

## Análise prévia de denúncias garante maior rigor técnico e transparência

*Ouidoria da Anvisa inova no tratamento de denúncias recebidas e assegura que apurações ocorram de forma mais célere e qualificada*

O processo de análise prévia das denúncias recebidas pela Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), implantado em julho de 2025, no âmbito interno da Agência, tem garantido maior rigor técnico nas análises dessas manifestações, fortalecendo mecanismos de integridade, transparência e eficiência institucional, assegurando o tratamento responsável das informações recebidas e a realização de apurações mais célere e qualificadas.

**desempenha papel estratégico para qualificar as informações**

A ouvidora Samara Furtado esclarece que "essa forma de tratamento das denúncias recebidas desempenha papel estratégico para qualificar as informações apresentadas pelos cidadãos e assegurar que os relatos sejam encaminhados, de forma adequada e segura, às áreas responsáveis pela apuração".

O procedimento consiste na elaboração de parecer técnico, com foco na verificação de elementos mínimos que permitem a avaliação inicial da denúncia. O objetivo é analisar se a narrativa constante da manifestação apresenta indícios suficientes para subsidiar eventual apuração, observando aspectos essenciais que orientam o prosseguimento do caso. Dessa forma, para que a denúncia seja considerada apta ao encaminhamento às áreas apuratórias, são avaliados, entre outros aspectos, três elementos fundamentais:

**Autoria:** refere-se à identificação do suposto responsável pela irregularidade relacionada. A indicação de pessoa física ou jurídica vinculada ao fato é fundamental para direcionar corretamente a apuração e delimitar o objeto da investigação. Por exemplo, em casos de denúncias envolvendo agentes públicos e/ou colaboradores, a análise prévia verifica se o denunciado realmente atua ou exerce atividades no âmbito da Anvisa.

**Materialidade:** corresponde à presença de indícios que demonstrem a possível ocorrência do fato relatado. Cumpre esclarecer que não é exigida a apresentação de prova conclusiva, mas é essencial que a denúncia contenha informações que os dados, locais, descrição dos acontecimentos ou documentos que possibilitem a análise inicial consistente da situação.

**Compreensão dos fatos:** diz respeito à clareza, coerência e organização do relato. A exposição objetiva dos acontecimentos permite melhor entendimento da situação e contribui para o encaminhamento adequado e eficiente.

Portanto, a análise prévia funciona como um importante mecanismo de qualificação das denúncias, atuando como um filtro técnico que avalia a consistência das informações antes do envio às unidades responsáveis pela apuração. Esse procedimento contribui para reduzir o retrabalho das unidades apuratórias, otimizar o fluxo de tratamento das demandas e permitir que os esforços institucionais sejam direcionados a casos que apresentem elementos mínimos para investigação.

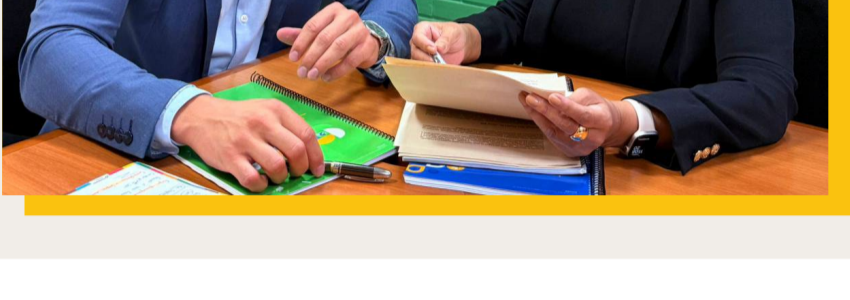
**Parecer Jurídico** – A elaboração do parecer é realizada com o apoio técnico-jurídico da Ouvidoria, sob a condução de Cleo Leão, com o auxílio de Diego Candeia. Esse documento representa a etapa essencial para que as ações da Ouvidoria estejam em conformidade com a lei e que os direitos relacionados ao tratamento das informações recebidas sejam respeitados.

**Proteção ao denunciante** – A segurança e a privacidade dos denunciantes são garantidas por normas rigorosas que visam protegê-los contra possíveis retaliações. De acordo com o Decreto nº 10.153/2019, o denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia. Conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deve suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo.

É importante esclarecer que os procedimentos de pseudonimização e tarjamento das informações sensíveis são adotados com o objetivo de garantir a proteção dos dados pessoais e a preservação da identidade do denunciante.

A pseudonimização consiste no tratamento dos dados de forma a impedir a identificação direta ou indireta do denunciante, mediante substituição ou supressão de elementos identificadores. O tarjamento corresponde à ocultação de dados pessoais ou sigilosos nos documentos encaminhados às áreas responsáveis pela apuração.

A proteção das informações pessoais dos denunciantes também é assegurada pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e pelo Decreto nº 10.153/2019, que determina que a restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.



O parágrafo único do artigo 4º-A da Lei nº 13.608/2018 assegura aos informantes proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal pelo relato, desde que, ao ser analisado pelas unidades de ouvidoria ou correição, o relato seja considerado razoável e encaminhado para apuração. Contudo, essa proteção não se aplica nos casos em que o denunciante fornecer, conscientemente, informações ou provas falsas, podendo responder legalmente nesses casos.

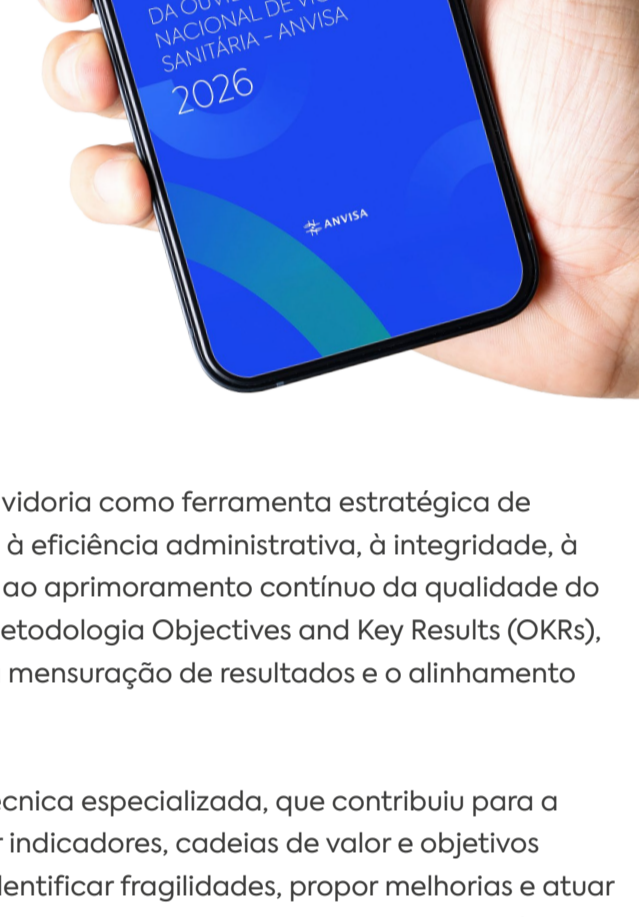
Essas medidas normativas fortalecem a proteção dos denunciantes de boa-fé, promovem confiança no sistema de ouvidorias e incentivam denúncias responsáveis, contribuindo para o combate às irregularidades.

Nesse contexto, a Ouvidoria fortalece a confiança do cidadão, estimula a participação social e resguarda a integridade, o processamento e o tratamento das denúncias.

## Publicado PGA da Ouvidoria da Anvisa para o exercício de 2026

*Documento é um instrumento técnico de gestão e encontra-se alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional da Agência*

O Planejamento de Gestão Anual (PGA) da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), referente ao exercício de 2026, foi formalizado e publicado nos canais institucionais da Agência. Dessa forma, a Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa) reafirma o seu compromisso com a transparência, com a boa governança e com o fortalecimento da participação social. O PGA 2026 é um instrumento técnico de gestão e se encontra alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional da Anvisa.



O ouvidor em exercício André Magela destaca que o Planejamento está em consonância com as normas que regem as agências reguladoras e as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), em especial ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), cujo objetivo estratégico é alcançar o nível de maturidade "sustentado" até julho de 2026.

André Magela esclarece que o documento "consolida a Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, ao sistematizar ações, metas e resultados voltados à eficiência administrativa, à integridade, à transformação digital, à inovação dos fluxos de trabalho e ao aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento ao cidadão". Acrescenta que, a adoção da metodologia Objectives and Key Results (OKRs), já institucionalizada na Anvisa, reforça o monitoramento, a mensuração de resultados e o alinhamento das ações às prioridades institucionais.

O PGA 2026 foi desenvolvido com o apoio de consultoria técnica especializada, que contribuiu para a estruturação de um planejamento moderno, orientado por indicadores, cadeias de valor e objetivos específicos, fortalecendo a capacidade da Ouvidoria de identificar fragilidades, propor melhorias e atuar como indutora de mudanças institucionais. As ações previstas abrangem, entre outros eixos estratégicos, a Ouvidoria Ativa e Itinerante, o fortalecimento normativo e jurídico, a comunicação institucional, a transformação digital e a elevação do nível de maturidade da Ouvidoria no âmbito do MMOuP.

Dessa forma, o Planejamento de Gestão Anual 2026 reafirma o compromisso da Ouvidoria da Anvisa com a ética, a transparência, a escuta qualificada e o controle social, contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da gestão pública e para o alinhamento da atuação institucional da Agência às necessidades da sociedade.

Para mais informações, o conteúdo integral do Planejamento de Gestão Anual (PGA) da Ouvidoria da Anvisa – 2026 encontra-se disponível nas publicações oficiais da Agência.

**Acesse o PGA em ambiente virtual, por meio do código QR.**

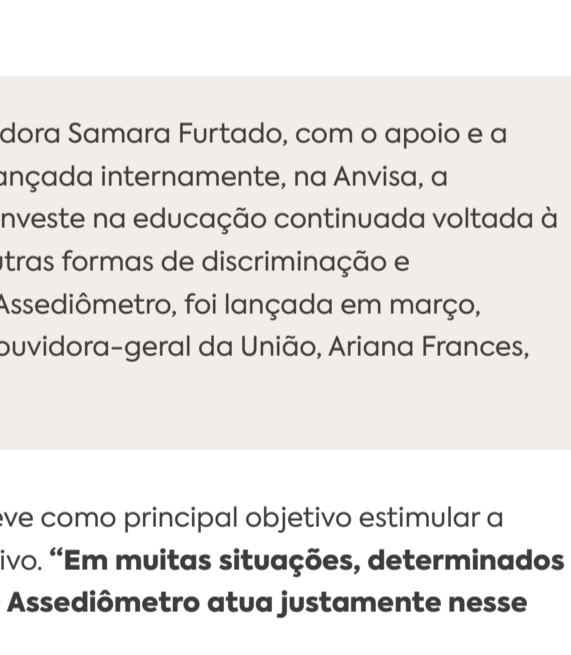
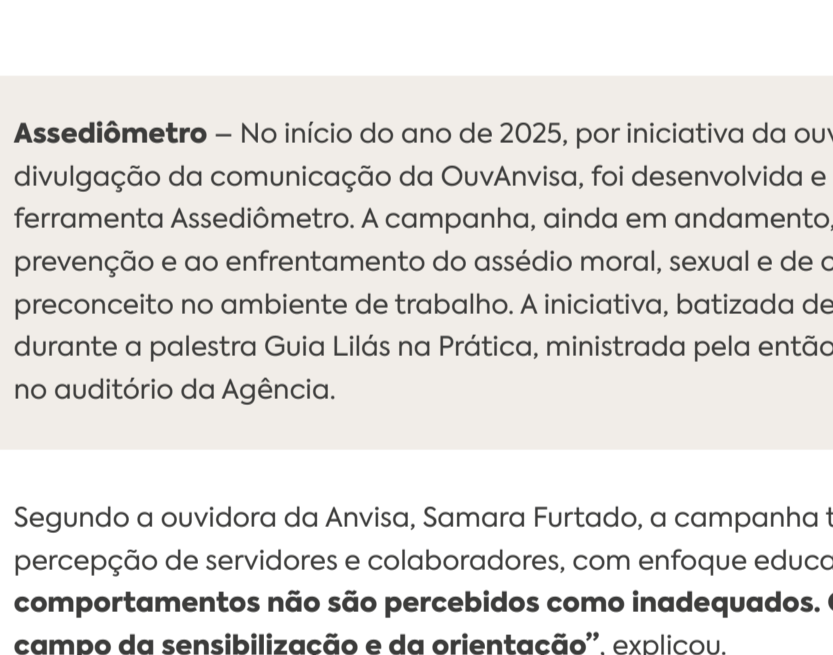


## OuvAnvisa tem experiências destacadas na Revista Eletrônica da Renouv/CGU

*Campanha do Assediômetro e Ouvidorias Itinerantes foram reconhecidas como boas práticas de gestão pública pela Revista Eletrônica de Ouvidorias da OGU*

Dois experiências inovadoras da Ouvidoria da Anvisa ganharam destaque na 13ª edição da Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias da Ouvidoria-Geral da União (Renouv/CGU): a campanha do Assediômetro e as Ações de Ouvidoria Ativa Itinerante. As experiências foram reconhecidas como boas práticas de gestão pública, com foco na promoção de ambientes institucionais mais saudáveis, no fortalecimento da participação social e na qualificação dos processos de escuta e atendimento.

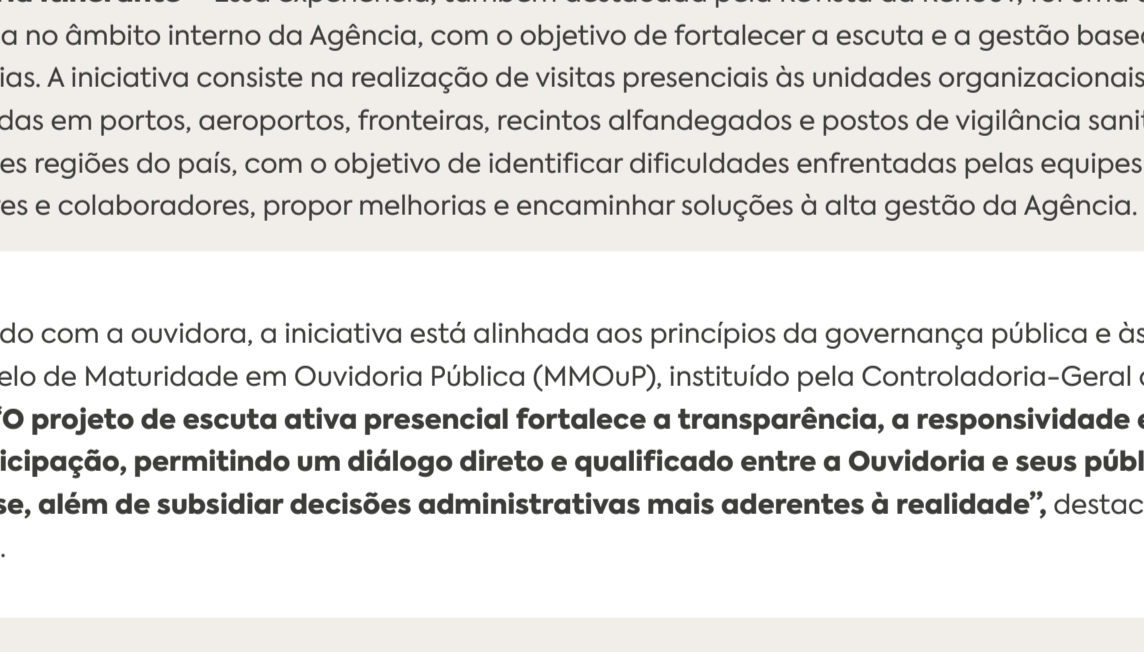
A ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, responsável pela implantação das duas iniciativas, comemorou o reconhecimento feito pela revista e parabenizou a equipe da OuvAnvisa pela conquista. **"Essas iniciativas resultaram de um trabalho de equipe, alcançado graças ao esforço, dedicação e competência de todos que fazem da Ouvidoria um órgão participativo, focado no objetivo de servir melhor a sociedade e ajudar, cada vez mais, no fortalecimento da Agência como prestadora de serviços"**, acrescentou.



**Assediômetro** – No início do ano de 2025, por iniciativa da ouvidora Samara Furtado, com o apoio e a divulgação da Rede Nacional de Ouvidorias da Ouvidoria-Geral da União (Renouv/CGU), a campanha do Assediômetro. A campanha, ainda em andamento, investe na educação continuada voltada à prevenção e ao enfrentamento do assédio moral, sexual e de outras formas de discriminação e preconceito no ambiente de trabalho. A iniciativa, batizada de Assediômetro, foi lançada em março, durante a palestra Guia Liliás na Prática, ministrada pela então ouvidora-geral da União, Ariana Frances, no auditório da Agência.

Segundo a ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, a campanha teve como principal objetivo estimular a percepção de servidores e colaboradores, com enfoque educativo. **"Em muitas situações, determinados comportamentos não são percebidos como inadequados. O Assediômetro atua justamente nesse campo da sensibilização e da orientação"**, explicou.

A ferramenta mostrou-se eficaz como instrumento de prevenção e de promoção de um ambiente institucional mais saudável, para a reavaliação de condutas e para o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no respeito, na ética e na urbanidade. A repercussão da campanha extrapolou os limites da Anvisa e, por ação de benchmarking, a Ouvidoria da Mulher do Supremo Tribunal Federal (STF) reproduziu a experiência das peças teatrais, e outras instituições manifestaram interesse em adotar o Assediômetro, com as devidas adaptações à sua realidade.

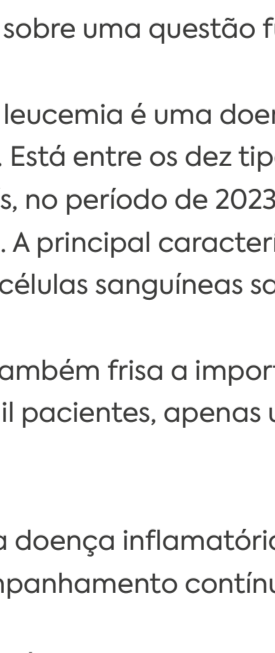


**Ouvidoria Itinerante** – Essa experiência, também destacada pela Revista da Anvisa, foi uma ação ativa, realizada no âmbito da Agência, com o objetivo de fortalecer a escuta e a gestão baseada em evidências. A iniciativa consiste na realização de visitas presenciais às unidades organizacionais da Anvisa localizadas em portos, aeroportos, fronteiras, recintos alfandegados e postos de vigilância sanitária em diferentes regiões do país, com o objetivo de identificar dificuldades enfrentadas pelas equipes locais, ouvir servidores e colaboradores, propor melhorias e encaminhar soluções à alta gestão da Agência.

De acordo com a ouvidora, a iniciativa está alinhada aos princípios da governança pública e às diretrizes do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), instituído pela Controladoria-Geral da União (CGU). **"O projeto de escuta ativa presencial fortalece a transparência, a responsividade e a cultura de participação, permitindo decisões diretas e qualificadas perante a Ouvidoria e seus públicos de interesse, além de subsidiar decisões administrativas mais aderentes à realidade"**, destacou Samara Furtado.

**Boas Práticas** – As duas experiências também foram selecionadas para VIII Compêndio de Boas Práticas da Renouv, que busca promover e valorizar as atividades das ouvidorias dos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, disseminando conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão pública. As experiências estão em fase de avaliação e o resultado será publicado em 11 de março.

Agora reconhecidas nacionalmente, essas experiências reforçam o papel estratégico da Ouvidoria da Anvisa como agente de transformação institucional, comprometida com a escuta qualificada, a promoção de direitos e a melhoria contínua dos serviços públicos.



## Fevereiro Roxo e Laranja no combate a doenças

*Informação, acolhimento e diagnóstico precoce salvam vidas*

Fevereiro é um mês de conscientização de duas importantes campanhas de saúde pública: o Fevereiro Roxo e o Fevereiro Laranja. Embora abordem doenças diferentes, ambas as campanhas compartilham o propósito comum de informar a população sobre os sintomas para que o diagnóstico seja precoce, permitindo o controle dos sintomas e a melhoria da qualidade de vida dos pacientes.

A cor roxa foi escolhida para a conscientização do Lúpus, da Fibromialgia e do Mal de Alzheimer. Já a cor laranja foi incluída na campanha para conscientizar um dos tipos mais graves de câncer, a Leucemia. A Ouvidoria da Anvisa está mobilizada e ajudando na divulgação de ações voltadas para a conscientização da população sobre uma questão fundamental no âmbito da saúde pública.

**Leucemia** – A leucemia é uma doença maligna dos glóbulos brancos, geralmente, de origem desconhecida. Está entre os dez tipos de câncer mais comuns no Brasil. O número estimado de novos casos por ano no País, no período de 2023 a 2025, é de 11.540 casos, segundo projeção do Instituto Nacional de Câncer (INCA). A principal característica da doença é o acúmulo de células malignas na medula óssea, que substituem as células sanguíneas saudáveis.

A campanha também frisa a importância da doação de medula óssea. A doação é muito importante, pois a cada cem mil pacientes, apenas um doador é compatível. Procure orientação em uma Unidade de Saúde.

**Lúpus** – É uma doença inflamatória autoimune que pode atingir múltiplos órgãos e sistemas do corpo, exigindo acompanhamento contínuo.

**Fibromialgia** – É caracterizada por dor muscular generalizada e persistente, muitas vezes associada à fadiga, distúrbios do sono e dificuldades emocionais.

**Alzheimer** – É uma doença neurodegenerativa progressiva que compromete a memória, a cognição e a autonomia, impactando profundamente pacientes e cuidadores.

A campanha reforça a importância do diagnóstico precoce, do acesso à informação de qualidade e do acolhimento às pessoas e famílias que convivem com essas condições. Essas doenças não possuem cura, mas podem ser tratadas e controladas, permitindo melhor qualidade de vida aos pacientes e seus familiares.

Ao unir o Roxo e o Laranja, fevereiro se consolida como um mês de reflexão, solidariedade e ação. A informação correta sobre as doenças reduz o estigma, fortalece o acolhimento e amplia as possibilidades de cuidado.

Informação, empatia e acesso ao cuidado são fundamentais para reduzir o estigma e fortalecer redes de apoio. A Ouvidoria da Anvisa acredita que ouvir, orientar e informar também são formas de cuidar e, ao apoiar campanhas como essas, a instituição reafirma seu papel na promoção de uma cultura de respeito, prevenção e saúde para todos.



## Expediente

**OuvAnvisa**  
**Uma publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa**

**Ouidora:** Samara Furtado

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

**Revisão:** André Magela

