



Informativo mensal da Ouvidoria da Anvisa

## OuvAnvisa participa, em Goiânia, de Oficina para implantar ouvidorias do SUS



Foco principal do evento foi o compartilhamento de experiências e a construção de estratégias para ampliar a atuação das ouvidorias

A Ouvidoria da Anvisa participou ativamente da Oficina Regional de Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS – Região Centro-Oeste, evento realizado em Goiânia (GO), no mês de outubro, e que reuniu representantes de diversos estados e instituições federais para discutir o fortalecimento dos canais de escuta do cidadão no Sistema Único de Saúde. O foco principal foi o compartilhamento de experiências e a construção de estratégias para ampliar a atuação das ouvidorias como instrumentos de transparência, participação social e melhoria da gestão pública.

O assessor da Ouvidoria, André Magela, ouvidor substituto, participou da Oficina e contribuiu com reflexões sobre o papel estratégico da Ouvidoria da Anvisa como elo essencial entre o cidadão e o Estado, especialmente no contexto das três esferas de atuação do SUS – federal, estadual e municipal. Sua participação enfatizou a importância do diálogo institucional e da escuta qualificada como ferramentas de fortalecimento da confiança social nas políticas públicas de saúde.

**Estratégias Conjuntas** – Nesse cenário, foi destacada a relevância da perda de rastreabilidade da demanda Fala.BR,

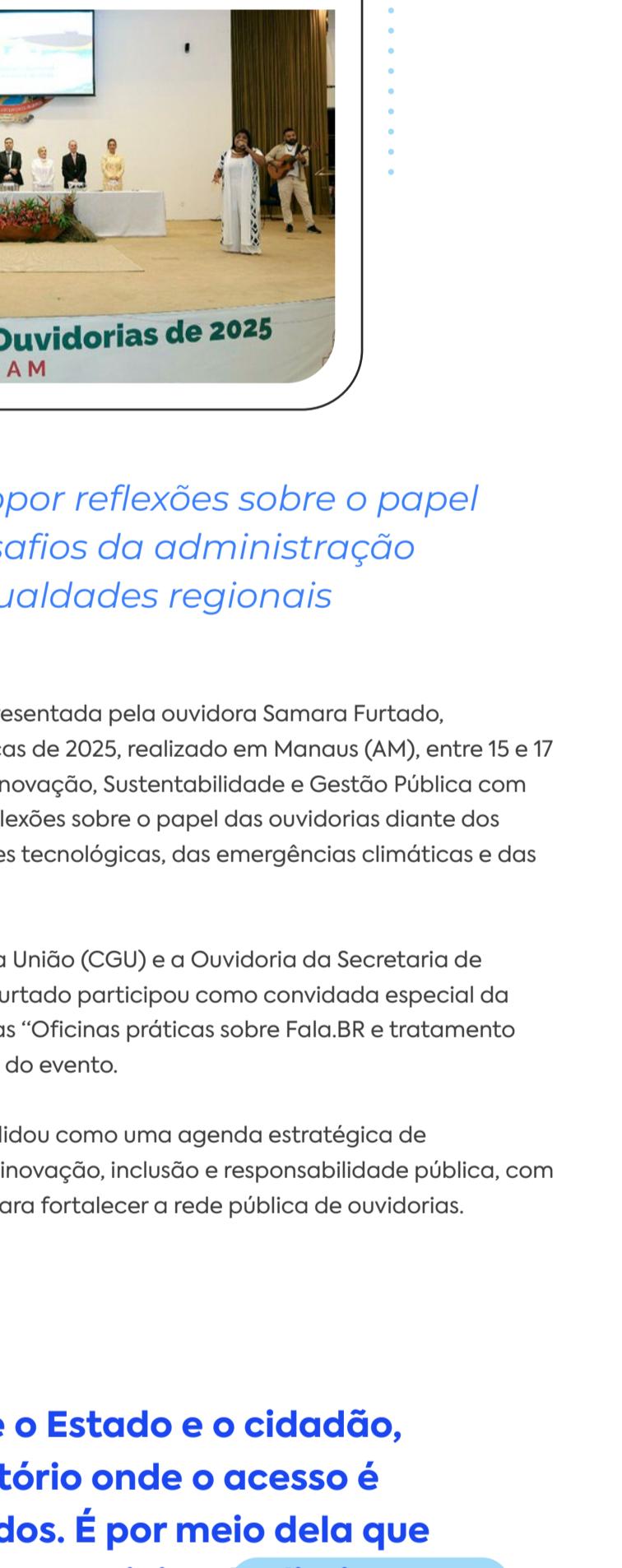
encaminhadas pela Anvisa às Vigilâncias Sanitárias locais, o que evidencia a necessidade urgente de desenvolver estratégias conjuntas para aprimorar o fluxo de informações e garantir o retorno efetivo do cidadão. Além disso, foram debatidos desafios e boas práticas no atendimento às demandas da população, reforçando a importância da integração e da atuação colaborativa entre as ouvidorias dos diferentes níveis do SUS, de modo a consolidar uma rede mais eficiente, transparente e responsável.

Ao final da oficina, a presença da Ouvidoria da Anvisa representou o comprometimento da Agência com a consolidação de uma rede de ouvidorias cada vez mais eficiente e humanizada. A troca de experiências com outras instituições reforçou a importância de alinhar os processos de escuta social às diretrizes nacionais do SUS, promovendo uma gestão mais transparente e voltada às reais necessidades do cidadão. Essa participação contribuiu para o fortalecimento da articulação regional e para o avanço da cultura de participação e controle social no campo da saúde pública.

**Ouvidoria Ativa** – Segundo o assessor André Magela, “é importante destacar que na atual gestão da Ouvidoria Samara Furtado, a Ouvidoria Ativa tem sido destacada com papel essencial na aproximação entre a Anvisa e a sociedade, ao adotar uma postura proativa na escuta, diálogo e identificação de demandas emergentes relacionadas à vigilância sanitária”.

A participação da Ouvidoria da Anvisa em eventos como a Oficina Regional reforça a relevância de ações integradas e coordenadas, contribuindo para o fortalecimento da Rede de Ouvidorias em Visa. Essa presença ativa permite o aprimoramento de práticas, o compartilhamento de metodologias e o estímulo à cooperação entre os diferentes entes do SUS, promovendo uma atuação mais articulada e efetiva na proteção da saúde pública e na consolidação de uma gestão participativa e transparente.

**OuvAnvisa, GGTIN e GGCP avançam na modernização do Parque Tecnológico**



Projeto inovador está em desenvolvimento na Anvisa e prevê a criação de painéis para monitoramento e análise de dados e informações extraídas do Fala.BR.

A Ouvidoria da Anvisa e a área de Tecnologia da Informação da Anvisa conseguiram avanços importantes nas tratativas para inovação e modernização do Parque Tecnológico. Está em desenvolvimento um projeto que prevê a criação de painéis para monitoramento e análise de dados, com foco na ampliação da transparência, eficiência e autonomia na gestão das informações extraídas do Fala.BR e de outros sistemas estratégicos.

Além da participação da OuvAnvisa e Gerência-Geral de Tecnologia da Informação (GGTIN) da Anvisa, o projeto tem também a parceria da Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP). Segundo a ouvidora Samara Furtado, o objetivo central é de consolidar e automatizar indicadores de desempenho da Ouvidoria, integrando dados provenientes de múltiplas fontes em um ambiente visual e interativo. Essa iniciativa permitirá que a equipe da Ouvidoria tenha autonomia administrativa sobre o ambiente de dados, possibilitando a atualização e o cruzamento de informações em tempo real, apoiando a tomada de decisão pela diretoria colegiada e o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

As iniciativas serão aceleradas assim que o consultor especialista em análise e inteligência de dados iniciar suas atividades. Ele será responsável por aprimorar os processos de extração, integração e visualização de informações, garantindo à Ouvidoria acesso a dados em tempo real para subsidiar decisões estratégicas e fortalecer sua atuação institucional.

**Principais Painéis** – Em sua estrutura, o modelo proposto prevê a criação de três painéis principais, organizados por temas e indicadores: Dashboard – Painel Resolveu, Dashboard – Painel de Monitoramento de Serviços e Dashboard – Integração Fala.BR / Ouvidoria Anvisa. Os dois primeiros têm por base o Painel “Resolveu”, da Controladoria-Geral da União (CGU) e o Painel de Monitoramento de Serviços Federais. O terceiro painel integrará dados extraídos diretamente da plataforma Fala.BR, permitindo acompanhamento detalhado das manifestações, prazos de atendimento, demandas encaminhadas e desempenho das áreas técnicas, fortalecendo a rastreabilidade e a análise de resolutividade institucional.

**“**

a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados

**”**

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**“**

**Ouvidorias da Anvisa e do Ibama trocam informações e experiências**

**”**

Objetivo da reunião foi o de melhorar serviços prestados à sociedade, como sigilo das demandas e proteção ao denunciante. Novos encontros serão realizados



A ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, acompanhada da sua equipe, realizou, no dia 9 de outubro, uma ação de benchmarking junto à Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), dirigida pela ouvidora Fernanda Campos. Na oportunidade, as duas ouvidorias trocaram informações e experiências sobre temas fundamentais, como fluxo de demandas, mediação de conflitos, proteção ao denunciante, sigilo das demandas, ambientes adequados de acolhimento aos denunciantes, legalidade das competências da Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outras.

Samara iniciou sua exposição agradecendo a oportunidade do encontro com a Ouvidoria do Ibama, um órgão que presta serviços relevantes à sociedade brasileira. Destacou que, no seu primeiro ano de mandato, encontrou uma Ouvidoria desconstruída e que teve de enfrentar um descompasso acentuado entre o volume de demandas encaminhadas à OuvAnvisa e uma equipe reduzida, tendo que optar pela contratação de consultores. Esclareceu que, no momento, “a Ouvidoria encontra-se em fase de reestruturação, ampliação organizacional, e com toda a equipe empenhada em elevar o padrão de gestão e a patamares de excelência”.

As iniciativas serão aceleradas assim que o consultor especialista em análise e inteligência de dados iniciar suas atividades. Ele será responsável por aprimorar os processos de extração, integração e visualização de informações, garantindo à Ouvidoria acesso a dados em tempo real para subsidiar decisões estratégicas e fortalecer sua atuação institucional.

**Canal Representativo** – Em sua fala, a ouvidora Fernanda Campos ressaltou a importância de ter realizado um trabalho de conscientização da Ouvidoria como canal representativo do Ibama, tanto no âmbito interno, como externo. Foram realizadas campanhas informativas e educativas, junto à instituição, o que aumentou a procura pelos serviços da Ouvidoria e, consequentemente, o número de manifestações, principalmente de denúncias.

As ouvidorias concordaram em realizar novos encontros e trocar experiências e informações para o fortalecimento e a melhoria dos trabalhos que prestam à sociedade. Por parte da equipe da ouvidora Samara Furtado, participaram o assessor André Magela, o servidor Ricardo Nascimento, e os consultores Diego Candeia, Helenice Castro e José Carlos Barroso. Foram recebidos pela ouvidora Fernanda Campos, o chefe da Divisão de Informação ao Cidadão (DIC), Guilherme Pereira e o coordenador de Gestão e Acompanhamento de Manifestações (Cogam), Rafael Nogueira.

**“**

**A ouvidoria é a ponte entre o Estado e o cidadão, especialmente em um território onde o acesso é difícil e os custos são elevados. É por meio dela que reconhecemos o cidadão como sujeito de direitos e fortalecemos a confiança nas instituições**

**”**

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**OuvAnvisa, GGTIN e GGCP avançam na modernização do Parque Tecnológico**

**”**

**“**

**Equipe de servidores e colaboradores da OuvAnvisa decidiram participar e divulgar a campanha dedicada à prevenção e combate ao câncer de próstata**

**”**

A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), sob a direção da ouvidora Samara Furtado, juntou-se ao Ministério da Saúde ao participar e divulgar a campanha do Novembro Azul, dedicado à prevenção e combate ao câncer de próstata. Ela teve inicio no Brasil em 2011 e é comemorada mundialmente no dia 17 de novembro.

Tem-se visto uma grande participação da sociedade civil, empresas e instituições, que realizam ações de conscientização, palestras, debates e campanhas de prevenção. A campanha é uma ótima oportunidade para reforçar a importância da realização de exames preventivos, como o exame de toque retal e o exame de antígeno prostático específico (PAP).

Samara disse que o Novembro Azul é uma ótima oportunidade para reforçar a importância da realização de exames preventivos, como o exame de toque retal e o exame de antígeno prostático específico (PAP).

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**Principais Painéis** – Em sua estrutura, o modelo proposto prevê a criação de três painéis principais, organizados por temas e indicadores: Dashboard – Painel Resolveu, Dashboard – Painel de Monitoramento de Serviços e Dashboard – Integração Fala.BR / Ouvidoria Anvisa. Os dois primeiros têm por base o Painel “Resolveu”, da Controladoria-Geral da União (CGU) e o Painel de Monitoramento de Serviços Federais. O terceiro painel integrará dados extraídos diretamente da plataforma Fala.BR, permitindo acompanhamento detalhado das manifestações, prazos de atendimento, demandas encaminhadas e desempenho das áreas técnicas, fortalecendo a rastreabilidade e a análise de resolutividade institucional.

**“**

**a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações**

**”**

**“**

**dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados**

**”**

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**Canal Representativo** – Em sua fala, a ouvidora Fernanda Campos ressaltou a importância de ter realizado um trabalho de conscientização da Ouvidoria como canal representativo do Ibama, tanto no âmbito interno, como externo. Foram realizadas campanhas informativas e educativas, junto à instituição, o que aumentou a procura pelos serviços da Ouvidoria e, consequentemente, o número de manifestações, principalmente de denúncias.

As ouvidorias concordaram em realizar novos encontros e trocar experiências e informações para o fortalecimento e a melhoria dos trabalhos que prestam à sociedade. Por parte da equipe da ouvidora Samara Furtado, participaram o assessor André Magela, o servidor Ricardo Nascimento, e os consultores Diego Candeia, Helenice Castro e José Carlos Barroso. Foram recebidos pela ouvidora Fernanda Campos, o chefe da Divisão de Informação ao Cidadão (DIC), Guilherme Pereira e o coordenador de Gestão e Acompanhamento de Manifestações (Cogam), Rafael Nogueira.

**“**

**A ouvidoria é a ponte entre o Estado e o cidadão, especialmente em um território onde o acesso é difícil e os custos são elevados. É por meio dela que reconhecemos o cidadão como sujeito de direitos e fortalecemos a confiança nas instituições**

**”**

**”**

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**“**

**OuvAnvisa, GGTIN e GGCP avançam na modernização do Parque Tecnológico**

**”**

**”**

**Equipe de servidores e colaboradores da OuvAnvisa decidiram participar e divulgar a campanha dedicada à prevenção e combate ao câncer de próstata**

**”**

A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), sob a direção da ouvidora Samara Furtado, juntou-se ao Ministério da Saúde ao participar e divulgar a campanha do Novembro Azul, dedicado à prevenção e combate ao câncer de próstata. Ela teve inicio no Brasil em 2011 e é comemorada mundialmente no dia 17 de novembro.

Tem-se visto uma grande participação da sociedade civil, empresas e instituições, que realizam ações de conscientização, palestras, debates e campanhas de prevenção. A campanha é uma ótima oportunidade para reforçar a importância da realização de exames preventivos, como o exame de toque retal e o exame de antígeno prostático específico (PAP).

Samara disse que o Novembro Azul é uma ótima oportunidade para reforçar a importância da realização de exames preventivos, como o exame de toque retal e o exame de antígeno prostático específico (PAP).

Samara esclareceu que, com a implementação dos Painéis Inteligentes, “a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados”. Os painéis de BI (Business Intelligence) já são utilizados em diversas ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv) e em ouvidorias das agências reguladoras brasileiras.

Todas essas soluções, segundo a ouvidora, servirão para fortalecer a cultura de dados e a gestão baseada em evidências; aumentar a eficiência operacional da Ouvidoria; melhorar a transparência ativa e a comunicação com a sociedade; e apoiar a priorização de melhorias nos serviços sob responsabilidade da Agência.

**“**

**OuvAnvisa, GGTIN e GGCP avançam na modernização do Parque Tecnológico**

**”**

**”**

**Equipe de servidores e colaboradores da OuvAnvisa decidiram participar e divulgar a campanha**