o cidadão teve com a Central de Atendimento da Anvisa por meio telefônico (0800 642 9782).

A pesquisa avalia a qualidade do atendimento recebido pelo cidadão com o contato com a Agência. O período de análise foi entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2019. Os dados de satisfação são coletados logo após o atendimento prestado pelo teleoperador no ato da ligação. Os dados ficam registrados no sistema SAT (Sistema de Atendimento Tel) que é o sistema que gerencia os protocolos abertos na Central de Atendimento e guarda a base de dados. No total, foram 156.855 contatos via Central de Atendimento da Tel, dos quais 32.270 completaram o questionário de satisfação oferecido após o atendimento. O que nos deu uma taxa de retorno de 20,57% de respondentes.

A pesquisa é elaborada com três perguntas:

- 1- "Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?";
- 2- "A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?"; e
- 3- "De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento?".

Abaixo, apresentamos os resultados encontrados para cada questionamento realizado na avaliação de satisfação:

a) Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	JAN/MAR 2019
SIM	89,46%
NÃO	10,54%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	JAN/MAR 2019
SIM	92,27%
NÃO	04,73%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

c) Questão: De um modo geral, como o (a) senhor (a) avalia o serviço da Central de Atendimento pelo telefone (0800)?

AVALIAÇÃO GERAL	JAN/MAR 2019
ÓTIMO	69,46%
BOM	16,84%
SUFICIENTE	07,07%
RUIM	02,39%
PÉSSIMO	04,23%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

**Método de Cálculo:**

$$\frac{((\% \text{ de respostas "sim" ao prazo}) \times 2) + ((\% \text{ de respostas "sim" ao esclarecimento de dúvidas}) \times 5) + ((\% \text{ de respostas "ótimo/bom" na avaliação geral}) \times 3)}{10}$$

**O resultado apurado no período é 91,00%.**

### **Pontos críticos:**

Verifica-se que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. A atualização da Base de Conhecimento da Anvisa tempestiva à atualização de conteúdos gerados pelas unidades e a regularidade do funcionamento dos sistemas informatizados internos e externos da agência apresentam impacto direto na quantidade e qualidade do atendimento prestado pela Central. Observa-se um aumento significativo na quantidade de ligações em situações de conteúdos desatualizados no portal ou em ocasiões de sistemas indisponíveis ou apresentando falhas de uso, o que prejudica a resolutividade do atendimento, bem como a satisfação com este. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- a) Instabilidade dos sistemas da Anvisa que geram um aumento de ligações na Central de Atendimento, mas como a solução depende de ações de Tecnologia da Informação da Anvisa, os teleoperadores não conseguem ser resolutivos no atendimento o que reduz muito a nota da avaliação do atendimento;
- b) Frequente quedas de disponibilidade do Portal da Agência. Por meio da pesquisa anual que realizamos com a Central de Atendimento, verificamos no ano de 2018 que mais de 85% das pessoas que ligaram para a Central foram antes buscar a informação no Portal da Anvisa. Dessa forma vemos que, quando o portal está fora do ar, a quantidade de ligações aumenta consideravelmente;
- c) Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência e sua fácil localização no Portal;
- d) Muitas informações, apesar de estarem disponibilizadas no portal são difíceis de serem encontradas, levando o usuário a ligar para a central de atendimento, visto que mais de 80% dos usuários que contatam a central de atendimento buscaram a informação no Portal.
- e) Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário e garantir sua resolutividade no ato do primeiro contato do cidadão, isto se dá principalmente por dificuldades das áreas técnicas produzirem seus conteúdos tempestivamente;
- f) Perda de prazo de respostas pelas áreas tendem a gerar aumento dos pedidos sobre o mesmo assunto.

**Encaminhamentos:**

ENCAMINHAMENTOS	Própria Unidade	Outras Unidades	Ministério da Saúde	Outros órgãos / Intersectorial	Congresso Nacional
Atuação conjunta com a ASCOM para publicação de notícias baseadas nos assuntos mais demandados na Central de Atendimento na última semana	X	X			
Articulação com a GGTIN para manutenção dos sistemas da Anvisa	X	X			
Reforço das atividades de transparência ativa	X	X		X	
Sensibilização das áreas quanto á disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões. Envio de emails e informativos.					
Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento.					
Reforço nas atividades de treinamento à Central.					

**PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2018**

Resultados alcançados do período de janeiro a junho de 2018

(1º trimestre: 90,43% + 2º trimestre: 91,49%) / 2 = 90,96%

**Resultados do 1º trimestre: 90,43%**

1 Situação atual:

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada trimestral e anualmente, considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?	Peso 20
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 50
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 30

Foi realizado, entre 01 de janeiro e 31 de março, contato ativo com os usuários que contataram a Central de Atendimento da Anvisa para a realização da Pesquisa de Satisfação do referido período, obtendo os seguintes resultados às perguntas:

4- Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	JAN/MAR 2018
SIM	87,78%

NÃO	12,22%
-----	--------

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	JAN/MAR 2018
SIM	94,45%
NÃO	05,55%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

6- Questão: 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	JAN/MAR 2018
EXCELENTE	67,69%
BOM	17,79%
SUFICIENTE	07,90%
RUIM	02,59%
PÉSSIMO	04,02%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa		Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM	87,78%	20	17,56
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM	94,45%	50	47,23
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)?	EXCELENTE/BOM	85,48%	30	25,64
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>				<b>90,43%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação".  
O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

2 Pontos críticos:

Verifica-se que a informação de que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência;

- Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário;
- Pouca qualificação das respostas de interlocutores internos ao SAT.
- Perda de prazo de respostas pelas áreas.

### Resultados do 2º trimestre:

#### 1 Situação atual:

Status: Satisfatório (91,49%)

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada trimestral e anualmente, considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?	Peso 20
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 50
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 30

Foi realizado, entre 01 de abril e 30 de junho, contato ativo com os usuários que contataram a Central de Atendimento da Anvisa para a realização da Pesquisa de Satisfação do referido período, obtendo os seguintes resultados às perguntas:

#### 4- Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	ABR/JUN 2018
SIM	89,48%
NÃO	10,52%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	ABR/JUN 2018
SIM	95,33%
NÃO	04,67%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

#### 6- Questão: 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	ABR/JUN 2018
EXCELENTE	68,85%
BOM	17,64%
SUFICIENTE	06,87%
RUIM	02,45%
PÉSSIMO	04,18%

O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa		Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM	89,48%	20	17,89
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM	95,33%	50	47,66
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)?	EXCELENTE/BOM	86,49%	30	25,94
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>				<b>91,49%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação".

O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

## 2 Pontos críticos:

Verifica-se que a informação de que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência;
- Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário;
- Perda de prazo de respostas pelas áreas.

## 3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersectorial (4)	Congresso Nacional (5)
1. Criação de rotina de monitoramento dos protocolos SAT em tramitação e notificação prévia ao vencimento do prazo.	X				
2. Sensibilização das áreas quanto á disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões	X	X			
3. Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento.	X	X			
4. Redução do tempo CGTAl de tratamento	X				

das demandas dando vazão no mesmo dia às áreas.					
5. Reforço nas atividades de treinamento à Central.	X	X			

## PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de julho a setembro de 2018

Resultados da satisfação geral nos meses de Julho a Setembro: 91,52%

### 1 Situação atual:

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada trimestral e anualmente, considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?	Peso 20
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 50
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 30

Foi realizada avaliação das respostas dos usuários que entraram em contato com a Central de Atendimento da Anvisa quanto à qualidade do atendimento recebido. O período de análise foi entre 01 de julho e 31 de agosto. Os dados de satisfação são coletados logo após o atendimento prestado. No total, foram 52603 contatos via Central de Atendimento Telefônico da Tel, dos quais 27049 completaram o questionário de satisfação oferecido após o atendimento. O que nos deu uma taxa de retorno de 51,48% de respondentes.

Abaixo, apresentamos os resultados encontrados para cada questionamento realizado na avaliação de satisfação:

#### 4- Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	JAN/MAR 2018
SIM	89,50%
NÃO	10,50%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	JAN/MAR 2018
SIM	95,23%
NÃO	04,77%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

#### 6- Questão: 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	JAN/MAR 2018
-----------------	--------------

EXCELENTE	68,90%
BOM	17,80%
SUFICIENTE	07,15%
RUIM	02,19%
PÉSSIMO	03,95%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa		Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM	89,50%	20	17,90
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM	95,23%	50	47,61
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)?	EXCELENTE/BOM	86,70%	30	26,01
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>				<b>91,52%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação".

O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

## 2 Pontos críticos:

Verifica-se que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. A atualização da Base de Conhecimento da Anvisa tempestiva à atualização de conteúdos gerados pelas unidades e a regularidade do funcionamento dos sistemas informatizados internos e externos da agência apresentam impacto direto na quantidade e qualidade do atendimento prestado pela Central. Observa-se um aumento significativo na quantidade de ligações em situações de conteúdos desatualizados no portal ou em ocasiões de sistemas indisponíveis ou apresentando falhas de uso, o que prejudica a resolutividade do atendimento, bem como a satisfação com este. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência;
- Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário;
- Perda de prazo de respostas pelas áreas.

## 3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)

1. Sensibilização das áreas quanto á disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões	X	X			
2. Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento.	X	X			
3. Reforço nas atividades de treinamento à Central.	X	X			

### PARECER DO 3º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de outubro a dezembro de 2018

Resultados da satisfação geral nos meses de Outubro a Dezembro: 91,35%

#### 1 Situação atual:

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada trimestral e anualmente, considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?	Peso 20
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 50
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 30

Foi realizada avaliação das respostas dos usuários que entraram em contato com a Central de Atendimento da Anvisa quanto à qualidade do atendimento recebido. O período de análise foi entre 01 de outubro e 31 de dezembro. Os dados de satisfação são coletados logo após o atendimento prestado. No total, foram 60.965 contatos via Central de Atendimento Telefônico da Tel, dos quais 33.639 completaram o questionário de satisfação oferecido após o atendimento. O que nos deu uma taxa de retorno de 55,17% de respondentes.

Abaixo, apresentamos os resultados encontrados para cada questionamento realizado na avaliação de satisfação:

#### 4- Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	OUT/DEZ 2018
SIM	89,31%
NÃO	10,69%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	OUT/DEZ 2018
SIM	94,93%
NÃO	05,07%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

6- Questão: 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	OUT/DEZ 2018
EXCELENTE	69,45%
BOM	17,33%
SUFICIENTE	06,82%
RUIM	02,25%
PÉSSIMO	04,14%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa	Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM 89,31%	20	17,86
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM 94,93%	50	47,46
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)?	EXCELENTE/BOM 86,78%	30	26,03
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>			<b>91,35%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação"

e dividindo o resultado por 100. O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

7 - Resultado consolidado do ano de 2018: 91,27%

2 Pontos críticos:

Verifica-se que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. A atualização da Base de Conhecimento da Anvisa tempestiva à atualização de conteúdos gerados pelas unidades e a regularidade do funcionamento dos sistemas informatizados internos e externos da agência apresentam impacto direto na quantidade e qualidade do atendimento prestado pela Central. Observa-se um aumento significativo na quantidade de ligações em situações de conteúdos desatualizados no portal ou em ocasiões de sistemas indisponíveis ou apresentando falhas de uso, o que prejudica a resolutividade do atendimento, bem como a satisfação com este. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência;

- Muitas informações, apesar de estarem disponibilizadas no portal são difíceis de serem encontradas, levando o usuário a ligar para a central de atendimento.
- Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário;
- Perda de prazo de respostas pelas áreas.

### 3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Reforço das atividades de Transparência Ativa	X	X			
Sensibilização das áreas quanto à disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões	X	X			
Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento.	X	X			
Reforço nas atividades de treinamento à Central.	X	X			

### PARECER CONSOLIDADO DE 2018

#### Resultados alcançados em 2018

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é a medida que indica o percentual de satisfação que o cidadão avalia sobre o atendimento recebido pela Central. Este indicador é elaborado a partir da realização de pesquisa realizada logo após o atendimento prestado ao cidadão. Ao terminar um atendimento, uma mensagem de voz automática, ou e-mail com texto no caso dos pedidos de informação por escrito, faz três perguntas ao usuário e pede resposta numérica que indica sua satisfação aos quesitos questionados. Os questionamentos são (1) Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado? (Sim/Não – Considera-se apenas o percentual de respostas “Sim”); (2) A resposta dada a seu questionamento esclareceu a sua dúvida (Sim/Não – Considera-se apenas o percentual de respostas “Sim” para o cálculo) e (3) Como avalia o serviço da Central de Atendimento? (Excelente/Bom/Suficiente/Ruim/Péssimo – Considera-se apenas o percentual de respostas “Excelente” e “Bom” para o cálculo). A partir das respostas é realizado um cálculo para chegar ao valor único percentual de satisfação do cidadão quanto ao atendimento, o ISU.

**O Resultado consolidado do ano de 2018 foi de 91,27%** de satisfação com o atendimento prestado pela Central. No ano de 2018 foram realizadas três avaliações de satisfação por meio do Sistema SAT de atendimento ao público, períodos entre janeiro e junho, junho e setembro e outubro e dezembro. Durante todo ano o índice alcançado sempre ficou acima dos 90% de satisfação.

Foi realizado, entre 01 de janeiro e 31 de março, contato ativo com os usuários que contataram a Central de Atendimento da Anvisa para a realização da Pesquisa de Satisfação do referido período, obtendo os seguintes resultados às perguntas:

4- Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	JAN/DEZ 2018
SIM	88,83%
NÃO	11,17%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	JAN/DEZ 2018
SIM	94,90%
NÃO	5,10%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

6- Questão: 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	JAN/DEZ 2018
EXCELENTE	68,53%
BOM	17,69%
SUFICIENTE	07,26%
RUIM	02,41%
PÉSSIMO	04,11%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa	Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM 88,83%	20	17,766
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM 94,90%	60	47,635
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)?	EXCELENTE/BOM 86,22%	30	25,866
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>			<b>91,27%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação".

O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

**Pontos críticos:** Verifica-se que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. A atualização da Base de Conhecimento da Anvisa tempestiva à atualização de conteúdos gerados pelas unidades e a regularidade do funcionamento dos sistemas informatizados internos e externos da agência apresentam impacto direto na quantidade e qualidade do atendimento prestado pela Central. Observa-se um aumento significativo na quantidade de ligações em situações de conteúdos desatualizados no portal ou em ocasiões de sistemas indisponíveis ou apresentando falhas de uso, o que prejudica a resolutividade do atendimento, bem como a satisfação com este. Ademais, situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Destacamos os esforços em execução sobre o portal da Anvisa (anvisa.gov.br) e sua usabilidade pelo cidadão, o contínuo desenvolvimento da Base de Conhecimento da Anvisa (que serve de fundamentação e consulta da Central de Atendimento para atender ao usuário), reforço sobre a tempestividade nas respostas ao cidadão para garantir as respostas no ato do atendimento ou, pelo menos, no prazo determinado, a promoção dos treinamentos sobre temas específicos para os teleoperadores da central daqueles assuntos que geram mais dúvidas do cidadão ou dificuldades pela Central responder e o desenvolvimento de novos canais de comunicação e transparência ativa com o cidadão. A partir desses achados foi possível iniciar ações de intervenção nas cinco frentes apontadas acima com o intuito de manter ou melhorar os resultados alcançados em 2018 para o ano de 2019.

### Encaminhamentos

- Reforço das atividades de Transparência Ativa;
- Sensibilização das áreas quanto à disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões;
- Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento;
- Reforço nas atividades de treinamento à Central;

### PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados do período de janeiro a março de 2019

Resultados da satisfação geral nos meses de janeiro a março: 91,41%

#### 1 - Situação atual

O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada trimestral e anualmente, considerando as respostas recebidas aos seguintes questionamentos:

Pergunta	Ponderação
Na maioria das vezes, o (a) senhor (a) obteve a resposta imediatamente ou no prazo informado?	Peso 20
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	Peso 50
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 30

Foi realizada avaliação das respostas dos usuários que entraram em contato com a Central de Atendimento da Anvisa quanto à qualidade do atendimento recebido. O período de análise foi entre 1º de janeiro e 31 de março de 2019. Os dados de satisfação são coletados logo após o atendimento prestado no ato da ligação, quando feito contato por telefone, ou por e-mail, quando o pedido é por meio do "Fale Conosco". No total, foram 92.685 contatos via Central de Atendimento da Tel, dos quais 20.348 completaram o questionário de satisfação oferecido após o atendimento. O que nos deu uma taxa de retorno de 21,95% de respondentes.

Abaixo, apresentamos os resultados encontrados para cada questionamento realizado na avaliação de satisfação:

a) Questão: Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?

RESPOSTA	JAN/MAR 2019
SIM	89,38%
NÃO	10,62%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

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

ESCLARECIMENTO	JAN/MAR 2019
SIM	95,27%
NÃO	04,73%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

c) Questão: 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	JAN/MAR 2019
EXCELENTE	69,58%
BOM	16,89%
SUFICIENTE	06,95%
RUIM	02,41%
PÉSSIMO	04,17%

Fonte: SisPeq (Sistema de Pesquisas Tel).

d) O cálculo do Índice de Satisfação do Usuário foi realizado considerando as respostas das pesquisas e a ponderação proposta, conforme segue:

Ação	Resultado da Pesquisa	Ponderação	Resultado*
Obteve resposta à pergunta no atendimento ou no prazo informado?	SIM 89,38%	20	17,87
A resposta dada ao seu questionamento esclareceu a sua dúvida?	SIM 95,27%	50	47,63
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)?	EXCELENTE/BOM 86,47%	30	25,94
<b>Índice de Satisfação do Usuário (ISU)</b>			<b>91,41%</b>

\* O resultado é obtido multiplicando-se o valor no campo "Resultado da Pesquisa" pelo valor do campo "Ponderação"

e dividindo o resultado por 100. O Índice de Satisfação do Usuário é calculado por meio da soma dos resultados de cada pergunta.

## 2 - Pontos críticos

Verifica-se que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento da Anvisa está diretamente relacionada aos processos de trabalho da Agência, vez que os resultados das análises técnicas, ou ausência delas, alterações nas legislações e alterações de procedimentos resultam em aumento na quantidade de questionamentos efetuados na Central. A atualização da Base de Conhecimento da Anvisa tempestiva à atualização de conteúdos gerados pelas unidades e a regularidade do funcionamento dos sistemas informatizados internos e externos da agência apresentam impacto direto na quantidade e qualidade do atendimento prestado pela Central. Observa-se um aumento significativo na quantidade de ligações em situações de conteúdos desatualizados no portal ou em ocasiões de sistemas indisponíveis ou apresentando falhas de uso, o que prejudica a resolutividade do atendimento, bem como a satisfação com este. Ademais,

situações midiáticas que envolvam a vigilância sanitária e que necessitam de manifestações institucionais da Agência promovem um aumento na procura da Central de Atendimento.

Dessa forma, salientamos que a Satisfação dos Usuários da Central de Atendimento está diretamente relacionada com as lacunas e possibilidades de melhoria das áreas internas da Agência. Citam-se abaixo alguns pontos de destaque:

- Faltam ainda informações qualificadas e disponibilizadas tempestivamente no Portal Anvisa de modo a garantir a transparência ativa às informações públicas da Agência e sua fácil localização no Portal;
- Muitas informações, apesar de estarem disponibilizadas no portal são difíceis de serem encontradas, levando o usuário a ligar para a central de atendimento, visto que mais de 80% dos usuários que contatam a central de atendimento buscaram a informação no Portal.
- Desatualização da base de conhecimento da Anvisa, a qual serve de referencial para a central elaborar resposta ao usuário e garantir sua resolutividade no ato do primeiro contato do cidadão;
- Perda de prazo de respostas pelas áreas tendem a gerar aumento dos pedidos sobre o mesmo assunto.

### 3 - Encaminhamentos

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Reforço das atividades de Transparência Ativa	X	X			
Sensibilização das áreas quanto à disponibilização prévia de informações novas no Portal Anvisa, bem como para a Base de Conhecimento por meio de memorandos e reuniões	X	X			
Solicitação às unidades da Anvisa quanto à revisão e atualização dos conteúdos da Base de Conhecimento.	X	X			
Reforço nas atividades de treinamento à Central.	X	X			



Documento assinado eletronicamente por **Petter Ricardo de Oliveira, Coordenador de Gestão da Transparência e Acesso à Informação**, em 05/07/2019, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0648474** e o código CRC **6868D804**.

---

Referência: Processo nº 25351.900224/2019-82

SEI nº 0648474