

Informativo mensal da Ouvidoria da Anvisa

## Ouvidoria Ativa da Anvisa vai até à CRPAF do Rio de Janeiro

Ouvidora Samara Furtado diz que projeto tem objetivo de ouvir servidores, identificar problemas e apresentar soluções à alta gestão pública



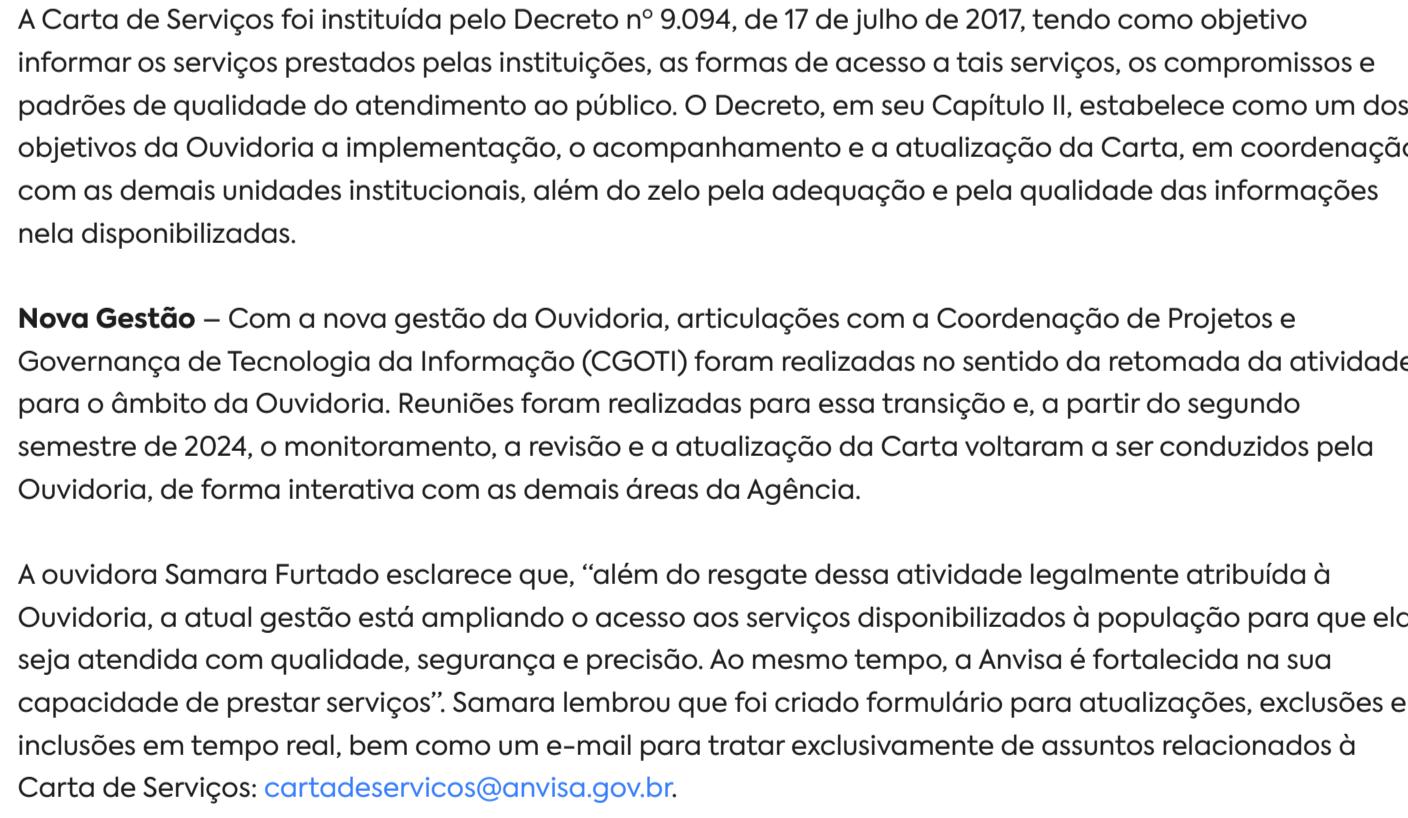
Mais uma etapa do Projeto de Ouvidoria Ativa Interna da Anvisa foi executada neste mês de maio. A ouvidora Samara Furtado, acompanhada de sua equipe, visitou a Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Rio de Janeiro (CRPAF-RJ). Segundo a ouvidora, o objetivo do projeto é ouvir os servidores para identificar dificuldades e problemas na administração, propor melhorias e fazer o devido encaminhamento de soluções à alta gestão pública.

Acompanhada dos servidores André Magela e Cleonice Nunes, a ouvidora Samara Furtado foi recebida pelo coordenador regional da PAF do Rio de Janeiro, Marcelo de Carvalho, que destacou a importância do Projeto de Ouvidoria Ativa e relatou as principais dificuldades enfrentadas na regional, entre elas, a grave redução do quadro de servidores, solicitando que sejam empreendidas medidas urgentes para a recomposição das equipes e o fortalecimento das unidades locais, tendo em vista a importância estratégica das PAFs para o país, como barreiras sanitárias na inspeção dos navios, aeronaves etc.



Além da visita à sede da Anvisa, a equipe da ouvidoria esteve também no Aeroporto Internacional Tom Jobim (Galeão) e no Posto Portuário do Rio de Janeiro. Em todas as oportunidades, Samara apresentou e deu explicações e informações sobre a campanha do Assediômetro, promovida pela OuvAnvisa. Segundo ela, "esse é um instrumento que foi criado justamente para ajudar a melhorar o ambiente de trabalho, em todos os locais, inclusive nas PAFs, onde ouvimos reclamações de ser um ambiente de muita tensão e desmotivador, pela escassez de servidores".

A equipe da Ouvidoria recebeu sugestões de fortalecimento da cultura organizacional, de melhoria na comunicação externa, com foco na acessibilidade ao cidadão, e de valorização de lideranças humanizadas, gestores capacitados, com empatia e foco em boas práticas de convivência. Samara reforçou a importância também da ouvidoria ativa externa para fortalecer a agência na prestação de serviços, tendo como princípio a transparência, a segurança e a melhoria da qualidade das estruturas hoje existentes nos portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados nas mais diversas regiões e localidades do país. "Estamos visitando para conhecer as diferentes realidades enfrentadas pelos servidores, que estão distantes da sede da Anvisa, bem como as dificuldades vividas no dia a dia, sejam elas de que natureza for, e, na sequência desse trabalho, apresentar relatórios de viagem à alta gestão para que possam ser encontradas e implementadas soluções no menor tempo possível", acrescentou.



## OuvAnvisa visita CRPAF do Espírito Santo

Em mais uma etapa do projeto de Ouvidoria Interna, a ouvidora Samara Furtado esteve em Vitória (ES) e ouviu relatos feitos pelos servidores

A equipe da Ouvidoria da Anvisa também esteve, no mês de maio, em visita à Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Espírito Santo (CRPAF-ES), em mais uma etapa do projeto de Ouvidoria Ativa Interna da OuvAnvisa. Samara Furtado, acompanhada dos servidores André Magela e Cleonice Nunes, foi recebida pela coordenadora Fabiana Pereira Lins, que agradeceu a visita e considerou a iniciativa da Ouvidoria importante, produtiva e com potencial para ajudar a promover transformações essenciais nas PAFs.

A reunião com a equipe do Espírito Santo foi relevante para que a Ouvidoria tivesse conhecimento das dificuldades enfrentadas no dia a dia. Entre elas, a necessidade de acolhimento institucional efetivo, com atenção às dificuldades emocionais e psíquicas enfrentadas no ambiente de trabalho. Segundo relato dos servidores, é preciso, com urgência, apoio psicológico e suporte contínuo frente à sobrecarga e ao adoecimento ocupacional.

Samara ouviu também que há um anseio muito grande por uma gestão mais sensível ao sofrimento humano, com ações concretas de prevenção ao adoecimento mental, além da necessidade de lideranças mais humanizadas, preparadas e empáticas, que compreendam as complexidades das relações de trabalho e saibam lidar com conflitos.

A ouvidora reforçou o compromisso do projeto de Ouvidoria Ativa Interna no sentido de identificar dificuldades e problemas na administração, propor melhorias e fazer o encaminhamento de soluções à alta gestão pública. Samara lembrou que as ações em andamento "fazem parte de um projeto real de transformação institucional, buscando combater a cultura do silenciamento e do medo, com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho e humanizar as relações profissionais, valorizando as unidades para que elas possam, cada vez mais, atuar na melhoria da saúde pública".



## Ouvidoria passa a atualizar Carta de Serviços da Anvisa em tempo real

Áreas da Anvisa preenchem formulário e os serviços oferecidos ao público são atualizados, incluídos ou excluídos da Carta em tempo real.

A Ouvidoria promoveu, neste primeiro semestre de 2025, atualização de 75 dos serviços constantes da Carta de Serviços da Anvisa, um instrumento essencial para orientar os usuários sobre as entregas e compromissos da Agência. Ao mesmo tempo, foram acrescentados nove e excluídos cinco serviços, totalizando 384 serviços atualmente disponibilizados para o público.

Essa evolução só está sendo possível graças ao empenho da OuvAnvisa, que ampliou e modernizou o sistema de consultas com as diferentes áreas da Agência, de forma que os serviços oferecidos possam ser permanentemente atualizados, em tempo real, por meio do preenchimento de um formulário próprio, disponibilizado para todos os servidores e colaboradores da Anvisa.

A Carta de Serviços foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tendo como objetivo informar os serviços prestados pelas instituições, as formas de acesso a tais serviços, os compromissos e padrões de qualidade prestados ao público. O Decreto, em seu Capítulo II, estabelece, em coordenação com as demais unidades institucionais, além do zelo pela adequação e pela qualidade das informações nele disponibilizadas.

**Nova Gestão** – Com a nova gestão da Ouvidoria, articulações com a Coordenação de Projetos e Governança da Tecnologia da Informação (CGOTI) foram realizadas no sentido da retomada da atividade para o âmbito da Ouvidoria. Reuniões foram realizadas para essa transição e, a partir do segundo semestre de 2024, o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta voltaram a ser conduzidos pela Ouvidoria, de forma interativa com as demais áreas da Agência.

A ouvidora Samara Furtado esclarece que, "além do resgate dessa tradição legalmente atribuída à Ouvidoria, a atual gestão está ampliando o acesso aos serviços disponibilizados à população para que ela seja atendida com qualidade, segurança e precisão. Ao mesmo tempo, a Anvisa é fortalecida na sua capacidade de prestar serviços". Samara lembrou que foi criado formulário para atualizações, exclusões e inclusões em tempo real, bem como um e-mail para tratar exclusivamente de assuntos relacionados à Carta de Serviços: [cartadeservicos@anvisa.gov.br](mailto:cartadeservicos@anvisa.gov.br).

Além da obrigatoriedade da publicação dos serviços disponibilizados pela Anvisa no portal "gov.br" por meio da Carta de Serviços, a Ouvidoria, em parceria com as unidades da Casa, em parceria com a CGOTI, é responsável pela atualização das informações disponibilizadas no formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços.

A lista completa dos serviços oferecidos pela Anvisa pode ser acessada pelo QR code:



Acesse a carta de serviços em ambiente virtual, por meio do código QR.



## Expediente

OuvAnvisa  
Uma publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa

Ouvidora: Samara Furtado

Comunicação: José Carlos Camapum Barroso, Maria Heloísa de Castro Alves e Igor Viana C. Henriques

Revisão: André Magela

Editor: André Magela

Design: André Magela

Diagrama: André Magela</