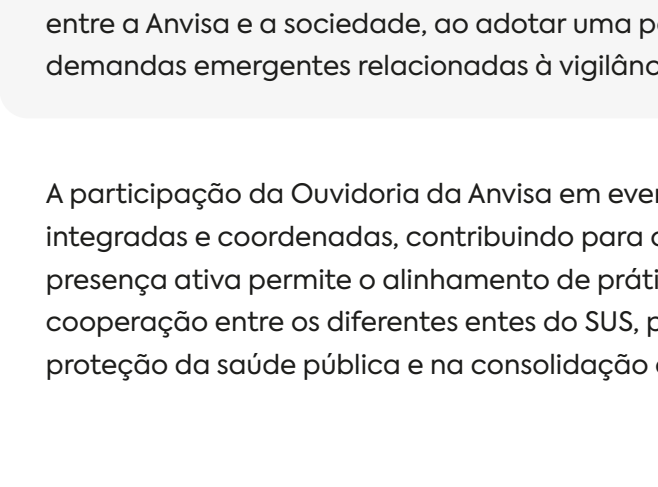


OuvAnvisa participa, em Goiânia, de Oficina para implantar ouvidorias do SUS



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 uma preocupação relevante: a perda de rastreabilidade de demandas do 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 ao 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 responsiva.

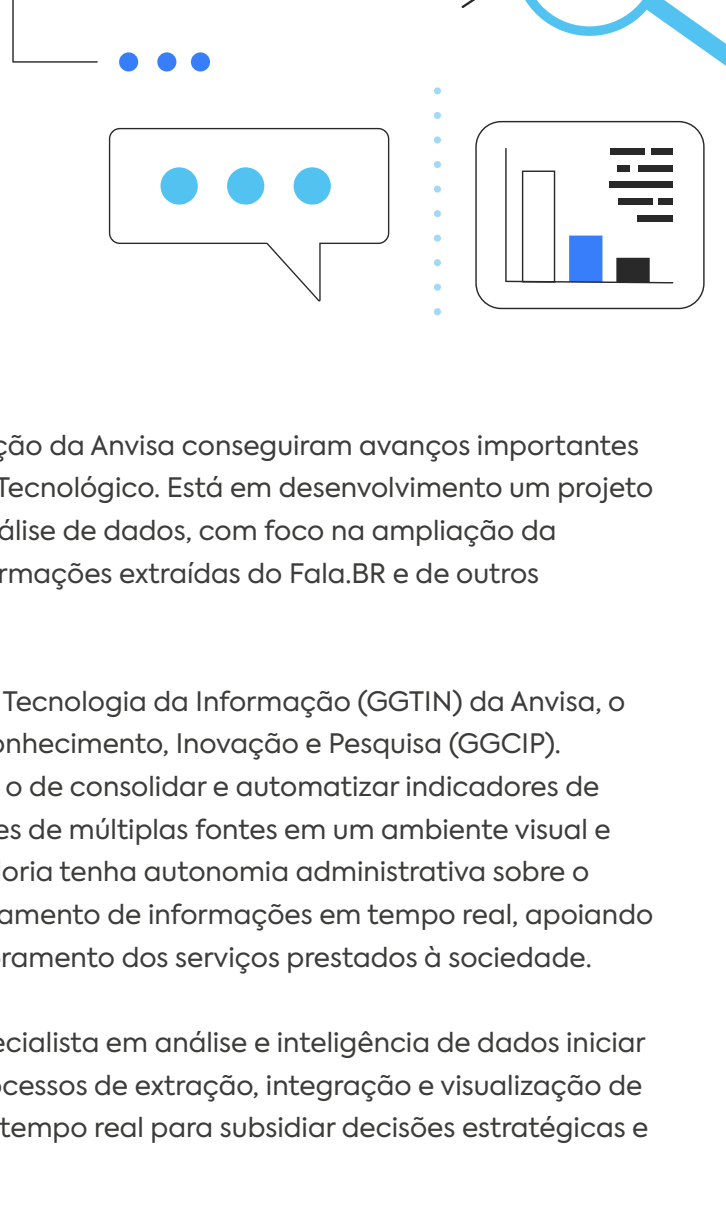
Ao final da oficina, a presença da Ouvidoria da Anvisa representou o comprometimento da Agência com a consolidação de uma rede de ouvidorias cada vez mais eficiente e humanizada. A troca de experiências com outras instituições reforçou a importância de alinhar os processos de escuta social às diretrizes 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 Visão. Essa presença ativa permite o alinhamento 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 GGCIIP 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



Além da participação da OuvAnvisa e Gerência-Geral de Tecnologia da Informação da Anvisa (GGTIN) da Anvisa, o projeto tem também a parceria da Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIIP). Segundo a ouvidora Samara Furtado, o objetivo central é o 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.

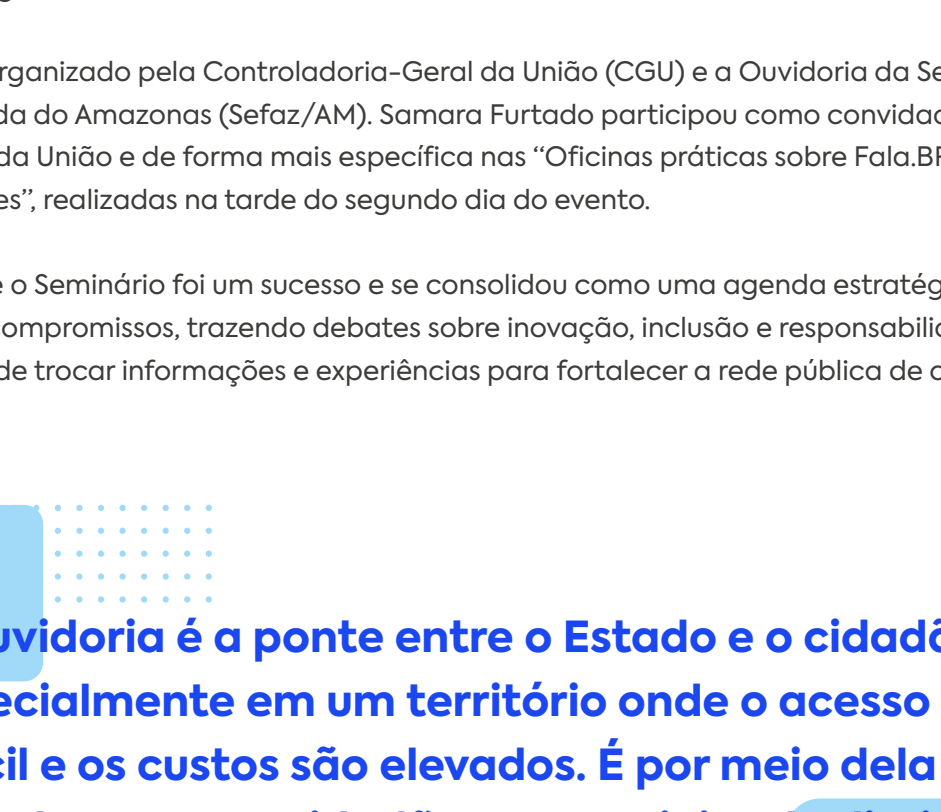
a Ouvidoria da Anvisa passará a dispor de um ambiente analítico integrado, com visualizações dinâmicas, indicadores de desempenho em tempo real e relatórios automatizados

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.

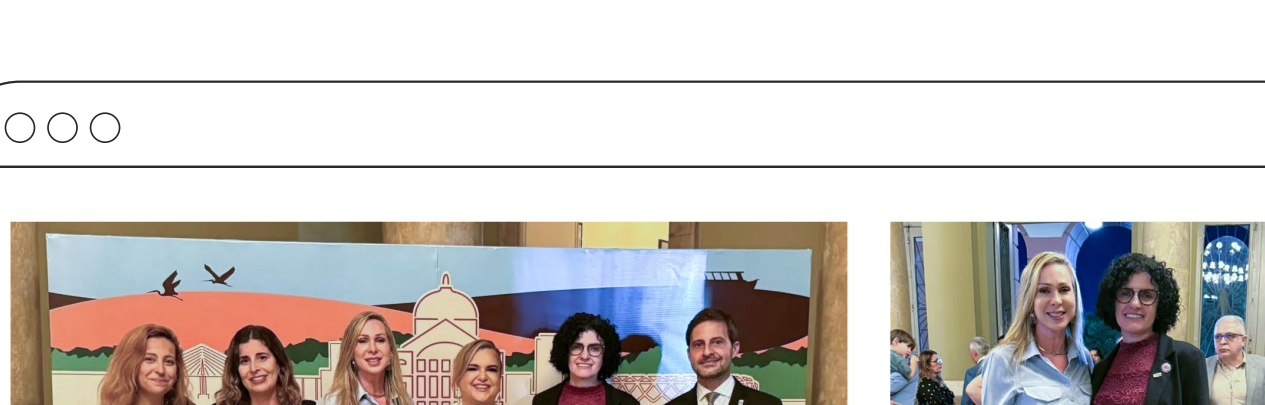
Ouvidorias da Anvisa e do Ibama trocam informações e experiências

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 de 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 outros.

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 a patamares de excelência”.



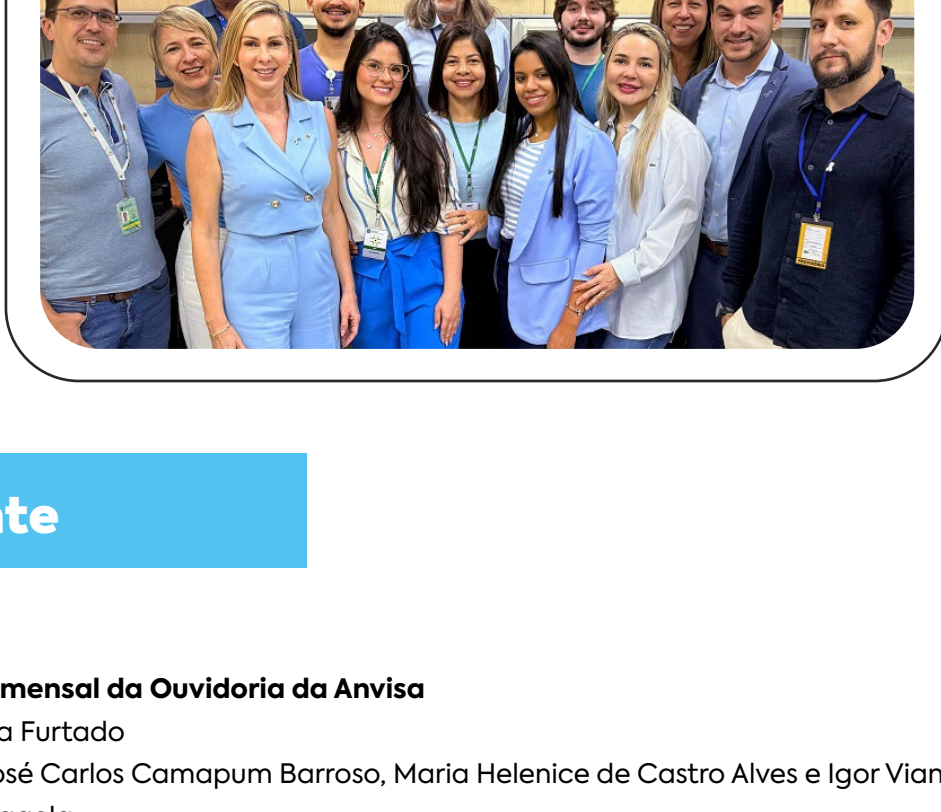
Nesse contexto, a ouvidora lembrou a importância de ter resgatado para Ouvidoria a Carta de Serviços da Anvisa, que hoje está com mais de 380 serviços e podendo ser atualizada em tempo real pelas áreas técnicas, o que representa ganho substancial para os usuários e prestadores de serviços da Agência. Outro tema bastante analisado na reunião foi o das competências da OuvAnvisa. Questões relacionadas à Integridade, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Lei de Acesso à Informação (LAI), atualmente estão fora do âmbito de atuação da Ouvidoria da Anvisa. Foram trocadas ideias e sugestões para reforçar competências e legalidade de que tais serviços devam estar sob a tutela da Ouvidoria.

Samara relatou ações que estão sendo executadas no OuvAnvisa, como a da Ouvidoria Itinerante, ações proativas junto às coordenações de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados, nos estados, com o objetivo de mapear problemas enfrentados pelos cidadãos, e no dia a dia, e levar as demandas à direção da Agência para que sejam encontradas soluções adequadas e no prazo mais curto possível. Apresentou, também, a campanha do Assediômetro, iniciativa da Ouvidoria para combater o assédio moral e outras formas de assédio, discriminação e preconceito. Mostrou a Newsletter, informativo que é enviado mensalmente por e-mail com informações e ações OuvAnvisa, como uma forma de prestação de contas à sociedade.

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 Candela, 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.

Anvisa participa do Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, em Manaus



Evento teve como objetivo propor reflexões sobre o papel das ouvidorias ante os desafios da administração moderna e das desigualdades regionais

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), representada pela ouvidora Samara Furtado, participou do II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado em Manaus (AM), entre 15 e 17 de outubro, com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”. O evento teve como objetivo propor reflexões sobre o papel das ouvidorias diante dos desafios da administração moderna, das transformações tecnológicas, das emergências climáticas e das desigualdades regionais.

O Seminário foi organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM). Samara Furtado participou como convidada especial da Ouvidoria-Geral da União e de forma mais específica nas “Oficinas práticas sobre Fala.BR e tratamento das manifestações”, realizadas na tarde do segundo dia do evento.

Samara disse que a Ouvidoria foi um sucesso e se consolidou como uma agenda estratégica de reafirmação de compromissos, trazendo debates sobre inovação, inclusão e responsabilidade pública, com o objetivo maior de trocar informações e experiências para fortalecer a rede pública de ouvidorias.

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

Em sua fala, a ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, destacou que as ouvidorias precisam ser reconhecidas como instâncias centrais de governança. “Elas não apenas ouvem, mas transformam dados em informação, informação em conhecimento, e conhecimento em ação estratégica”, explicou. Para Valdirene, o papel das ouvidorias vai muito além do recebimento de manifestações: “São espaços de diálogo, acolhimento e construção coletiva de políticas públicas”.

A programação do seminário incluiu painéis, palestras e oficinas técnicas voltadas ao aprimoramento da atuação das ouvidorias. Entre os temas debatidos estavam controle e correção, combate ao assédio e discriminação, participação cidadã, Lei de Acesso à Informação, LGPD, governo aberto e uso estratégico de dados. O evento também contou com o entrega do prêmio do VII Concurso de Boas Práticas, apresentações culturais e visita guiada ao Teatro Amazonas.

O encerramento contou com a participação da superintendente da CGU no Amazonas, Maria Esmeralda Rodrigues, que destacou a importância do diálogo com as realidades locais e o papel das ouvidorias na promoção da cidadania na Amazônia. “Falar de políticas públicas no Amazonas é compreender nossos desafios geográficos, humanos e financeiros. 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”, afirmou.

Ouvidoria da Anvisa adere à Campanha do Novembro Azul

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, junta-se ao Ministério da Saúde ao participar e divulgar a campanha do Novembro Azul, dedicada à prevenção e combate ao câncer de próstata. Ela teve início no Brasil em 2011 e é comemorada mundialmente no dia 17 de novembro. Tem-se tornado um marco para a conscientização sobre a saúde integral do homem, reforçando a importância dos cuidados, não só para a prevenção do câncer de próstata, mas de doenças em geral, incentivando essa população a assumir a responsabilidade e o protagonismo de cuidar da própria saúde.

O câncer de próstata é o segundo mais frequente entre os homens e a segunda maior causa de óbito por câncer nesse público. Para mudar esse cenário, a prevenção e o diagnóstico precoce são fundamentais. É preciso que os homens tenham acompanhamento médico de rotina ao longo da vida. Os que apresentam alguma alteração suspeita, como dificuldade de urinar, diminuição do jato de urina, necessidade de urinar mais vezes durante o dia ou a noite e apresentam sangue na urina, devem procurar uma unidade de saúde.

A investigação do câncer de próstata se dá pelo exame de toque retal e pelo exame de sangue Antígeno Prostático Específico, o PSA. Para confirmar a doença, também é preciso realizar biópsia, indicada caso seja encontrada alguma alteração nos exames anteriores.

Fatores de risco – Entre os principais fatores de risco estão a idade (incidência e mortalidade aumentam significativamente após os 60 anos), o histórico familiar (pai ou irmão com câncer de próstata antes dos 60 anos) e a alimentação (sobrepeso e obesidade).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) destaca ações e mudanças de hábitos que ajudam a reduzir os fatores de risco, como controle do tabaco, prevenção ou uso do álcool, prática de atividade física, alimentação saudável, combate ao sedentarismo e à obesidade, dentre outros.

O Sistema Único de Saúde (SUS) oferece informação e atendimento com equipes multiprofissionais aptas a realizarem diagnóstico e acompanhamento desta população em todos os ciclos da vida. Além de exames clínicos, laboratoriais, endoscópicos e radiológicos, procedimentos cirúrgicos e tratamento em hospitais habilitados em oncologia. O Ministério da Saúde acrescenta que as informações não substituem uma consulta médica. É fundamental que a população procure a ajuda profissional no serviço de saúde.

Expediente

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

