



## Ouvidoria da Anvisa investe na gestão para atender melhor o público usuário

**Samara Furtado**  
moderniza gestão para garantir eficiência e transparéncia nos serviços prestados ao público interno e externo da Anvisa

A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância (Anvisa), desde julho de 2024, sob o comando da ouvidora Samara Furtado, está buscando uma gestão mais eficiente, moderna, ágil e transparente. Várias providências e ações vêm sendo implementadas nesse período para que os objetivos sejam alcançados, em curto espaço de tempo, de forma segura e que ofereça benefícios para os usuários, fortalecendo a Anvisa na sua capacidade de prestar serviços.

A Ouvidoria está investindo em capacitação e qualificação da sua equipe, ao mesmo tempo em que tem realizado interlocuções com outras ouvidorias e uma integração maior com a Ouvidoria-Geral do SUS, do Ministério da Saúde, com a qual tem se reunido para uma atuação de forma coordenada na rede nacional de ouvidorias.

Na opinião da ouvidora Samara Furtado, "é importante não apenas qualificarmos a equipe, mas também ampliarmos conhecimentos, buscando novos projetos e propostas de trabalho que possam trazer melhorias na prestação de serviços à sociedade".

Outra ação importante foi o retorno da coordenação da Carta de Serviços para o âmbito da Ouvidoria, com a implantação de quatorze novos serviços (matéria abaixo) e a criação de um e-mail para tratar exclusivamente de assuntos relacionados à Carta: cartadeservicos@anvisa.gov.br. Samara lembra que, ao mesmo tempo, está sendo feita uma ampla revisão em todo o processo de trabalho. "Além disso, estamos em tratativas com a Ouvidoria-Geral do SUS, onde foi implantado com sucesso um laboratório de inovação, para avaliarmos, juntos, a possibilidade de, no futuro, podermos criar um modelo semelhante em nossa unidade", acrescenta.

A Ouvidoria está com um olhar atento, também, para as questões relativas ao combate e prevenção de todas as formas de assédio e da discriminação. Nesse sentido, palestra será realizada com a ouvidoria-geral da União, Ariana Frances, no dia 18 de março. Ações de divulgação serão realizadas antecipadamente como forma de garantir maior adesão do público da Anvisa e do público externo. Tendo em vista a notoriedade do tema outras ouvidorias também serão convidadas.

Material de divulgação como banners, cartazes e folders será distribuído para conscientizar o público sobre a importância do tema e para incentivar a participação.

Outra iniciativa da nova gestão foi a análise crítica das possíveis fragilidades da Ouvidoria a partir dos requisitos do Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública (MMOP) - ferramenta da Controladoria-Geral da União (CGU) que afere a maturidade das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv. A partir dessa análise, dificuldades e deficiências foram identificadas e novos projetos vêm sendo implementados, no sentido de melhorar os índices de maturidade da Ouvidoria, conforme estabelecido no Modelo.

Na visão da ouvidora, "isso é, em linhas gerais, o que estamos fazendo, graças à competência e o apoio que recebemos da alta gestão da Anvisa, dos servidores e colaboradores, para alcançar melhorias na gestão da ouvidoria, de forma que isso represente ganhos para a população e fortaleça o papel da Anvisa junto à sociedade".

## Novos serviços incorporados à Carta de Serviços do Usuário da Anvisa

A carta de serviços tem o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados, os requisitos, documentos e prazos necessários para sua obtenção e os canais de acesso e formas de interação com a Anvisa. A ouvidoria tem o papel fundamental na gestão e atualização da Carta de Serviços, contribuindo com feedbacks coletados a partir das manifestações recebidas, garantindo a transparéncia e a acessibilidade às informações sobre os serviços prestados à sociedade. Novas opções foram incorporadas à Carta que agora passou a ter 380 serviços disponíveis ao usuário. Veja abaixo:

### Conheça os 14 novos serviços

1. Solicitação de Transferência de Titularidade de Produtos de Terapias Avançadas
2. Solicitação de Anuência em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
3. Alteração de Anuência em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
4. Cancelamento de Anuência em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
5. Emissão de Certidão ou Certificado de Registro de Produtos de Terapias Avançadas
6. Solicitação de Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento de Produtos de Terapias Avançadas
7. Alteração de Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas
8. Cancelamento de Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas
9. Solicitação de Anuência para Exportar Material de Partida para a Fabricação de Produto de Terapia Avançada
10. Alteração de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
11. Renovação de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
12. Cancelamento de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
13. Comunicação de uso de produto de terapia avançada não passível de registro
14. Solicitação de autorização para uso de produto de terapia avançada não passível de registro

## Prevenção e Combate ao Assédio

Atenta às questões que envolvem a prática do assédio e comprometida com a saúde e o bem-estar dos servidores e colaboradores da Anvisa, a Ouvidoria preparou calendário de ações para 2025, sobre prevenção e combate ao assédio e à discriminação. Em março a ouvidoria promoverá palestra proferida pela Ouvidoria Geral da União, Ariana Frances, sobre o Guia Liliás: "Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal". Uma importante estratégia consiste no lançamento do "Assédômetro", que exemplifica de forma lúdica alguns dos tipos de assédio moral mais comuns e que muitas vezes passam despercebidos por desconhecimento dos agentes envolvidos. Banner e folders serão fixados e distribuídos amplamente nas unidades da Anvisa, como forma de orientar sobre o reconhecimento das situações de assédio e cobrir essa prática na Anvisa. Ação interna também será implementada na semana dedicada ao combate ao assédio, no mês de maio.

## Ouvidoria Ativa

Diferente da ouvidoria tradicional, que recebe manifestações, a ouvidoria ativa atua de forma proativa, buscando ouvir e compreender as demandas da sociedade ou dos usuários dos serviços. Ação de ouvidoria ativa está sendo realizada pela Ouvidoria da Anvisa junto ao público interno, com a disponibilização de caixas para coleta de manifestações, fixadas em locais estratégicos da sede da Agência e são registradas no Sistema Falar.BR, a partir de QR Code, também disponível junto às caixas coletoras.

Outras ações de ouvidoria ativa para o público externo já estão no radar da nova gestão, para aproximar a Anvisa dos usuários externos e otimizar a comunicação para esclarecer dúvidas e propiciar ambientes de aprendizado acerca dos serviços da Anvisa e seu campo de atuação. Isso permitirá uma atuação mais estratégica, com base nos feedbacks coletados, tornando possível a oferta de sugestões de melhorias e ajustes para melhor servir a sociedade.

## Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento

Empatia e solicitude são atributos imprescindíveis para realizar boa gestão das manifestações de ouvidoria e promover respostas que deixem os usuários satisfeitos, mesmo quando suas solicitações não sejam 100% atendidas.

O Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento foi elaborado para nortear os procedimentos de trabalho dos serviços que tratam, o manual é uma encaminhada resposta da Ouvidoria e seu lançamento está previsto para final de abril/2025.

## VISITAS TÉCNICAS

Para conhecer iniciativas e experiências exitosas e realizar benchmarking, a Ouvidoria da Anvisa realizou, entre outubro e novembro de 2024, visitas técnicas às ouvidorias do Senado Federal, da Agência Nacional de Aviação Civil/Anac, da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares/Ebserh e Ouvidoria Geral do SUS/Ministério da Saúde.

## Ouvidoria do Senado Federal



Equipe foi recepcionada pelo ouvidor, senador Plínio Valério (PSDB-AM), que guiou a visita às instalações da Ouvidoria.

Criada em 2005, a Ouvidoria do Senado começou a funcionar em 2011, e desde então, se destaca como uma ferramenta para o fortalecimento da democracia, representando as manifestações de usuários naquela Casa. A unidade

conta com quarenta agentes que atuam no atendimento e no tratamento de todas as demandas recebidas.

Há um setor destinado a treinamentos como: navegação estratégica do site do Senado; uso correto da linguagem; elaboração de texto formal; procedimento de atendimento (registro e discussão adequada), entre outros. Na visita, ficou ajustado que, para futuro, parceria entre aquela ouvidoria e a Ouvidoria da Anvisa será formalizada no sentido do acesso, para treinamentos oferecidos.

Além de receber e tratar manifestações, a ouvidoria oferece informações sobre o funcionamento do Senado, os projetos de lei em tramitação, as discussões em cursos e outros aspectos relevantes, possibilitando uma participação mais consciente na sociedade nos processos democráticos.

## Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil



Ouvidora Cristina Vilaça recebeu a equipe da Ouvidoria da Anvisa na sede daquela Agência no dia 8 de outubro de 2024, para uma visita técnica e troca de experiências.

Com estrutura consolidada, a Ouvidoria da Anac tem duas Coordenadorias e 19 componentes, entre servidores e colaboradores, e acesso à Informação, tratamento de manifestações, pesquisa e transparéncia ativa. Uma das coordenações é responsável pelo atendimento às manifestações, pesquisa e transparéncia ativa. Uma das coordenações é responsável pelo atendimento às manifestações e a outra pelo monitoramento contínuo dos procedimentos e painéis BI.

Do ponto de vista do benchmarking, objeto das visitas técnicas, conhecer as experiências bem-sucedidas implementadas por aquela Ouvidoria representa uma importante contribuição para a implementação de iniciativas semelhantes na Ouvidoria da Anvisa.

Ao final, ouvidora e substituto se colocaram à disposição para conversas subsequentes, sobre assuntos como estruturação de BI e outros pertinentes, comuns a ambas as ouvidorias.

## Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares



Ouvitória da Ebserh foi recepcionada pelo presidente da Ebserh, José Carlos Camapuru Barros, e Maria Heloísa de Castro Alves.

Na visita à Ouvidoria da Ebserh, foram compartilhados resultados positivos.

## O que é a Ouvidoria da Anvisa?

A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) serve como um canal dedicado para que qualquer cidadão possa expressar suas opiniões e reclamações. Esta é uma forma de garantir a transparéncia, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, o que permite que a população participe diretamente da melhoria dos serviços e atendimento da Anvisa. Assim, a Ouvidoria contribui para a

transparéncia e a responsabilidade no atendimento ao público.

Qualquer pessoa que pretenda interagir ou fornecer feedback à Ouvidoria da Anvisa é convidada a participar das reuniões de treinamento, que são realizadas periodicamente.

Além de receber e tratar manifestações, a ouvidoria oferece informações sobre o funcionamento da Ebserh, os projetos de lei em tramitação, as discussões em cursos e outros aspectos relevantes, possibilitando uma participação mais consciente na sociedade nos processos democráticos.

## Ouvitória-Geral do SUS



Ouvitória-Geral do SUS também foi realizada junto à Ouvidoria-Geral do SUS. A nova gestão entende que é importante integrar ações entre as duas ouvidorias.

Nesta ocasião, tratativas foram realizadas no sentido da viabilidade de implementação de trabalho em rede. Tal iniciativa se baseia na troca de informações e compartilhamento de dados, de forma

a promover a eficiência e a comunicação entre as ouvidorias e entre estas com a sociedade, garantindo respostas mais rápidas e eficientes, além de promover transparéncia e qualidade na prestação de serviços.

Atualmente, cerca de 70% das manifestações que chegam na Ouvidoria-Geral do SUS dizem respeito à vigilância sanitária, e geralmente, necessitam de encaminhamento para as Unidades Locais. O tratamento das demandas em sistema unificado daria maior agilidade nas respostas.

Além de receber e tratar manifestações, a ouvidoria oferece informações sobre o funcionamento da Ebserh, os projetos de lei em tramitação, as discussões em cursos e outros aspectos relevantes, possibilitando uma participação mais consciente na sociedade nos processos democráticos.

## Expediente

OuvAnvisa  
news  
letter

Ouvitória: Samara Furtado

Revisão: André Magela

Ouvitória: Samara Furtado

Revisão: André Magela

Ouvitória: Samara Furtado

&lt;