

## *Pesquisa de satisfação e imagem vai aferir opinião dos públicos externos*

10 de fevereiro de 2010



A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) quer conhecer a opinião de seus diversos públicos para aperfeiçoar a gestão institucional. Para isso, realiza, a partir desta quinta-feira (11), em parceria com a Universidade Federal Fluminense (UFF), uma pesquisa que vai medir a satisfação e avaliar a imagem da instituição perante os cidadãos, clientes externos e parceiros nacionais e internacionais. Colaborações poderão ser enviadas até o dia 12 de março.

A pesquisa faz parte da etapa de diagnóstico prévio ao Plano Estratégico da Agência, que pretende implantar um sistema integrado de gestão estratégica e operacional. Esse sistema irá nortear as ações da Anvisa nos próximos dez anos e estará apoiado na efetividade dos resultados e na satisfação dos usuários.

### **Serviços**

No que diz respeito aos serviços prestados pela Anvisa, a pesquisa vai medir a satisfação do setor regulado em âmbito nacional e internacional, das vigilâncias sanitárias, Laboratórios Centrais de Saúde Pública (Lacens), universidades, viajantes usuários dos serviços da Anvisa em seus postos descentralizados, autoridades sanitárias internacionais e outras instituições que utilizam os serviços ou que são parceiras da Agência.

A Anvisa, por meio da UFF, tem entrado em contato com as diversas instituições para convidá-las a participar da pesquisa. Representantes do setor regulado que desejarem participar devem antes obter as senhas de acesso. Para cadastrá-las, basta enviar e-mail para o endereço [setor\\_regulado@sigpro.uff.br](mailto:setor_regulado@sigpro.uff.br), informando os seguintes dados: tipo de empresa; áreas da Anvisa com as quais a empresa se relaciona; número de pessoas que responderão ao questionário e o e-mail para o qual devem ser enviadas as senhas de acesso. Não é necessária a identificação da empresa, mas é pré-requisito que ela tenha utilizado os serviços prestados pela Agência.

No caso das vigilâncias sanitárias, universidades, Lacens e demais instituições que queiram participar da pesquisa, as senhas de acesso podem ser obtidas enviando e-mail para o endereço [anvisa@sigpro.uff.br](mailto:anvisa@sigpro.uff.br). Lembrando que devem ser informados os seguintes dados: tipo de instituição; estado no qual se situa;

número de pessoas que responderão ao questionário e o e-mail para o qual devem ser enviadas as senhas.

### **Cidadão**

Presente nos questionamentos direcionados às instituições e ao setor regulado, a imagem da instituição também será avaliada por meio de entrevistas realizadas diretamente com a população. Essas entrevistas serão realizadas em locais de grande circulação das cidades de São Paulo, Curitiba, Florianópolis, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Brasília, Goiânia, Cuiabá, Manaus, Belém, Fortaleza, Recife, Salvador e Belo Horizonte, constituindo uma amostragem da percepção nacional.

Embora o questionário não esteja disponível na internet, sugestões da população em geral podem ser encaminhadas para o endereço [contato@sigpro.uff.br](mailto:contato@sigpro.uff.br). Em caso de esclarecimentos ou dúvidas, basta fazer contato com a Assessoria de Planejamento da própria Anvisa, pelo endereço eletrônico [aplan@anvisa.gov.br](mailto:aplan@anvisa.gov.br), ou com a UFF ([suporte@sigpro.uff.br](mailto:suporte@sigpro.uff.br)).

Luana Cury - Imprensa / Anvisa