



MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Copyright © 2025. 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.

Disponível em:

https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria



DIRETOR-PRESIDENTE SUBSTITUTO

Romison Rodrigues Mota

SEGUNDA DIRETORIA

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

QUARTA DIRETORIA

Romison Rodrigues Mota

TERCEIRA DIRETORIA

Danitza Passamai Rojas Buvinich

QUINTA DIRETORIA

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Átila Regina de Oliveira

OUVIDORIA

FICHA TÉCNICA

Ouvidora

Samara Furtado Carneiro

Elaboração

Samara Furtado Carneiro

Maria Helenice de Castro Alves

Ouvidor Substituto

André de Souza Oliveira Magela

Revisão

José Carlos Camapum Barroso

Maria Helenice de Castro Alves

EQUIPE DA OUVIDORIA

Diagramação

Assessoria de Comunicação/ASCOM

Cleonice Maria da Silva Leão Nunes

Eduardo Vieira do Nascimento

Flávia Luciano Mateus Simplício

Gleycianne Haline Ribeiro de Oliveira

Igor Viana Coelho Henriques

Jacqueline de Souza Fonseca

Jandecleide Rodrigues Bezerra

José Carlos Camapum Barroso

Luiz Carlos Alimandro Júnior

Maria Geralda de Souza Paulista

Maria Helenice de Castro Alves

Paulo Augusto Lemos de Souza

Riam Renella Martinelli

Ricardo Andrade Nascimento

Sara Rebeca Dias da Silva

Sérgio Otavio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

Projeto Gráfico e editoração

Igor Viana Coelho Henriques



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
FUNÇÃO DESTE MANUAL	9
A OUVIDORIA	11
Função da Ouvidoria:	12
Amparo Legal	13
Atendimento	17
Reconhecendo o cidadão como sujeito de direitos	17
A importância do atendimento qualificado	18
Comunicação com os manifestantes	19
Elementos essenciais para uma resposta de qualidade	20
O uso da Linguagem Simples	21
Uma resposta de excelência em três tópicos:	22
Dicas importantes	22

Conteúdo mínimo para Respostas Conclusivas	24
No caso de elogio:	24
No caso de reclamação:	24
No caso de solicitação:	24
No caso de sugestão:	24
No caso de denúncia:	25
No caso de simplifique:	25
Operacionalização do Atendimento	27
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.br	27
Manifestações de Ouvidoria	28
Tipos de Manifestações	28
Denúncia	28
Representação	28
Elogio	28
Reclamação	29
Simplifique	29



Solicitação	29
Sugestão	29
Manifestações Enviadas Pelo Público Interno	29
Tratamento Das Manifestações	30
Fluxo da gestão de Manifestações	32
Triagem das Manifestações	34
Encaminhamento de Manifestações para outra Ouvidoria	35
Quando uma Manifestação deve ser arquivada?	37
TRATAMENTO ESPECÍFICO PARA DENÚNCIAS	38
Proteção do Denunciante	45
Retaliação contra Denunciantes	48
Denúncia de Ato Praticado por Agente Público	49
SEGURANÇA E RASTREABILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	52
CONDUTA DOS AGENTES DA OUVIDORIA	53
Recomendações aos agentes da Ouvidoria	54

Recomendações aos colaboradores das áreas técnicas	56
CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62



APRESENTAÇÃO

- ▶ Este Manual é destinado aos agentes que atuam na Ouvidoria e aos colaboradores das áreas técnicas que orientam as respostas às manifestações dos usuários sobre temas que dizem respeito às suas áreas de atuação.



Sua elaboração foi pautada no compromisso de se tornar objeto de consulta para aqueles que trabalham com gestão das manifestações – atividade em que a empatia e a solicitude são atributos imprescindíveis.

Outra função é gerar comprometimento e motivação para a elaboração de respostas com as quais o usuário, ainda que não seja

atendido em sua manifestação, possa ficar satisfeito com a resposta recebida, gerar no agente responsável pela resposta, o desejo de ser sua melhor versão no desempenho de suas atividades.

Com linguagem simples e acessível, sua a proposta é oferecer leitura fácil e boa navegabilidade, de forma a otimizar o tempo de pesquisa.

Trabalhar no atendimento às manifestações dos cidadãos requer muita habilidade pois, lidar com as dores e com as dificuldades das pessoas não é uma tarefa fácil. Muitas vezes precisamos esclarecer dúvidas e nessas horas dependemos de material para consulta ou mesmo de alguém para conversar, colaborar e oferecer seu apoio, o que faz com que abandonemos o labor individual e nos tornemos uma rede, e quando o trabalho é realizado em rede, o sucesso é coletivo.

O conteúdo aqui apresentado gerará mais confiança para que os envolvidos com a gestão das manifestações de ouvidoria possam seguir colaborando na construção conjunta do conhecimento capaz de melhorar o atendimento aos cidadãos que procuram a Ouvidoria e prossigam na nobre missão de ouvir e servir.

“Se existe uma forma de fazer melhor, faça.”

Thomas Edison



FUNÇÃO

deste manual

- Um dos objetivos do planejamento estratégico da Anvisa para o quadriênio 2024/2027 é fortalecer o empoderamento dos cidadãos usuários dos serviços da Agência, municiando-os com informações que gerem autonomia e cidadania em saúde e que potencializem sua capacidade para tomar decisões conscientes, no que diz respeito aos serviços públicos a que têm direito. Sendo a mediadora entre o cidadão e a instituição que representa, a Ouvidoria tem um papel relevante no atingimento desse objetivo.

Ferramenta norteadora dos procedimentos de trabalho dos profissionais envolvidos no processo de gestão das manifestações de ouvidoria, a função deste Manual é orientar os agentes da Ouvidoria e os colaboradores que respondem às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria às suas áreas técnicas, no desempenho de suas atividades.

Além de recomendar padrões adequados e boas práticas para um atendimento eficiente e satisfatório aos usuários dos serviços, o Manual oferece orientações e diretrizes sobre as atividades que envolvem todo o processo, desde a recepção das manifestações até sua resposta definitiva, sobre as condutas que devem ser adotadas pelos profissionais e suas responsabilidades, sobre a comunicação com os usuários, linguagem adequada a ser utilizada nas respostas às

manifestações, proteção do denunciante etc. Aborda, ainda, outros aspectos como ética e transparência, atributos tão indispensáveis para o fortalecimento de uma relação de confiança entre os usuários e a Instituição.



A OUVIDORIA

- ▶ A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, registro, triagem, análise preliminar, solicitação de complementação de informações, trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço, consolidação, elaboração e encaminhamento da resposta conclusiva às manifestações.

Sua atuação deve ser empática, imparcial, focada na colaboração com as outras unidades, na ampliação e na consolidação dos meios de participação social e na produção de soluções dos problemas apresentados pelos cidadãos por meio de suas manifestações, fazendo valer o direito fundamental e legítimo deste, de influenciar nas decisões que afetam sua vida.

Pautada pelo respeito, confiança e transparência, o objetivo central de seu trabalho é apurar manifestações, transformando-as em melhorias para os processos internos e para o desenvolvimento de novos serviços e contribuindo para a construção da imagem e da reputação da Agência.

FUNÇÃO DA OUVIDORIA

Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, atuando como uma espécie de ponte ou intermediadora entre a Anvisa – prestadora dos serviços públicos – e os usuários desses serviços.



Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos – respeitando o princípio da impessoalidade, que rege as atividades da Administração Pública –, sem fazer entre eles qualquer tipo de distinção.

Ainda que o usuário faça demandas em quantidade excessiva, em tom pouco amigável, ou mesmo que apresente manifestação



aparentemente sem sentido, a Ouvidoria tem o dever de tentar compreendê-la e dar-lhe o melhor tratamento possível. Somente poderá haver tratamento diferenciado se houver disposição normativa expressa, como, por exemplo, no caso do Estatuto do Idoso.

A Ouvidoria também desempenha papel pedagógico ao oferecer aos usuários mais conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades, contribuindo para o fortalecimento de sua capacidade crítica e autônoma e o empoderando com informações para fazer as melhores escolhas.

AMPARO LEGAL

A participação popular nas decisões do estado teve início com o advento da Constituição Federal de 1988, quando foi assegurado aos cidadãos brasileiros o direito da participação no controle social, sendo o marco do surgimento de diversas formas de participação popular na sociedade brasileira.

O trabalho da Ouvidoria está respaldado no Artigo 37, § 3º da Constituição Federal.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência

e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011).

A Ouvidoria da Anvisa está subordinada à Ouvidora-geral da União -OGU/CGU, no que diz respeito à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento. Suas atividades são estabelecidas por amplo normativo. São leis federais, decretos, portarias e instruções normativas da Controladoria-Geral da União (CGU), que disciplinam toda a estrutura do Sistema de Ouvidorias Federais (SISOUV). De maneira específica, compõem ainda o rol dos normativos a lei de criação da Agência, os decretos que aprovaram seu Regulamento e o Regimento Interno.



-  **Constituição Federal**

Art. 37, Inciso XXII, §3º – Disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.
-  **Lei nº 13.848/2019**

Lei das Agências Reguladoras.
-  **Lei nº 13.608/2018**

Dispõe sobre recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações.
-  **Lei nº 13.460/2017**

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.
-  **Lei nº 9.782/1999**

Lei de criação da Anvisa.
-  **Decreto nº 10.228/2020**

Institui os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos.
-  **Decreto nº 10.153/2019**

Estabelece salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e irregularidades.
-  **Decreto nº 9.492/2018**

Regulamenta a Lei 13.460/2017.
-  **Decreto nº 9.094/2017**

Regulamenta dispositivo da Lei (Carta de Serviços ao usuário).
-  **Decreto nº 3.029/1999**

Aprova o regulamento da Anvisa.
-  **Portaria Anvisa 1.407/2023**

Dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias – (BS 58, DE 18/12/2023)
-  **RDC nº 585 de 10/12/2021**

Aprova o Regimento Interno da Anvisa.
-  **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
-  **Instrução Normativa ME nº 55/2020**

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

**Instrução Normativa OGU nº 7/2019**

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv e o painel “resolveu?”.

**Instrução Normativa CGU/OGU nº 3/2019**

Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

**Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7/2018**

Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade.



ATENDIMENTO

Reconhecendo o cidadão como sujeito de direitos

- Reconhecer e respeitar o cidadão como sujeito de direitos é entender que ele possui direitos inalienáveis e como tal deve ter sua dignidade respeitada como ser humano e sua igualdade perante a lei, independentemente de sua origem, raça, gênero, religião ou qualquer outra característica.



Isso inclui o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança, à educação, à saúde, ao trabalho, à moradia, entre outros direitos fundamentais.

Significa também incentivar e promover sua participação ativa através do exercício de seus direitos civis e políticos, como o direito de votar e de se expressar livremente, ou através da participação em processos de tomada de decisão que afetam sua vida.

Reconhecer o cidadão como sujeito de direitos é essencial para a promoção de uma sociedade inclusiva e democrática, onde todos os indivíduos possam viver com dignidade e igualdade de oportunidades, respeitando os direitos dos outros, obedecendo às leis, contribuindo para o bem-estar comum e participando ativamente na construção de uma sociedade mais justa e solidária.

A importância de um atendimento qualificado

Levando em conta a natureza do trabalho realizado pelos profissionais que atuam na Ouvidoria, é muito importante o domínio de algumas habilidades, conhecimentos e atitudes que lhes permitam realizar as tarefas.

Também são de fundamental importância a empatia para se colocar no lugar do manifestante, sentir o que ele está passando e tentar compreender os detalhes das questões apresentadas.

Ter bastante atenção ao analisar uma manifestação e ter sempre em mente que, ao procurar a Ouvidoria, o cidadão estará diante de uma dificuldade para a qual busca solução e necessita de total atenção aos seus relatos e às expressões utilizadas, o que inclui análise da manifestação de forma imparcial e a tomada de decisões justas com base nas informações fornecidas, além de apresentação de opções de solução que sejam apropriadas para o seu caso.



Comunicação com os Manifestantes

“Sempre vejo anunciados cursos de oratória. **Nunca vi anunciado curso de escutatória.** Todo mundo quer aprender a falar. **Ninguém quer aprender a ouvir**”

Rubem Alves

Na comunicação da Ouvidoria com os manifestantes deve ser mantida uma postura profissional, educada e cortês, deve ser explicado de forma clara as etapas do processo e sobre a garantia de privacidade das informações do cidadão, evitando jargões técnicos desnecessários, expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas sem descrição.



A comunicação é a ferramenta central para manter a qualidade do atendimento. A linguagem utilizada pode definir o sucesso ou o fracasso de um atendimento, aproximando ou afastando a Ouvidoria do usuário.

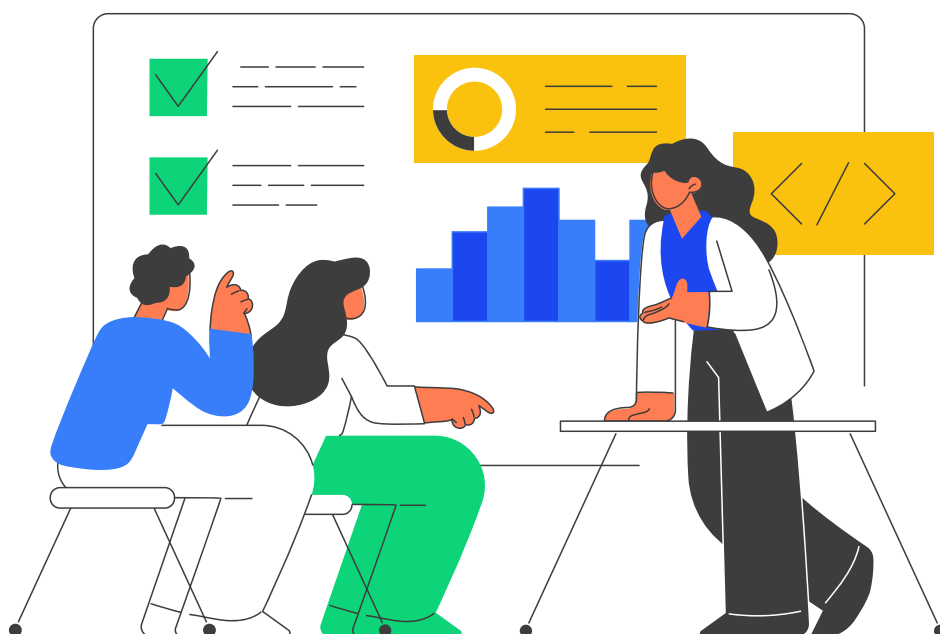
Os textos devem conter primeiro a resposta que o manifestante espera, ou seja, resposta ao fato relatado, depois as informações complementares, explicativas ou institucionais, no final da comunicação.

Para garantir maior sigilo dos dados pessoais, o nome do usuário nunca deve constar no corpo do texto da resposta.

A resposta ao cidadão deve ser elaborada e enviada logo após o recebimento da resposta da área técnica. Se o texto recebido da área técnica não contemplar a demanda do cidadão, novas informações devem ser solicitadas.

Elementos essenciais para uma resposta de qualidade

- Redação direcionada ao cidadão, com argumentações concretas, pautadas na legislação.
- Uso dos mesmos termos utilizados pelo cidadão, demonstrando que a demanda foi lida e analisada.
- Respostas personalizadas específicas para cada demanda (não utilizar resposta genérica).
- Uso correto da linguagem (ortografia, concordância e pontuação).
- Evitar resposta padrão é respeitar as particularidades do relato.



O uso da Linguagem Simples

- Usar linguagem simples para escrever a resposta, ser claro e direto de forma que o texto seja compreendido por qualquer pessoa.
- Descrever a providência adotada e o prazo de execução.
- Dividir as informações em parágrafos e por ordem de importância.
- Incluir na resposta apenas os elementos essenciais para o entendimento.
- Ser direto e objetivo na resposta.
- Escrever sempre de forma afirmativa.
- A linguagem deve ser precisa, objetiva, simples e acessível, com utilização de expressões compreensíveis.

Uma resposta de excelência em três tópicos:

Análise da demanda



Foco no **assunto** e nas **possibilidades de respostas**

Encaminhamento para área técnica



Foco na **articulação** e no **relacionamento interpessoal**

Formulação das respostas:

- Preliminar
- Definitiva
- Complementar



Foco na **qualidade, linguagem e tempestividade** das informações

((!)) Dicas importantes

Não é necessário dizer que a informação prestada veio da área técnica ou utilizar aspas para texto copiado.

Evitar a prática de utilizar textos de respostas anteriores adaptados para uma nova resposta.

Antes de encaminhar a resposta ao cidadão, revisar o texto e principalmente colocar-se no lugar dele, imaginando se ficaria ou não satisfeito com a resposta dada.



**Uma boa resposta é a chave para
o estreitamento da relação do
cidadão com o Estado, levando a
uma maior participação social!**



Conteúdo mínimo para Respostas Conclusivas

Para as respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria deve oferecer, minimamente este conteúdo:

No caso de elogio:

Informar sobre o seu encaminhamento e ciência do agente público ou do responsável pelo serviço prestado e à chefia imediata, quando for o caso.

No caso de reclamação:

Informar a análise do fato apontado e se encontra em andamento e apresentar uma previsão de finalização e entrega do resultado, objeto da reivindicação do manifestante.

No caso de solicitação:

Informar sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

No caso de sugestão:

Informar sobre manifestação do gestor a respeito da possibilidade de adoção da sugestão, período estimado do tempo necessário para implementação, quando for o caso.



No caso de denúncia:

Informar que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes e informar, também, quais os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, incluir justificativa sobre o seu arquivamento. A denúncia sem identificação, no que couber, receberá os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

No caso de Simplifique:

São três as possibilidades:

I - tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, encaminhar para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização.

II - tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017, encaminhar ao órgão competente.

III - tratando-se de reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificadas na forma dos dois itens acima, encaminhar diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas.

A Ouvidoria deve, também, informar sobre a resolutividade da manifestação, observando que será considerada “manifestação não resolvida” quando ainda restarem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável e considerada “manifestação resolvida” quando todas as providências cabíveis já tiverem sido adotadas.

Para garantir uma comunicação clara e eficiente e manter alinhadas as partes envolvidas no processo de gestão das demandas quanto às necessidades e expectativas do manifestante, a Ouvidoria deve solicitar à área técnica que informe sobre o surgimento de novos fatos relacionados a uma demanda já respondida e, no caso de existirem, a Ouvidoria deve avaliar a relevância e a necessidade de dar conhecimento ao manifestante e, se for o caso, a informação registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento.



OPERACIONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br

O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. De uso obrigatório, nela são registradas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Ao procurar a administração pública para apresentar uma manifestação, o cidadão está consentindo o registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

Tal consentimento abrange a utilização dos dados estritamente para a finalidade relacionada à sua manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes

As manifestações dos usuários devem ser apresentadas pelo Fala.BR. Porém, se forem recebidas por outros meios, inclusive por e-mail, deverão ser digitalizadas pela Ouvidoria e inseridas imediatamente na Plataforma.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

As manifestações podem abranger uma ampla gama de assuntos, incluindo insatisfação com serviços prestados, irregularidades, violações de direitos, sugestões de melhoria, elogios, entre outros.

Tipos de Manifestações

DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

REPRESENTAÇÃO:

Manifestação escrita encaminhada por agentes públicos, ou por órgãos e entidades públicas, que noticie à autoridade competente, ilegalidades, omissões ou abuso de poder, passíveis de apuração no âmbito administrativo.

ELOGIO:

Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento recebido ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.



RECLAMAÇÃO:

O usuário expressa insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

SIMPLIFIQUE:

Forma pela qual o usuário participa da desburocratização dos serviços públicos, encaminhando proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). As solicitações de simplificação seguem o disposto na Instrução Normativa Conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

SOLICITAÇÃO:

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

SUGESTÃO:

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Manifestações enviadas pelo público interno

As manifestações enviadas pelo público interno da Agência – servidores, colaboradores estagiários, terceirizados, consultores etc. –,

serão direcionadas à Ouvidoria e receberão o mesmo tratamento das manifestações de usuários de serviços públicos, incluindo as mesmas garantias e proteções.

As irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo devem ser levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração. As representações previstas devem ser acolhidas na Ouvidoria ou na Corregedoria em que forem apresentadas

As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pela Ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

Os atos de comunicação e as representações formuladas quando tenham como objeto a conduta de agentes públicos no exercício de suas atribuições ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido, e a prática de atos lesivos por entes privados em face da administração da entidade serão encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à unidade setorial de correição.

Tratamento das Manifestações

O tratamento das Manifestações compreende:

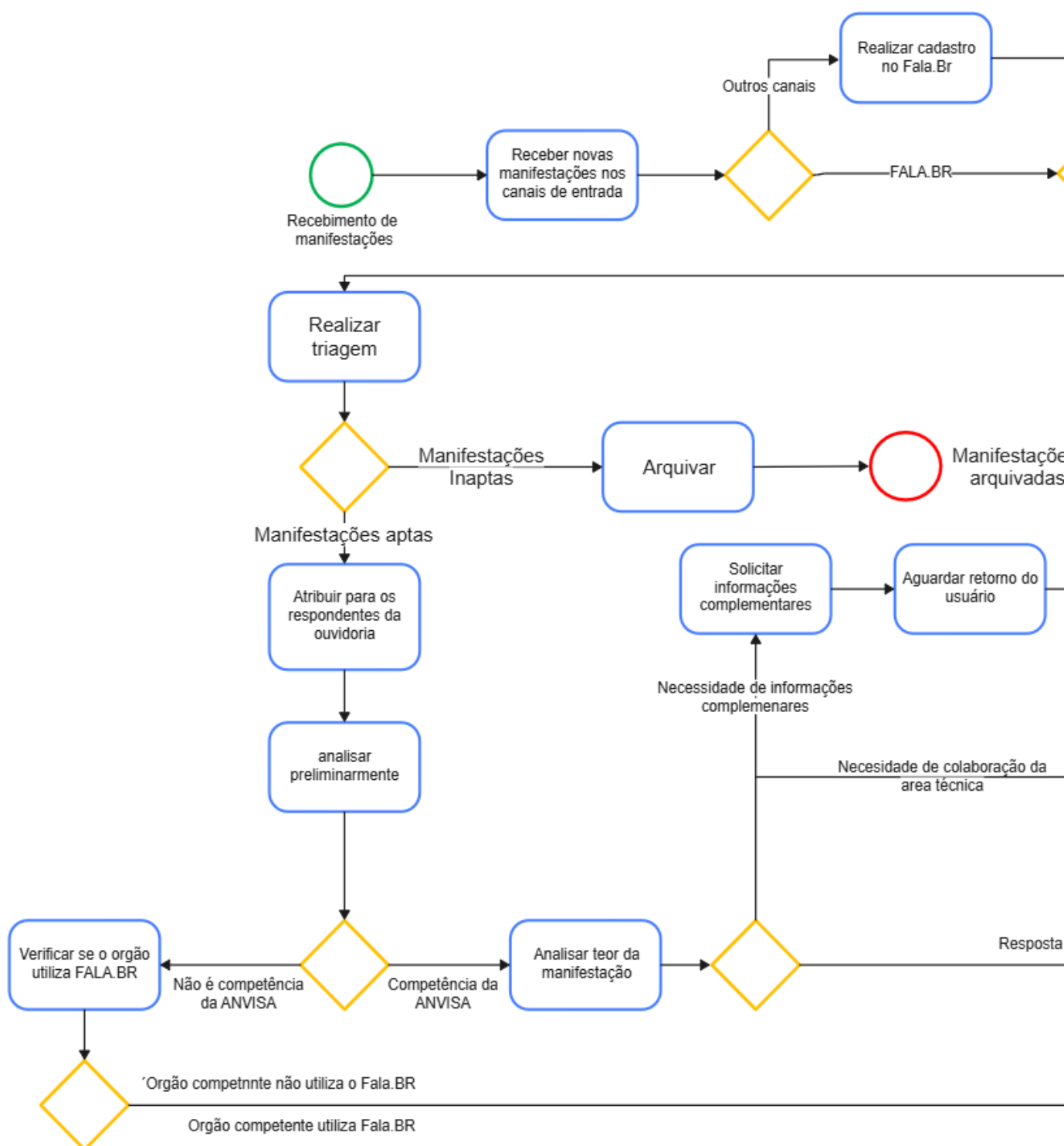


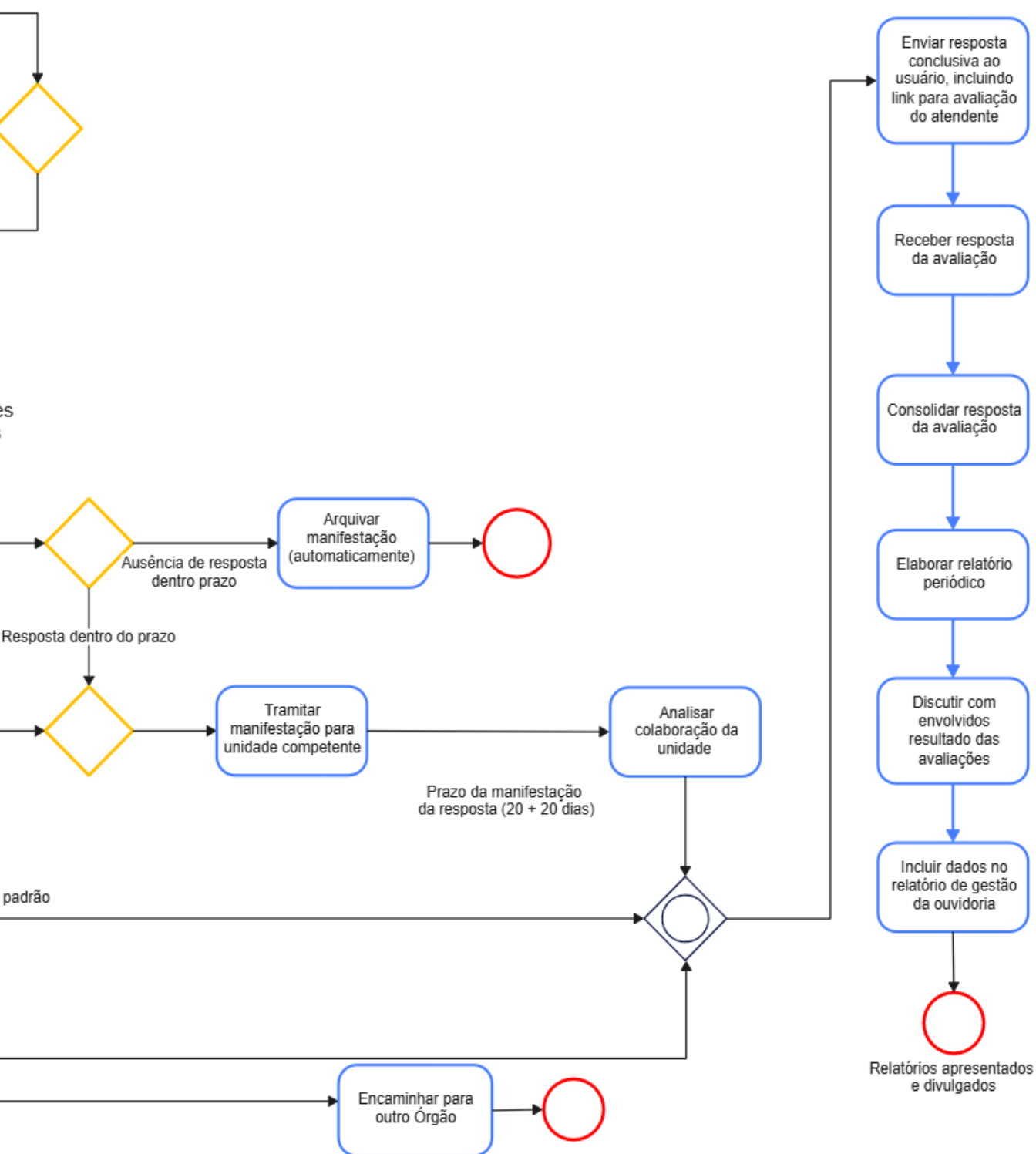
O cumprimento dos prazos será monitorado pela CGU e, conforme preconiza a legislação, a Ouvidoria deve realizar todas as etapas de tratamento no prazo de trinta dias, a contar do recebimento da manifestação. Este prazo é prorrogável por mais 30 dias, desde que haja justificativa expressa registrada na Plataforma **Fala.BR**.

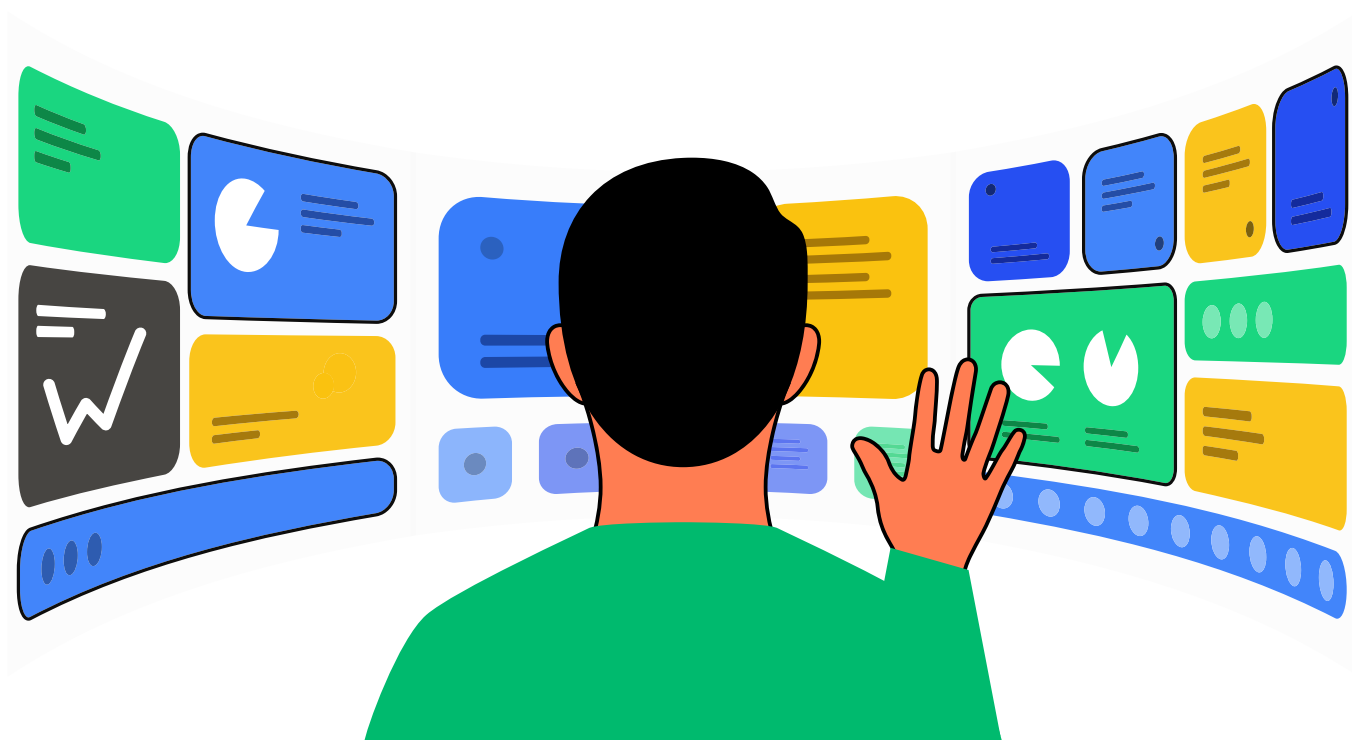
RECOMENDAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Embora o prazo legal para o tratamento das manifestações seja de 30 dias, a boa prática recomendada pela Ouvidoria são 14 dias entre o recebimento e a resposta final.

Fluxo da Gestão de Manifestações







Triagem das Manifestações

Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria e receberem manifestações deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria e, em nenhuma hipótese, poderão dar publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização.

No procedimento de triagem da manifestação devem ser observados a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, esses dados podem ser reclassificados, para qualificar corretamente a manifestação.



Solicitação de Complementação

A Ouvidoria deve verificar se a manifestação contém as informações suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante, complementação de informações, se for o caso.

As solicitações de complementação devem ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento.

Não serão admitidos sucessivos pedidos de complementação de informações, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante


O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo da manifestação a partir do recebimento pelo usuário, e será retomado a partir de sua resposta. Na falta de resposta ao pedido de complementação no prazo estabelecido, a manifestação será arquivada automaticamente, sem a produção de resposta conclusiva.

Encaminhamento de demanda para outra Ouvidoria

O encaminhamento de demanda para a ouvidoria de outro órgão deve ser realizado, sempre que possível, imediatamente após a triagem, a fim de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

Se a ouvidoria destinatária não for cadastrada no Fala.BR, o manifestante deve ser orientado sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pelas providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido. Este prazo pode ser prorrogado uma vez por igual período, mediante justificativa expressa da área técnica.



RECOMENDAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Embora o prazo legal para resposta das áreas técnicas seja de 20 dias, é boa prática, recomendada pela Ouvidoria, que sejam respondidas no prazo de 07 dias, contados a partir do recebimento do pedido.



Quando uma manifestação deve ser arquivada?

- **Quando seu teor**, recebido de um mesmo manifestante, for duplicado. Neste caso, o protocolo da primeira manifestação recebida deve ser informado na justificativa para o arquivamento da manifestação repetida.
- **Na falta de precisão** na informação, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda.
- **Quando houver falta** de urbanidade.
- **Quando a manifestação for imprópria** ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados.
- **Quando a manifestação** tiver sido encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento.
- **Quando houver perda de objeto**, ou seja, quando o motivo pelo qual a manifestação foi apresentada deixa de existir e a manifestação se torna desnecessária.

TRATAMENTO

específico para denúncias

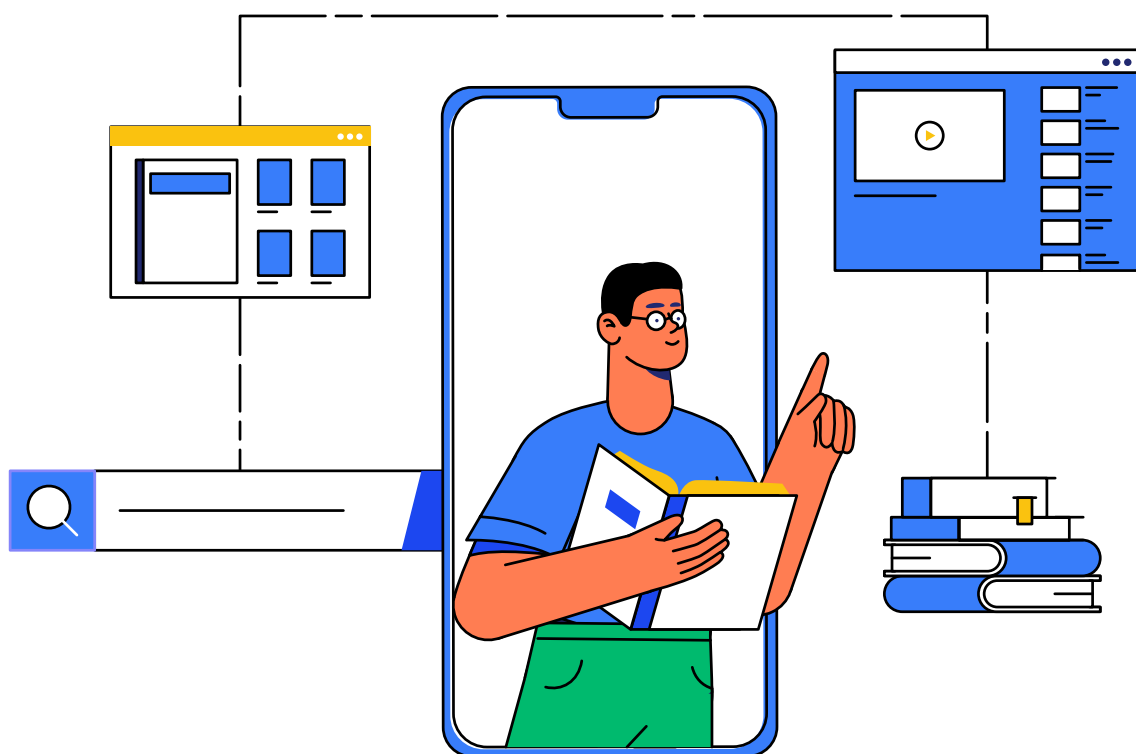
- Denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes.

A Ouvidoria é a unidade responsável pelo tratamento (recebimento, registro, triagem, encaminhamento, análise preliminar, solicitação de complementação de informações, trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço, consolidação, elaboração) e encaminhamento da resposta conclusiva de denúncias no âmbito da Anvisa.

As denúncias devem ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do **Fala.BR**.

Inicialmente é necessário confirmar que a denúncia é de competência da Anvisa e, se houver dúvida, devem ser consultadas as atribuições e finalidades definidas em lei e o Regimento Interno da Anvisa.

Denúncias recebidas pela Ouvidoria em outros meios serão inseridas no Fala.BR e aquelas recebidas pelas demais unidades da Anvisa, inclusive pela Corregedoria e pela Comissão de Ética,



independentemente do formato, devem ser inseridas em processo sigiloso no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminhadas à Ouvidoria, via concessão de credencial de acesso ao Ouvidor, para que sejam inseridas no **Fala.BR**.

Denúncias, inclusive anônimas, recebidas pelas unidades responsáveis pelo Protocolo e pelos canais de atendimento da Agência devem ser registradas e encaminhadas exclusivamente à Ouvidoria, independentemente do destinatário indicado.

As denúncias contra atos que indicam a prática de irregularidades relativas a produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária recebidas diretamente pela Ouvidoria serão consideradas queixas técnicas e, como tal, serão encaminhadas à área técnica afeta ao tema, para inserção nos sistemas informatizados de queixas técnicas e eventos

adversos da Anvisa e estarão sujeitas a procedimentos estabelecidos em atos normativos específicos.

A comunicação de irregularidade receberá tratamento de denúncia e, nesse caso, não será necessário produzir resposta conclusiva.



Quando o autor da denúncia descumprir os deveres administrativos descritos na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, a seguir listados, a denúncia poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva:

- **Expor os fatos conforme a verdade.**
- **Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.**
- **Não agir de modo temerário.**
- **Prestar informações que lhes forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.**

Denúncias recebidas sobre matéria alheia à competência da Anvisa serão encaminhadas à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas, desde que esta utilize a plataforma **Fala.BR**, observados os



procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Na análise preliminar da denúncia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, sendo avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia por esta Agência.

Para ser caracterizada como denúncia, a manifestação precisa conter elementos de irregularidade, ter autoria, materialidade (qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato), compreensão (faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento), ou seja, indícios que permitam a compreensão de tais elementos.

Se as informações existentes na denúncia forem insuficientes para o seu tratamento, deverá ser solicitada ao denunciante complementação de informações, a ser atendida no prazo máximo de vinte dias, contados da data do recebimento.

A falta de complementação de informações no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Se as informações existentes na comunicação de irregularidade forem insuficientes para o seu tratamento, deverá ser arquivada e registrada a motivação de seu arquivamento.

Na existência de requisitos mínimos de autoria, a denúncia ou

comunicação de irregularidade relativa a atos praticados por agente público em exercício na Anvisa é considerada relevante e será conhecida e encaminhada às unidades apuratórias competentes, cabendo a estas a avaliação da materialidade.

A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa.



RECOMENDAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Embora o prazo legal para resposta das áreas técnicas seja de 20 dias, é boa prática, recomendada pela Ouvidoria, que sejam respondidas no prazo de 07 dias, contados a partir do recebimento do pedido.

O Ouvidor poderá solicitar acesso a todos os processos da Anvisa, devendo manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

A Ouvidoria fará análise prévia e tramitará as denúncias recebidas às unidades responsáveis pela adoção das providências necessárias, conforme segue:

- **À Corregedoria:** quando tenham como objeto a conduta de agentes públicos no exercício de suas atribuições ou que tenha



relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido, e a prática de atos lesivos por entes privados em face da administração da entidade;

- **À Comissão de Ética:** quando se tratar de possíveis desvios de conduta ética;
- **À Auditoria Interna:** quando os fatos relatados exigirem apuração de possíveis práticas de ilegalidades ou irregularidades envolvendo processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos, nos termos da legislação federal; ou
- **Às demais unidades organizacionais:** quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de atribuição regimental correspondente.

A tramitação das denúncias às unidades acima referenciadas será realizada pela plataforma **Fala.BR**.

A critério da Ouvidoria, as unidades competentes poderão ser consultadas previamente ao encaminhamento formal da denúncia.

Quando identificada competência de apuração concorrente, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, às respectivas unidades apuratórias.

As instâncias acima referenciadas deverão, no prazo de vinte dias (atentar para o prazo de 07 dias recomendado como boa prática) após o recebimento da denúncia, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, comunicar à Ouvidoria o encaminhamento dado à matéria.

O tratamento e apuração realizados pelas instâncias mencionadas serão acompanhados pela Ouvidoria diretamente no Sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria da Anvisa, considerando os critérios de tempestividade e conformidade.

A apuração da denúncia realizada pelas instâncias Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, o qual será referenciado no respectivo registro na plataforma Fala.BR.

Concluído o tratamento da denúncia por qualquer das instâncias, o resultado deve ser comunicado à Ouvidoria, mediante reabertura da manifestação na plataforma Fala.BR.

À denúncia recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva ao denunciante, no prazo de trinta dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período

Entende-se por conclusiva, a resposta que contenha informação sobre o encaminhamento à unidade apuratória competente, ou sobre o arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

“Nossa habilidade de construir e manter relacionamentos saudáveis é o fator mais importante para se sair bem em qualquer área da vida.”

John C Maxwell



PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

A proteção do denunciante é um tema de extrema importância no contexto do trabalho das ouvidorias. O denunciante é a pessoa que reporta uma irregularidade, má conduta ou violação de normas dentro de uma instituição.

A garantia da sua proteção é essencial para encorajar as pessoas a se manifestarem e revelarem informações sensíveis ou até incriminadoras.

Muitas vezes, os denunciantes enfrentam riscos significativos ao expor práticas ilegais ou imorais, como retaliações pessoais, perda do emprego ou até mesmo ameaças à sua segurança.

Ao receber uma denúncia para análise e apuração, a Ouvidoria e as unidades apuratórias passam a ser responsáveis por assegurar a proteção da identidade do denunciante ou de qualquer elemento que permita a sua identificação.

A identidade do denunciante será protegida através de restrições de acesso aos dados, limitando-os apenas aos agentes públicos com necessidade de conhecer, por um período de cem anos.

A preservação da identidade será realizada por meio do sigilo do



nome, endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante, inclusive pelo número identificador do seu computador (IP).

Antes do encaminhamento da denúncia para as unidades apuratórias, a Ouvidoria deverá providenciar sua pseudonimização.



VOCÊ SABE O QUE É PSEUDONIMIZAÇÃO?

É o ato de retirar todas as informações que poderiam revelar a identidade do denunciante, sempre que o consentimento deste for negado ou quando a denúncia for enviada às unidades de apuração

Se a unidade apuratória considerar indispensável a identificação do denunciante, poderá requerer, por solicitação expressa à Ouvidoria, a transferência do sigilo e, neste caso, a unidade requerente ficará responsável por restringir o acesso às informações pessoais, ou aquelas que permitam sua identificação.

No encaminhamento de denúncia para outras unidades de



ouvidoria, só poderão ser mantidos os elementos de identificação do denunciante mediante o consentimento expresso deste, ou mediante ordem judicial.

A solicitação de consentimento será realizada por meio da plataforma **Fala.BR** e o denunciante terá o prazo de vinte dias, contados da notificação, para responder.

Quando a resposta do denunciante for negativa ou quando finalizado o seu prazo sem que responda, a Ouvidoria somente poderá encaminhar a denúncia para a unidade de ouvidoria responsável pelas providências solicitadas após a pseudonimização.

Na pseudonimização, a ouvidoria deverá retirar qualquer elemento de identificação que permita a associação da denúncia a um indivíduo. Tal identificação só será possível pelo uso de informação adicional mantida no sistema. Elementos de identificação são dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos etc.

Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deve ser aplicado em dados biométricos (voz do denunciante ou imagem), na descrição dos fatos e seus anexos, onde deve ser verificada a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

A pseudonimização pode ser feita através da produção de extrato, versão tarjada ou redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Caso a pseudonimização seja muito trabalhosa, as denúncias podem ser enviadas às áreas responsáveis sem os anexos, com a indicação de que

estão disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

Quando a denúncia, incluindo seus anexos, não tiver identificação ou quaisquer elementos que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, deverá ser encaminhada imediatamente para ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo assunto

Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, terá acesso aos autos do processo durante a tramitação, considerando as condições de restrições e sigilo.

Quem produzir denúncia falsa ou evidência que sabe ser falsa, poderá ser responsabilizado, nos termos das leis aplicáveis.

RETALIAÇÃO CONTRA DENUNCIANTES

Cabe à CGU receber e apurar denúncias, instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa dos agentes públicos que praticarem retaliação contra denunciante. As denúncias dessas práticas recebidas pela Ouvidoria devem ser encaminhadas imediatamente à CGU.

A qualquer momento a CGU poderá solicitar informações à Ouvidoria, para fins de análise prévia e instrução processual, cuja resposta deve seguir no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.



DENÚNCIA DE ATO PRATICADO POR AGENTE PÚBLICO

A Ouvidoria informará à CGU, por meio de marcação em campo específico na plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo – CCE ou Função Comissionada Executiva – FCE, a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

O registro da informação na CGU não retira a obrigação de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

Consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior, os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria tomará medidas para proteger a identidade do denunciante e as informações recebidas.

A identidade do denunciante será protegida através de restrições de acesso aos dados, limitando-os apenas aos agentes públicos com necessidade de conhecer, por um período de cem anos. A proteção da identidade não depende do conhecimento prévio da denúncia pela Ouvidoria e mesmo quando a denúncia não esteja ainda em

poder da Ouvidoria, as demais áreas que tiverem conhecimento de sua existência, estão obrigadas a garantir a proteção do denunciante.

A necessidade de conhecimento será declarada pelo agente público responsável pela investigação, quando for essencial para analisar os fatos mencionados na denúncia.

Nos casos de encaminhamento de denúncias para ouvidoria de outros órgãos, o compartilhamento da identificação do denunciante somente poderá ser realizado se este consentir, ou mediante ordem judicial.

Se for necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na plataforma Fala.BR para outra ouvidoria do SisOuv, a ouvidoria que receber originalmente a denúncia deve solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação.

Neste caso, o denunciante terá o prazo de vinte dias para resposta. E se não responder, para todos os efeitos, será considerada negativa de consentimento.

Quando a resposta do denunciante for negativa ou quando finalizado o seu prazo, a Ouvidoria somente poderá encaminhar a denúncia com pseudonimização.

Quando a denúncia, incluindo seus anexos, não tiver identificação ou quaisquer elementos que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, deverá ser encaminhada imediatamente para ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

Quando existirem dados que possam identificar o manifestante, a



ouvidoria originalmente destinatária deverá adotar o procedimento de pseudonimização antes do encaminhamento para unidade responsável pelo assunto.

Na pseudonimização, a Ouvidoria deverá retirar qualquer elemento de identificação que permita a associação da denúncia a um indivíduo. Tal identificação só será possível pelo uso de informação adicional mantida no sistema.

Elementos de identificação são dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos.

Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deve ser aplicado em dados biométricos (voz do denunciante ou imagem), na descrição dos fatos e seus anexos, onde deve ser verificada a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

A pseudonimização pode ser feita através da produção de extrato, versão tarjada ou redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Caso a pseudonimização seja muito trabalhosa, as denúncias podem ser enviadas às áreas responsáveis sem os anexos, com a indicação de que estão disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

SEGURANÇA

e rastreabilidade das manifestações

- ▶ Para garantir a segurança e a rastreabilidade, as manifestações enviadas pela Ouvidoria para as áreas responsáveis serão encaminhadas através da plataforma **Fala.BR**.

Qualquer agente público que divulgar ou acessar, ou permitir acesso indevidamente às informações das manifestações, será legalmente responsabilizado.



CONDUTA

dos agentes da ouvidoria

- ▶ No exercício de suas atribuições, os agentes da Ouvidoria devem seguir as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e Código de Ética da Anvisa.

As seguintes diretrizes de atuação também devem ser seguidas:

Zelar pelos direitos, interesses e confiança do usuário dos serviços da Anvisa que recorrem à Ouvidoria;

Adotar as medidas necessárias para manter em sigilo os elementos de identificação dos manifestantes;

Não publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos na Portaria Normativa CGU 116/2024;

Não divulgar, ou permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação pessoal sigilosa, sob pena de ser responsabilizado civil, penal e administrativamente.

Respeitar os usuários de serviços da Anvisa em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades; e

Não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

RECOMENDAÇÕES AOS AGENTES DA OUVIDORIA

Além de possuírem habilidade, competência e conhecimento sobre todos os assuntos inerentes ao seu trabalho, os agentes que atuam na Ouvidoria devem ter atitude para resolver as questões que envolvem as demandas que lhes são apresentadas.

A atitude tem o poder de transformar ideias em ações concretas e gerar resultados. Ter atitude é ir além do acúmulo de conhecimentos e colocar em prática o que se sabe, enfrentar desafios e buscar soluções para os problemas apresentados. Ter conhecimento e não colocar em prática é como ter um mapa detalhado e não sair do lugar.

Portanto, além do conhecimento é necessário ter a determinação para agir com energia diante dos desafios.

Conhecimento
Habilidade
Atitude



saber **o que** fazer

saber **como** fazer

saber e **querer** fazer



Da mesma maneira que um bom relacionamento deve ser mantido com o cidadão, também é necessário garantir uma boa interação com os colaboradores das áreas internas.



IMPORTANTE:

- ▶ Ter conhecimento dos normativos relativos ao trabalho da Ouvidoria.
- ▶ Procurar conhecer bem os processos organizacionais da Anvisa.
- ▶ Ser imparcial, não emitindo julgamento sobre os casos apresentados.
- ▶ Atuar de forma cooperativa e integrada com os colaboradores das áreas técnicas.
- ▶ Ser responsivo em relação à busca de respostas às demandas do cidadão, agindo com rapidez e disposição de servir.
- ▶ Entrar em contato com os colaboradores das áreas técnicas 3 dias antes do prazo de devolução das respostas das manifestações para lembrar da proximidade do fim do prazo
- ▶ Analisar as demandas com antecedência! Nenhuma demanda poderá permanecer na Ouvidoria por mais de 24 horas. Lembre-se que os colaboradores das áreas precisarão de tempo para resolver as questões dos cidadãos.

- ▶ Antes de encaminhar a manifestação para a área técnica, analisar se o conteúdo do relato apresenta todos os dados necessários ao atendimento do objeto do registro.
- ▶ Em caso de denúncias, pseudonimizar a manifestação antes de enviá-la às unidades apuratórias.
- ▶ Caso seja necessário, solicitar informações complementares ao cidadão por telefone ou pela própria plataforma Fala.BR. O cidadão tem o prazo de até 20 dias corridos para responder na plataforma, caso contrário, o sistema encerra automaticamente a manifestação.

RECOMENDAÇÕES AOS COLABORADORES DAS ÁREAS TÉCNICAS

A atuação dos colaboradores das áreas técnicas é essencial para o bom atendimento aos usuários dos serviços da Anvisa.

É importante verificar, em até 3 dias do recebimento da manifestação, se o assunto do relato é realmente da competência da sua unidade. Caso não seja, restitua imediatamente à Ouvidoria informando o equívoco e indicando, se for o caso, a unidade responsável pelo assunto.

Se o assunto é de sua competência, elabore proposta de resposta e restitua a manifestação à Ouvidoria no prazo de até 7 dias.



RECOMENDAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Embora o prazo legal para contribuição das áreas técnicas às manifestações seja de 20 dias, é boa prática serem restituídas à Ouvidoria no prazo de 07 dias, contados do recebimento da manifestação.

Ao tratar as manifestações encaminhadas à unidade, é importante que os colaboradores responsáveis observem algumas recomendações:

- ▶ Ao receber as demandas dos usuários, avalie e responda dentro do prazo acordado com a Ouvidoria.
- ▶ Seja atencioso ao ler a demanda e identifique as informações desejadas. Comentários e narrativas pessoais, não precisam ser respondidos, a menos que se refiram diretamente à demanda.
- ▶ Evite utilizar respostas evasivas que não trazem esclarecimento ao cidadão e podem gerar retrabalho.
- ▶ Havendo mais de um questionamento, elabore as respostas na ordem em que os questionamentos foram apresentados.
- ▶ Seja solícito e atencioso. Quando for o caso, responda com fundamentação legal, cite normativos.
- ▶ Elabore a resposta em uma sequência lógica, de forma a facilitar o entendimento.
- ▶ Se for necessário, divida a resposta em parágrafos para melhor compreensão do usuário.

- ▶ Utilize linguagem simples, seja conciso, respeite o tempo do cidadão e escreva apenas o que é necessário, sem excesso de formalismos.
- ▶ Lembre-se que a resposta que você emitir será direcionada ao usuário e não à Ouvidoria.
- ▶ Evite expor dificuldades da Agência como falta de servidores ou problemas de TI. Procure responder pontualmente às solicitações, sem expor problemas internos.
- ▶ Use siglas apenas se estiverem acompanhadas dos significados. Evite frases rebuscadas, jargões e especificações técnicas.
- ▶ Sua resposta deve abordar todos os questionamentos do demandante. Lembre-se que respostas incompletas ou evasivas geram novas demandas e retrabalho.
- ▶ Tenha sempre em mente que, ao ler o posicionamento da Anvisa, o cidadão poderá ficar satisfeito ou insatisfeito, e essa condição vai depender em muito da resposta que você encaminhou.
- ▶ Em casos de denúncias, críticas e reclamações, agradeça. É uma forma de reconhecer a participação do cidadão, cuja intenção é melhorar a qualidade dos serviços prestados.
- ▶ Informe sempre a origem da resposta colocando na assinatura, o nome completo da área e a sigla. É uma forma de demonstrar que existem responsáveis pela informação.



- ▶ Encerre a resposta com cumprimento simples.
- ▶ Antes do envio da resposta, revise o texto, confira se as informações fornecidas estão corretas, avalie se é possível simplificar a mensagem e melhorar o conteúdo final.
- ▶ Reencaminhe à Ouvidoria as respostas que exigem complementação de mais de uma área.

REFLEXÃO

O acolhimento, como vetor da ouvidoria, é como um abraço. **Abrimos os braços e trocamos energia e empatia e saímos diferentes e melhores.**

Em cada abraço (demanda), há uma troca:

Para quem precisa de uma resposta, uma solução. para quem responde, engajamento com proatividade, que se traduz em um Estado que aos poucos se inova de forma silenciosa e ao mesmo tempo gigante.

Fonte: Guia Ouvidoria GDF

CONSIDERAÇÕES

5

finais

- Este Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas foi elaborado como o intuito de promover a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos usuários dos serviços oferecidos pela Anvisa.

Resultado de pesquisa elaborada com ouvidorias do SisOuv, pesquisa bibliográfica e documental, pesquisa em normativos existentes sobre a temática, o Manual pretende ser fonte segura de informações sobre a operacionalização do atendimento em Ouvidoria, auxílio eficaz no esclarecimento de dúvidas que possam surgir na operacionalização da gestão das demandas recebidas dos usuários. Com linguagem simples e acessível, sua proposta é oferecer leitura fácil e boa navegabilidade, de forma a otimizar o tempo de pesquisa.

Ao longo deste documento, foram destacados temas como a importância da Ouvidoria para o exercício da cidadania, o valor de uma abordagem centrada no cidadão, a comunicação transparente, a eficiência do atendimento voltado para a satisfação dos usuários, entre outros.

Como parte integrante da Anvisa, a Ouvidoria desempenha papel crucial na construção da confiança entre a Agência com os usuários de seus serviços e na promoção da transparência e, ao adotar as práticas aqui



recomendadas, os agentes da Ouvidoria e das áreas técnicas poderão, não apenas resolver as questões que envolvem as demandas dos usuários de forma eficiente, mas também fortalecer o relacionamento entre estes e a Instituição.

Trabalhar no atendimento às manifestações dos cidadãos requer muita habilidade, pois lidar com as dores e com as dificuldades das pessoas é uma tarefa árdua e muitas vezes torna-se necessário esclarecer dúvidas e nessas horas é importante a existência de material para consulta.

O conteúdo aqui apresentado tornará o agente mais seguro e confiante para seguir colaborando na construção conjunta do conhecimento capaz de melhorar o atendimento aos cidadãos que procuram a Ouvidoria e prosseguir na nobre missão de ouvir e servir.

Ao implementar as diretrizes aqui apresentadas, em conjunto com os colaboradores das áreas técnicas, a Ouvidoria estará confiante de que será capaz de elevar seus padrões de atendimento, promover a satisfação dos cidadãos e contribuir para uma cultura organizacional de responsabilidade e excelência.

O comprometimento de todos os envolvidos na busca contínua pela melhoria dos serviços oferecidos aos usuários e na defesa dos valores fundamentais da transparência e da justiça conduzirão à convicção de que, juntos, será possível construir um ambiente organizacional mais justo e responsável, onde as preocupações dos usuários são ouvidas, respeitadas e resolvidas de forma eficaz.

REFERÊNCIAS

bibliográficas

- ▶ **Brasil. Controladoria-Geral da União (CGU). Gabinete do Ministro (GM), Portaria Normativa n. 116, de 18 de março de 2024.**
Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/78240>
Acesso em 20 mar 2024
- ▶ **Portaria Anvisa nº 1407, de 14 de dezembro de 2023.**
Disponível no Boletim de Serviço nº 58, de 18 de dezembro de 2023, pg. 22
Acesso em 23 fev. 2024
- ▶ **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Guia de orientação para a gestão de Ouvidorias. Brasília, DF: 2013. Base de Conhecimento da CGU**
Disponível em <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/20696>
Acesso em 07 fev. 2024
- ▶ **Manual de boas práticas, fluxos e atribuições da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS.**
Disponível em: <https://ifrs.edu.br/ouvidoria/>
Acesso em 23 fev. 2024
- ▶ **Guia Prático para as Ouvidorias do GDF**
Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2022/12/Guia-Pratico-para-Ouvidorias-Publicas-2022.pdf>
Acesso em 13 fev. 2024



► **Manual de Boas práticas Ouvidorias Brasil – Comitê de Ouvidorias ABRAREC.**

Disponível em: https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf
Acesso em 21 fev. 2024

► **Estrutura, modelo e resultados da Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará**

Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/416>
Acesso em 02 fev. 2024

► **MANUAL DE BOAS PRÁTICAS OUVIDORIAS BRASIL**

https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf
Acesso em 01 mar 2024

► **MANUAL DOS INTERLOCUTORES DA OUVIDORIA**

Disponível em:
Manual dos Interlocutores da Ouvidoria.docx (sharepoint.com)
Acesso em 14 mai 2024



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária



MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

