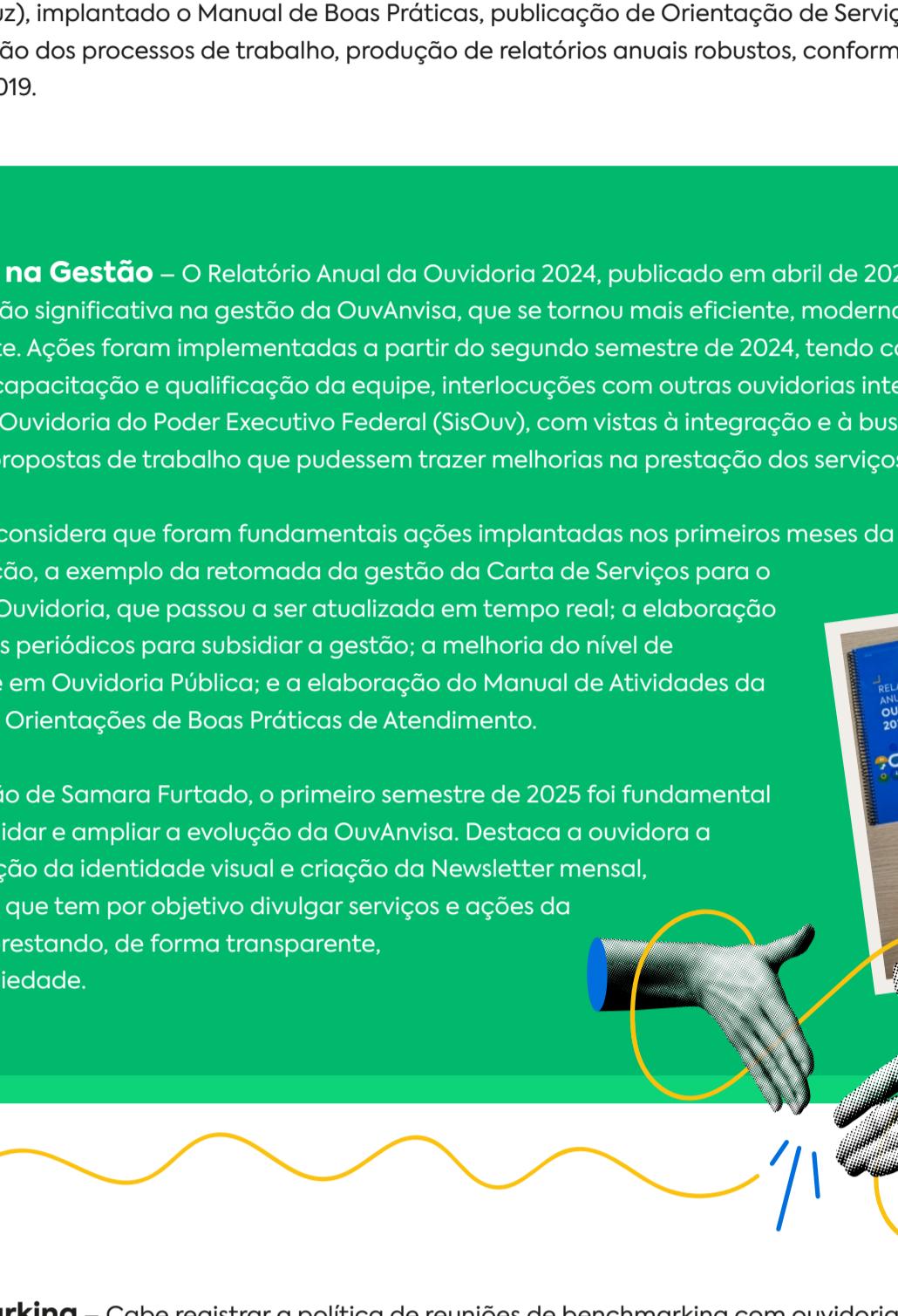




Ouvidoria da Anvisa completa um ano de avanços da nova gestão

Samara Furtado comemora um ano de gestão e considera que ocorreram avanços significativos, graças ao apoio recebido da Diretoria Colegiada



A ouvidora Samara Furtado, completou, no final do mês de julho, um ano à frente da Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), numa gestão que está sendo considerada revolucionária por implantar processos gerenciais de monitoramento e ações estruturantes, buscando, de forma contínua, ampliar e valorizar a Comunicação, a Transparência e a Cultura Institucional.

Samara lembra que encontrou "uma Ouvidoria estagnada, com estrutura física e de recursos humanos aquém das necessidades de uma agência da envergadura da Anvisa, com servidores desmotivados, ausência de processos, comunicação deficiente e baixa avaliação no seu grau de maturidade, no âmbito das ouvidorias federais".

Com o apoio da Diretoria Colegiada, várias providências foram tomadas, como a reestruturação física, com espaços adequados, novos equipamentos e recurso audiovisual. Foram criados núcleos temáticos (Comunicação, Jurídico, Administrativo e Tecnologia da Informação), contratação de consultores especializados, em parceria com a Organização Pan-americana de Saúde (Opas) e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), implantado o Manual de Boas Práticas, publicação de Orientação de Serviço para normatização dos processos de trabalho, produção de relatórios anuais robustos, conforme disposto na Lei nº 13.848/2019.

Evolução na Gestão – O Relatório Anual da Ouvidoria 2024, publicado em abril de 2025, já registra uma evolução significativa na gestão da OuvAnvisa, que se tornou mais eficiente, moderna, ágil e transparente. Ações foram implementadas a partir do segundo semestre de 2024, tendo como base o estímulo à capacitação e qualificação da equipe, interlocuções com outras ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com vistas à integração e à busca de novos projetos e propostas de trabalho que pudessem trazer melhorias na prestação dos serviços ofertados.

A ouvidora considera que foram fundamentais ações implantadas nos primeiros meses da atual administração, a exemplo da retomada da gestão da Carta de Serviços para o âmbito da Ouvidoria, que passou a ser atualizada em tempo real; a elaboração de relatórios periódicos para subsidiar a gestão; a melhoria do nível de maturidade em Ouvidoria Pública; e a elaboração do Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento.

Na avaliação de Samara Furtado, o primeiro semestre de 2025 foi fundamental para consolidar e ampliar a evolução da OuvAnvisa. Destaca a ouvidora a reestruturação da identidade visual e criação da Newsletter mensal, informativo que tem por objetivo divulgar serviços e ações da ouvidoria, prestando, de forma transparente, conta à sociedade.



Novas ações para avançar no Modelo de Maturidade



O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) é uma ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União (CGU), para aferir a maturidade das unidades de ouvidoria e servir como instrumento estratégico de avaliação e aprimoramento, estabelecendo parâmetros para aprimorar a atuação das ouvidorias e definir indicadores de desempenho e boas práticas para ouvidorias públicas. A avaliação inicial da OuvAnvisa pelo MMOUP indicou baixa maturidade institucional, recebendo a nota 2, abaixo da média de 2,4 para ouvidorias das agências reguladoras. O nível de maturidade vai de Limitado (perto de 2), Básico (de 2 a perto de 3), Sustentado (de 3 a perto de 4) e Otimizado (4).

A expectativa da Ouvidoria da Anvisa para o segundo ciclo do MMOUP, que começará a ser aplicado no mês de outubro, é o de alcançar o patamar Sustentado, com boas possibilidades de aproximação da nota 4 (Otimizado). Segundo Samara,

"isso será possível porque foram identificados os pontos frágeis e iniciadas, de imediato, diversas ações para

melhorar a eficiência, a confiabilidade e a qualidade na atuação da OuvAnvisa.

Entre essas medidas, encontram-se a elaboração de instrumento formal

para definir as condutas desejáveis e vedadas aos agentes da Ouvidoria; a melhoria

dos recursos humanos com a implementação de

estratégia para promover gestão eficiente da força de

trabalho; revisão da previsão orçamentária nos planos internos da Anvisa; gestão e monitoramento da

Carta de Serviços ao Usuário; avaliação dos serviços com a sistematização e análise dos dados coletados

retomada da pesquisa de satisfação dos usuários via Fala.BR; trabalho ativo e itinerante junto aos usuários; capacitação contínua e modernização tecnológica; revisão de normativos internos, para disciplinar a Ouvidoria como unidade primária e exclusiva no tratamento de denúncias de assédio, entre outras ações; elaboração de relatórios anuais, de forma robusta, conforme disposto na Lei 13.848/2019, e do primeiro Planejamento de Gestão Anual (PGA).

A ouvidora Samara Furtado considera importante a implantação de uma gestão baseada em resultados e evidências. Para isso, segundo ela, "começamos a viabilizar a gestão por fluxos, orientada para resultados, com fluxos de denúncias, de processos de trabalho, que não existiam antes, o que impedia o prestatório à sociedade".

Samara apresentou o Assédômetro, uma campanha de educação contínua de prevenção pelo Gabinete de Assédio Moral e outras formas de assédio, da Anvisa, nos diversos níveis locais do país, de forma a gerar uma percepção sobre comportamentos inadequados no âmbito organizacional. O Assédômetro está sendo aplicado em diversos outros órgãos públicos, com adaptações e adequações necessárias a cada realidade de cada deles. Foram relatados e apresentados manuais e guias elaborados pela Ouvidoria, ao longo desta gestão, como instrumentos de governança voltados para a transparência e eficiência na gestão, a estruturação do ambiente de denúncia, segurança e outras deficiências organizacionais.

Seminário Nacional – A ouvidora-geral, Valdirene Paes de Medeiros, aproveitou a oportunidade para divulgar o II Seminário Nacional da Ouvidoria, promovido pela CGU, na Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU) e ressaltando os avanços alcançados por meio do referencial estratégico para a melhoria contínua das ouvidorias públicas.

Em sua explanação, Samara Furtado, relatou a situação precária em que encontrou a Ouvidoria da Anvisa e destacou as transformações promovidas pela nova gestão, especialmente no tocante à modernização e eficiência dos processos de escuta, tratamento de denúncias, atendimento e transparência.

Samara ressaltou ainda, a importância das atividades de ouvidoria interna, escuta ativa e visitas itinerantes realizadas ao longo do primeiro ano de sua gestão à frente da OuvAnvisa. "Foi uma iniciativa que trouxe ganhos concretos ao processo de construção da confiança por parte dos servidores, que hoje reclamam a Ouvidoria como um canal legítimo e eficiente para denúncias, de forma transparente e segura, dos serviços prestados à sociedade".

Comunicação Reforçada – A ouvidora da Anvisa também destacou os avanços na área de comunicação que estão garantindo um fluxo contínuo de informações e interesse público e fortalecendo a transparência institucional. Entre elas, a Newsletter, divulgada amplamente para as ouvidorias Federais (STF) e outras entidades públicas, contemplando todas as ações, realizações e projetos da OuvAnvisa.

Samara apresentou o Assédômetro, uma campanha de educação contínua de prevenção pelo Gabinete de Assédio Moral e outras formas de assédio, da Anvisa, nos diversos níveis locais do país, de forma a gerar uma percepção sobre comportamentos inadequados no âmbito organizacional. O Assédômetro está sendo aplicado em diversos outros órgãos públicos, com adaptações e adequações necessárias a cada realidade de cada deles. Foram relatados e apresentados manuais e guias elaborados pela Ouvidoria, ao longo desta gestão, como instrumentos de governança voltados para a transparência e eficiência na gestão, a estruturação do ambiente de denúncia, segurança e outras deficiências organizacionais.

Seminário Nacional – A ouvidora-geral, Valdirene Paes, aproveitou a oportunidade para divulgar o II Seminário Nacional da Ouvidoria, promovido pela CGU, na Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU) e ressaltando os avanços alcançados por meio do referencial estratégico para a melhoria contínua das ouvidorias públicas.

Além das ouvidoras Valdirene Paes e Samara Furtado, participaram do encontro o diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, Kevyn Tariuchi, a coordenadora geral da Ouvidoria Setorial, Fábio Silveira de Oliveira, e os colaboradores da Ouvidoria da Anvisa, Maria Geralda Paulista, Cleonice Leão e José Carlos Barroso.

Expediente

OuvAnvisa: publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa
OuvAnvisa: Samara Furtado
Comunicação: José Carlos Camapum Barroso, Maria Helenice de Castro Alves e Igor Viana C. Henriques
Revisão: André Magela

Ouvidorias da CGU e da Anvisa trocam informações e experiências

Em visita à Ouvidoria-Geral da União, a ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, conheceu as realizações da CGU e mostrou projetos da sua gestão na OuvAnvisa.

A ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, realizou, no início de mês de agosto, uma visita à ouvidoria-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, com o objetivo de trocar informações e experiências para tornar mais eficiente e transparente os serviços prestados, garantindo maturidade institucional às ouvidorias.

A ouvidoria-geral da União destacou as ações estratégicas de gestão da OuvAnvisa na Controladoria-Geral da União (CGU) e ressaltando os avanços alcançados por meio do referencial estratégico para a melhoria contínua das ouvidorias públicas.

Em sua explanação, Samara Furtado, relatou a situação precária em que encontrou a Ouvidoria da Anvisa e destacou as transformações promovidas pela nova gestão, especialmente no tocante à modernização e eficiência dos processos de escuta, tratamento de denúncias, atendimento e transparência.

Samara ressaltou ainda, a importância das atividades de ouvidoria interna, escuta ativa e visitas itinerantes realizadas ao longo do primeiro ano de sua gestão à frente da OuvAnvisa. "Foi uma iniciativa que trouxe ganhos concretos ao processo de construção da confiança por parte dos servidores, que hoje reclamam a Ouvidoria como um canal legítimo e eficiente para denúncias, de forma transparente e segura, dos serviços prestados à sociedade".

Comunicação Reforçada – A ouvidora da Anvisa também destacou os avanços na área de comunicação que estão garantindo um fluxo contínuo de informações e interesse público e fortalecendo a transparência institucional. Entre elas, a Newsletter, divulgada amplamente para as ouvidorias Federais (STF) e outras entidades públicas, contemplando todas as ações, realizações e projetos da OuvAnvisa.

Samara apresentou o Assédômetro, uma campanha de educação contínua de prevenção pelo Gabinete de Assédio Moral e outras formas de assédio, da Anvisa, nos diversos níveis locais do país, de forma a gerar uma percepção sobre comportamentos inadequados no âmbito organizacional. O Assédômetro está sendo aplicado em diversos outros órgãos públicos, com adaptações e adequações necessárias a cada realidade de cada deles. Foram relatados e apresentados manuais e guias elaborados pela Ouvidoria, ao longo desta gestão, como instrumentos de governança voltados para a transparência e eficiência na gestão, a estruturação do ambiente de denúncia, segurança e outras deficiências organizacionais.

Seminário Nacional – A ouvidora-geral, Valdirene Paes, aproveitou a oportunidade para divulgar o II Seminário Nacional da Ouvidoria, promovido pela CGU, na Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU) e ressaltando os avanços alcançados por meio do referencial estratégico para a melhoria contínua das ouvidorias públicas.

Além das ouvidoras Valdirene Paes e Samara Furtado, participaram do encontro o diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, Kevyn Tariuchi, a coordenadora geral da Ouvidoria Setorial, Fábio Silveira de Oliveira, e os colaboradores da Ouvidoria da Anvisa, Maria Geralda Paulista, Cleonice Leão e José Carlos Barroso.

Expediente

OuvAnvisa: publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa
OuvAnvisa: Samara Furtado
Comunicação: José Carlos Camapum Barroso, Maria Helenice de Castro Alves e Igor Viana C. Henriques
Revisão: André Magela

Expediente

OuvAnvisa: publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa
OuvAnvisa: Samara Furtado
Comunicação: José Carlos Camapum Barroso, Maria Helenice de Castro Alves e Igor Viana C. Henriques
Revisão: André Magela

Logo: ANVISA

Logo: ANVISA

MINISTÉRIO DA SAÚDE

GOVERNO FEDERAL

BRASIL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Logo: ANVISA

Logo: ANVISA