



PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL

DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA
NACIONAL DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA – ANVISA

2026



MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria pública constitui instrumento essencial do Estado Democrático de Direito, atuando em defesa da ética, da transparência e da boa governança nas relações entre a Administração Pública e a sociedade civil. Nesse contexto, tem caráter participativo que proporciona ao cidadão espaço formal de escuta, acolhimento e interlocução junto ao poder público, promovendo, de forma sistemática, o exercício do controle social e do direito constitucional de acesso à informação, contribuindo, assim, para eficiência e efetividade da gestão pública.

Ao receber manifestações como sugestões, reclamações, denúncias e elogios, atua como instrumento de fortalecimento da soberania popular, promovendo melhorias na condução dos assuntos públicos e na qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública.

O seu papel como indutora de mudanças institucionais é evidente. O tratamento adequado e a análise qualificada das manifestações recebidas permitem identificar falhas e promover melhorias contínuas nos serviços públicos prestados, além de subsidiar as tomadas de decisão na Administração Pública.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária se consolida como ferramenta de gestão estratégica de vital importância. Por meio da análise crítica das demandas apresentadas pelos cidadãos, é possível aperfeiçoar os processos internos e alinhar a gestão da Agência às necessidades da sociedade, em conformidade com os mais elevados padrões de eficiência e transparência.

Este Planejamento de Gestão Anual foi elaborado com o objetivo apresentar as ações prioritárias a serem implementadas pela Ouvidoria no exercício de 2026, em estrita consonância com o Planejamento Estratégico da Anvisa e com as normas legais e regulamentares que disciplinam as atividades das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública federal.



Sumário

1 INTRODUÇÃO	4
2 ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA.....	5
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
4 CADEIA DE VALOR	7
5 PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL - PGA	8
6 ANEXO	23



1 INTRODUÇÃO

O Planejamento de Gestão Anual (PGA) da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, alinhado ao Plano Estratégico Institucional e ao Planejamento de Gestão Anual – PGA 2026, às normativas que regulam a gestão das agências reguladoras, trata-se de instrumento técnico que sistematiza ações, resultados e metas específicas para 2026.

O PGA da Ouvidoria constitui-se como ferramenta essencial para a organização, o direcionamento e o monitoramento das atividades do setor, possibilitando a superação de obstáculos internos e externos, além de assegurar maior transparência, efetividade e qualidade no atendimento ao cidadão.

Ao adotar a metodologia de Objectives and Key Results (OKRs), já institucionalizada pela Anvisa, busca-se fortalecer o alinhamento estratégico, a padronização de processos e a consolidação de indicadores que permitam avaliar a evolução das ações.

O pioneirismo na elaboração da ferramenta de Planejamento de Gestão Anual servirá de base para uma nova era na Ouvidoria, que está estruturada com equipe de alta competência para executar a sequência de ações lastreada em seus objetivos específicos na busca da consecução do macro objetivo.



2 ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

Macro Objetivo (2025/2027), Objetivo Estratégico e Objetivos Específicos (2026)

a) Macro Objetivo:

- Obter reconhecimento nacional como autoridade em Ouvidoria (2027).

b) Objetivo Estratégico:

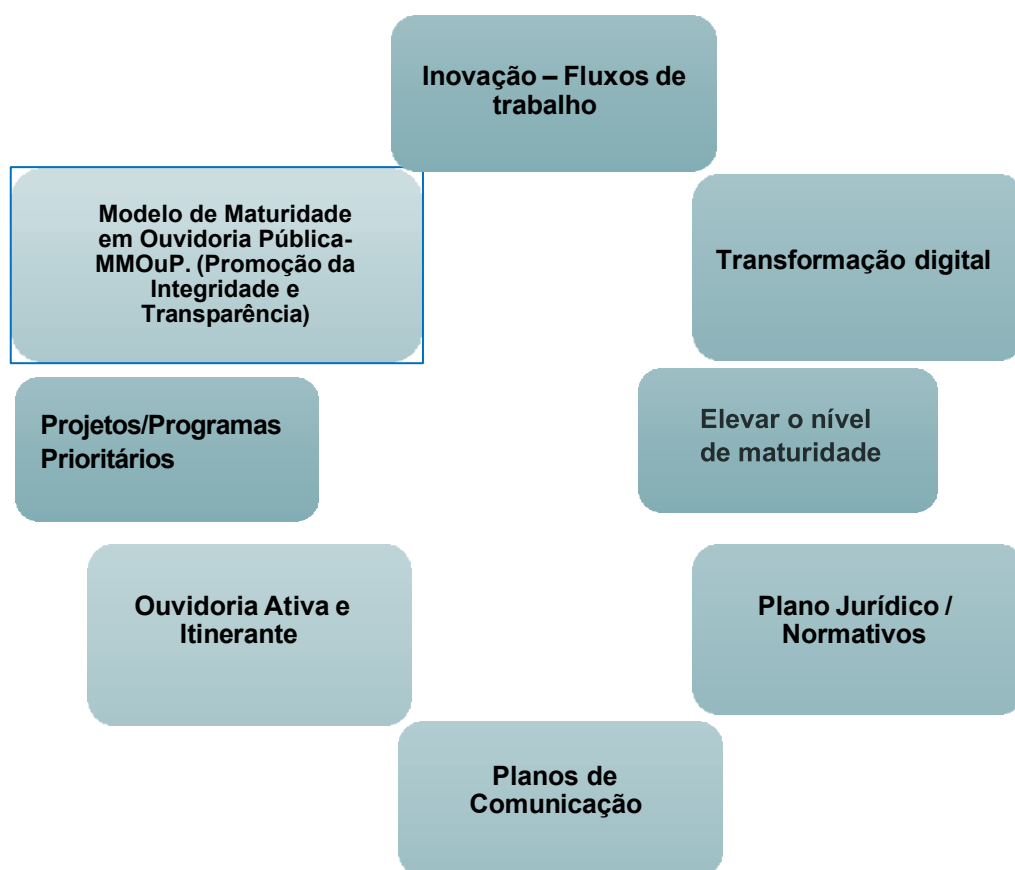
- Alcançar o nível “sustentado” na Tabela do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP (Julho/2026).

c) Objetivos Específicos:

- Objetivo Específico 1: Promover o desenvolvimento e fluxo de trabalho pautado na inovação.
- Objetivo Específico 2: Viabilizar a implantação da transformação digital para a eficácia dos serviços.
- Objetivo Específico 3: Contribuir para a proteção jurídica da Ouvidoria e na elaboração e organização dos normativos inerentes.
- Objetivo Específico 4: Viabilizar o Plano de Comunicação e Marketing.
- Objetivo Específico 5: Desenvolver os trabalhos para a Ouvidoria Ativa e Itinerante.
- Objetivo Específico 6: Executar e monitorar ações que impactam o novo Modelo de Gestão em Ouvidoria Pública.
- Objetivo Específico 7: Executar e monitorar ações de Projetos/Programas Prioritários que impactam na gestão da Ouvidoria.
- Objetivo Específico 8: Elevar o nível de maturidade da Ouvidoria no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O Planejamento de Gestão Anual da Ouvidoria, se apresenta em obediência aos temas e aos pilares estratégicos para 2026, conforme descritos no Relatório Anual de 2025 “Pilares Estratégicos para 2026”. Serão adotados 8 (oito) Objetivos Específicos a seguir apresentados:



4 CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor da Anvisa, conforme descrito no documento do PGA 2026, retrata a maneira pela qual os diferentes processos organizacionais se conectam e se relacionam para o atendimento às necessidades do cidadão, dos profissionais de saúde e do setor regulado em sua missão de proteger e promover a saúde da população.

Para efeito de entendimento da classificação da Cadeia de Valor pode-se conceituar a “Promoção da Participação Social, Transparência e Direito à Saúde, como os objetivos e suas ações que impactam direta ou indiretamente em benefícios dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria da Anvisa.

**Promoção da participação
social, transparência e
direito à saúde**

**Responsabilidade,
eficiência e eficácia na
Gestão Pública**

Gestão Institucional

5 PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL - PGA

Quadro 1 - Objetivo Específico 1

Promover o desenvolvimento e **fluxo de trabalho** pautado na **inovação**.

ID	Resultado Chave	%	Área responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE 1.1	Automação de Rotinas	50%	Núcleo de Gestão/ Núcleo de TI	Análise dos requisitos técnicos	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 1.3	Implementar Rede de Ouvidorias em visa	50%	Núcleo de Gestão / Núcleo de TI	Finalidade de não se perder a logística reversa das denúncias.	Gestão Institucional
OE 1.4	Aderir ao Sistema Ouvidor SUS	50%	Núcleo de TI / Núcleo de Gestão	Avaliação de viabilidade e planejamento de migração	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 1.5	Contratar estudo técnico sobre vantagens e desvantagens do acesso à informação integrado na Ouvidoria, bem como recomendações de manutenção ou permanência dos Serviços de acessos disponíveis atualmente.	100%	Núcleo de Gestão	Análise qualiquanti das denúncias que utilizaram o parecer técnico desenvolvido, bem como os temas recorrentes e os encaminhamentos realizados. Base 2025.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 1.6	Desenvolver dinâmica de interlocução com as áreas técnicas, para levantamento das demandas recebidas com maior frequência.	100%	Núcleo de Gestão	Descritivo orientador para a dinâmica contido no Plano de Ação Setoriais. Priorizar as ações de interlocução com as diretorias identificadas como mais críticas.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública

Quadro 2 - Objetivo Específico 2

Viabilizar a implantação da **transformação digital** para a eficácia dos serviços.

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE 2.1	Criar processo para hospedagens dos painéis nos servidores da Anvisa.	100%	Núcleo de TI Núcleo de Gestão	O processo deverá ser analisado pela CGTIN	Gestão Institucional
OE 2.2	Desenvolvimento e apresentação dos painéis de BI com dados estatísticos em tempo real.	100%	Núcleo de TI Núcleo de Gestão	Aprimoramento dos painéis analíticos automatizados-BI&A-	Gestão Institucional
OE 2.3	Criar API com o Fala.BR	100%	Núcleo de TI	Senhas do ambiente de homologação e treinamento junto da Plataforma FalaBr	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 2.4	Criar painéis inteligentes	50%	Núcleo de TI	Requisitos técnicos dos Painéis, priorizando painéis para conclusão no prazo de PGA	Gestão Institucional
OE 2.5	Projeto de Modernização do Parque Tecnológico	100%	Núcleo de TI	Priorizar as aquisições de equipamentos e a infraestrutura	Gestão Institucional
OE 2.6	Promover a participação em Eventos, Seminários e Palestras.	50%	Equipe de TI Laboratório/ Núcleo de Gestão	Identificação de eventos estratégicos no prazo do PGA	Gestão Institucional
OE 2.7	Elaborar painel para acompanhamento das manifestações da Ouvidoria.	100%	Núcleo de Gestão	O painel visa a estratégia de sala de situação.	Gestão Institucional

Quadro - Objetivo Específico 3

Contribuir para a **proteção jurídica** da Ouvidoria e na elaboração e organização dos **normativos** inerentes.

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE 3.1	Elaborar modelos padrão para documentos internos	100%	Núcleo de Gestão/Núcleo Jurídico	Nota Técnica, ofício, memorando, despachos, entre outros.	Gestão Institucional
OE 3.2	Elaboração de instrumento normativo interno sobre direito constitucional de acesso às informações públicas	100%	Núcleo de Gestão/Núcleo Jurídico	O acesso as informações públicas frente ao direito constitucional.	Gestão Institucional
OE 3.3	Promover a capacitação contínua da equipe.	50%	Núcleo Jurídico/Núcleo de Gestão	Capacitar a equipe com a melhores práticas jurídicas correlatas com a Ouvidoria.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 3.4	Diagnosticar e Mapear os Processos	100%	Núcleo Jurídico	Identificar gargalos, riscos legais e oportunidades de melhoria nos processos no âmbito da Ouvidoria.	Gestão Institucional
OE 3.5	Promover ações de <i>Benchmarking</i> com Ouvidorias de referência.	50%	Núcleo Jurídico	Identificar boas práticas e modelos de gestão jurídica de ouvidorias de referência, como Presidência da República, TCU, CGU, Senado Federal, Câmara Federal, STF, Ouvidoria do SUS e ANS.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública

OE 3.6	Revisar, adequar e modernizar os processos fortalecendo a atuação jurídica da Ouvidoria, promovendo a transparência e confiança, garantindo que todas as ações estejam alinhadas com a legislação vigente e as diretrizes da Anvisa.	50%	Núcleo Jurídico/Núcleo de Gestão	Assegurar que todas as atividades da Ouvidoria estejam em conformidade com a legislação vigente, as diretrizes da Anvisa e os direitos fundamentais.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE 3.7	Publicar minuta de portaria do Laboratório	100%	Núcleo Jurídico / Núcleo de Gestão	Elaborar da Minuta para aprovação.	Gestão Institucional

Quadro 4 - Objetivo Específico 4

Viabilizar o **Plano de Comunicação** e Marketing

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE4.1	Elaborar o Plano de Comunicação da Ouvidoria	100%	Assessoria de Comunicação	O Plano de Comunicação para o período do PGA.	Gestão Institucional
OE4.2	Reformular a página da Ouvidoria	100%	Assessoria de Comunicação	Manter atualizado o site da Ouvidoria	Gestão Institucional
OE4.3	Lançar e Implementar a Newsletter mensais	100%	Assessoria de Comunicação	Manter informativo mensal para publicização das atividades da Ouvidoria	Gestão Institucional
OE4.4	Publicar o Manual de Atividades da Ouvidoria	100%	Assessoria de Comunicação	Orientações de Boas Práticas de Atendimento	Gestão Institucional
OE4.5	Organizar campanhas contra assédio no ambiente interno para coibir institucionalmente esta prática.	50%	Assessoria de Comunicação		Gestão Institucional
OE4.6	Implantar Campanha da "Mensagem da Ouvidoria"	100%	Assessoria de Comunicação	Mensagens quinzenais com conteúdo curto e impactante.	Gestão Institucional

OE4.7	Elaboração e proposição de material de comunicação estratégica para as ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria 2025/2026.	100%	Assessoria de Comunicação / Núcleo de Gestão	Promoção da divulgação das ações da Ouvidoria com o fortalecimento da transparência, a participação social e a credibilidade.	Gestão Institucional
OE4.8	Implementar estratégias de comunicação que contribuam para elevação do nível de maturidade da Ouvidoria.	50%	Assessoria de Comunicação / Núcleo de Gestão	Visar a disseminação de boas práticas e métodos que colaborem para a elevação do nível de maturidade.	Gestão Institucional

Quadro 5 - Objetivo Específico 5


Desenvolver os trabalhos para a **Ouvidoria Ativa e Itinerante**.

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE5.1	Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria Ativa e Itinerante, com estudos prévios e palestras conscientizando sobre importância das Ouvidorias	100%	Núcleo de Gestão	A ação Cronograma de Palestras Sazonais Ativa/Itinerante tem como propósito fortalecer a cultura de escuta, transparência e prevenção de assédio no SNVS e às exigências do MMOuP.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde.
OE5.2	Desenvolver um sistema para a avaliação das ações da Ouvidoria Ativa e Itinerante	100%	Núcleo de Gestão	As avaliações das ações subsidiam as tomadas de decisões para a Direção Superior	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde.
OE5.3	Formalizar documento/relatório para as ações da Ouvidoria Ativa e Itinerante.	100%	Núcleo de Gestão	Relatórios das ações da Ouvidoria Ativa formam um arcabouço de informações estratégicas.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde.

Quadro 6 - Objetivo Específico 6Executar e Monitorar ações que impactam no novo **Modelo de Gestão em Ouvidoria Pública**.

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE6.1	Elaboração de minuta de Parecer Técnico para análise prévia das padronizações e seus encaminhamentos	100%	Núcleo de Gestão/Assessoria Jurídica	A padronização de documentos impacta na eficiência e eficácia da Gestão.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde
OE6.2	Elaborar proposta para o credenciamento da Ouvidoria como instância central da gestão da Integridade.	100%	Núcleo de Gestão/Comitê Interno de Gestão de Integridade	A definição da responsabilidade da Ouvidoria impacta na busca de melhor nível de Maturidade	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde
OE6.3	Elaborar proposta de centralização dos atendimentos da Anvisa na Ouvidoria	100%	Núcleo de Gestão/Assessoria Jurídica	Modelos de centralização dos atendimentos na Ouvidoria da Anac,Antac,Ancine, Anatel ANA entre outras agências.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde
OE6.4	Elaborar instrumento formal para o processo de enfrentamento dos pontos frágeis da Ouvidoria.	100%	Núcleo de Gestão Consultoria Especializada	Enfrentamento dos pontos frágeis identificados no Modelo de Maturidade.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde.
OE6.5	Produzir trimestralmente relatório contendo informações e dados relevantes para a gestão da Ouvidoria.	50%	Consultoria Externa	Produzir relatório para aprovação da Ouvidora, viando o monitoramento do PGA da Ouvidoria.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde

OE6.6	Elaborar documento / relatório e sua implementação para análise do processo de gestão das manifestações de denúncias no âmbito da Ouvidoria e das áreas apuratórias da Anvisa.	100%	Núcleo de Gestão	Rastreabilidade, registro histórico e resultado do tratamento das denúncias encaminhadas às áreas apuratórias da Anvisa. Retornar para as áreas apuratórias da Anvisa, com o resultado da rastreabilidade dos registros históricos levantados.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde
OE6.7	Promover o Conselho de Usuários no âmbito da Ouvidoria.	100%	Núcleo de Gestão/Núcleo Jurídico	A criação do Conselho de Usuários para a participação organizada dos usuários.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde
OE6.8	Implementar processos e documentos robustos e alinhados com as melhores práticas, garantindo agilidade e qualidade nas respostas às demandas.	50%	Núcleo de Gestão Consultoria Especializada	Aprimorar a eficiência e a maturidade da Ouvidoria. Priorizar os processos para conclusão no prazo do PGA.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE6.9	Propor a criação do Comitê de Governança da Anvisa.	100%	Núcleo de Gestão	Proposta para Direção Superior sugerindo a responsabilidade da Ouvidoria como Secretária Executiva do Comitê.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE6.10	Contratar estudos para desenvolver os temas Sistema de Gestão de Integridade, Transparência e Governança Corporativa. O estudo do Sistema de Integridade	50%	Núcleo de Gestão Consultoria Especializada	1-Referencial Histórico, Legislações e Normativas 2-- Estratégia para o comprometimento e apoio das Áreas Finalísticas e da Direção Superior 3- Ouvidoria como responsável pelo Plano de Integridade e sua execução.	Gestão Institucional




Pública
pressupõe a
definição de 05
(cinco) produtos
para o seu
desenvolvimento.

4-Plano de Ação e
Análise de Risco
5 – Sistema de
Monitoramento

Quadro 7 - Objetivo Específico 7

Executar e Monitorar ações de **Projetos/Programas Prioritários** que impactam na gestão da Ouvidoria

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor
OE7.1	Promover e Monitorar o Planejamento de Capacitação 2026 - Desenvolvimento de Pessoas – PDP - PLOA SCDP-Capacitação 2026-Planejamento.	50%	Núcleo de gestão	Elaboração, implantação e Acompanhamento do Plano de Desenvolvimento de Pessoas PDP.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE7.2	Providenciar a consecução do TED -Transferência Descentralizada com a FIOCRUZ – Ações definidas; Monitoramento e Avaliação/Capacitação e Disseminação do Conhecimento/ Inovação e Apoio Estratégico.	100%	Núcleo de gestão	Importância do TED com a Instituição Fiocruz, visando a necessária contratação de consultores, estagiários para desenvolvimento de atividades estratégicas e gerenciais.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE7.3	Promover a contratação de consultores e estagiários para apoio na gestão nas linhas de Monitoramento e Avaliação/Capacitação e Disseminação do Conhecimento/ Inovação e Apoio Estratégico	50%	Núcleo de gestão	O desenvolvimento contínuo da gestão eficiente e eficaz da Ouvidoria pressupõe a disseminação do conhecimento, inovação e modernização de processos.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE7.4	Monitorar a aplicação da PLOA-2026 com as ações definidas para a Ouvidoria para o ano de 2026.	70%	Núcleo de gestão	A PLOA 2026 trata do orçamento de ações da Ouvidoria, visando a Ouvidoria Itinerante e a Participação em Fóruns e Seminários com temas estratégicos, gerenciais e de operação.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
OE7.5	Promover a participação como Representante da Anvisa na Agenda Institucional no Fóruns Nacional de Gestão e Ética da Integridade na Administração Pública, mensais no ano de 2026. PLOA – Passagens e Diárias Anvisa-Ouvidoria - Orçamento 2026.	50%	Núcleo de gestão	Fóruns periodicidade mensal de suma importância para a constante evolução da Ouvidoria na busca dos seus objetivos e divulgação da Ouv/Anvisa. PLOA -Passagens e Diárias-Orçamento 2026.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública



OE7.6	Promover a participação da Ouvidora-Palestrante na Agenda Institucional no Seminário Nacional de Ouvidorias -CGU Controladoria Geral da União em maio 2026.	100%	Núcleo de gestão	PLOA -Passagens e Diárias-Orçamento 2026. Seminário Nacional de Ouvidorias - CGU uma forma divulgação da Ouv/Anvisa e de integração e benchmarking.	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública
-------	--	------	------------------	--	---

Quadro 8 - Objetivo Específico 8

Elevar o nível de maturidade da Ouvidoria no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Objetivo Geral: *Elevar o nível de maturidade da Ouvidoria da Anvisa no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), transformando-a em centro de excelência em inovação e transparência, com processos e tecnologias modernizados para melhorar o atendimento ao cidadão, a eficiência da gestão institucional e o apoio à atuação regulatória da Anvisa. (TED Anvisa/Fiocruz)*

ID	Resultado Chave	%	Área Responsável	Observação	Cadeia de Valor	Recursos Técnicos
OE8.1	Elaborar o Boletim Consumo e Saúde-BCS (Temas críticos recorrentes) trimestrais com linguagem cidadã com principais temáticas ao longo do ano pela Ouvidoria. Os BCS impresso, poderão ser ofertados em eventos em que a Ouvidoria tenha presença Ex. Conass e Conasems	50%	Consultoria Especializada Núcleo de gestão	Triagem de demandas com maior quantitativo naquele trimestre, para tanto, desenvolver parceria em conjunto com as áreas técnicas para o desenvolvimento de texto com parecer técnico-científico, com linguagem simples e acessível ao cidadão. Com o objetivo de empoderar a sociedade.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde	Estimativa de recursos técnicos (quantidade). Equipe-base por ciclo anual de bolsas (até 12 meses cada): 4 profissionais — 1 coordenador(a) técnico(a), 1 redator(a) técnico-científico(a), 1 jornalista/comunicador(a) público(a), e 1 designer gráfico/diagramador(a) — acrescida de 1 revisor(a) jurídico(a)/LGPD em regime sob demanda (até meio período). As bolsas devem ser organizadas em ciclos anuais com plano de transição e documentação (manuais, templates e repositório) para garantir continuidade e memória institucional ao longo dos 4 anos do TED.
OE8.2	Desenvolver automatização do processo de atualização da Carta de Serviços e elaboração de curso/manual para capacitação dos pontos focais das áreas técnicas. Garantir que mudanças regulatórias e de procedimentos se reflitam rapidamente no portal institucional.	70%	Consultoria Especializada Núcleo de gestão	A automação do processo de atualização da Carta de Serviços e a capacitação dos pontos focais das áreas técnicas são essenciais para cumprir a Lei 13.460/2017 (orientação ao usuário, transparência e padronização de informações), reduzir morosidade e inconsistências.	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde	Estimativa de recursos técnicos (quantidade). Equipe-base por ciclo anual de bolsas (até 12 meses cada): Equipe-base de 6 profissionais: 1 coordenação, 1 analista de processos, 1 desenvolvedor RPA/low-code, 1 analista de dados/BI, 1 redator(a)/UX e 1 instrutor(a) pedagógico(a); com apoio jurídico/LGPD. Considerando o TED (4 anos), organizar ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório (templates, versões e lições aprendidas) e atualização contínua de materiais e painéis, assegurando continuidade e memória institucional.

OE8.3 Desenvolver

instrumento de gestão para avaliar a qualidade de respostas e no sentido de levar compreensão e qualidade das respostas, conforme Lei 13.460 e guias da OGU.

100%

Consultoria Especializada.
Núcleo de gestão

A avaliação de Qualidade de Respostas garante à aderência às diretrizes da Lei 13.460/2017 e aos Guias da OGU, reduzindo a variabilidade entre áreas, elevando a clareza das comunicações oficiais e fortalecendo a transparência e a confiança social.

Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública

Equipe-base por ciclo anual (bolsas de até 12 meses): 5 profissionais — 1 coordenador(a) técnico(a), 1 revisor(a) técnico-linguístico(a), 1 especialista LAI/MMOuP, 1 analista de dados e 1 jornalista/comunicador(a) — com possibilidade de apoio jurídico/LGPD sob demanda. Considerando a duração do TED de 4 anos, as bolsas serão organizadas em ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório de lições aprendidas e atualização contínua de templates, assegurando continuidade e memória institucional.

OE8.4 Estruturar e Desenvolver a Escola da Ouvidoria. Formar equipes em LAI, SisOuv/Fala.BR, linguagem simples, integridade e escuta ativa. Capacitar pontos focais nas Diretorias e nas diversas gerências, com fornecimento de certificados.

50%

Consultoria Especializada.
Núcleo de gestão

A ação Escola da Ouvidoria além de Capacitar os diversos profissionais que atuam na ouvidoria em áreas estratégicas – Administração, consultoria em Comunicação, Gestão, TI, Jurídico e Psicologia – para garantir um atendimento de excelência, estimular a inovação, promover a transparência e fortalecer como resultado a confiança do cidadão na ouvidoria.

Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública

Equipe-base por ciclo anual de bolsas (até 12 meses cada): 7 profissionais — 1 coordenação pedagógica, 1 instrutor(a) LAI/SisOuv-Fala.BR, 1 instrutor(a) linguagem simples, 1 especialista em integridade, 1 psicólogo(a)/mediador(a) CNV, 1 designer instrucional multimídia e 1 analista de dados. Considerando os 4 anos do TED, as bolsas serão organizadas em ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório de conteúdos e atualização contínua de materiais e certificados, assegurando continuidade e memória institucional.

OE8.5 Desenvolver o

Aplicativo da Ouvidoria da Anvisa em parceria com o GADIP. Proposta que pode ser desenvolvida por consultoria especializada

50%

Consultoria Especializada.
Núcleo de gestão

O Aplicativo é estratégico para consolidar um canal móvel integrado, moderno e acessível que aproxime o cidadão da Agência, unifique serviços da Ouvidoria/Fala.BR e de informação em saúde, e eleve transparência e participação social.

Participação Social, Transparência e Direito à Saúde

Por ciclo anual de bolsas (até 12 meses cada), equipe-base de 6 profissionais: 1 coordenação, 1 analista de processos, 1 desenvolvedor de RPA/low-code, 1 analista de dados/BI, 1 redator(a)/UX writer e 1 instrutor(a) pedagógico(a); com apoio jurídico/LGPD. Considerando o TED (4 anos), organizar ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório (templates, versões e lições aprendidas) e atualização contínua de materiais e painéis, assegurando continuidade e memória institucional.

OE8.6 Desenvolver o

Laboratório de Inovação em Ouvidoria para modernizar os processos de atendimento ao cidadão e aprimorar a gestão das demandas públicas, com foco na transparência.

50%

Consultoria Especializada.
Núcleo de TI
Núcleo de gestão

Laboratório de Inovação em Ouvidoria será executado como ambiente de prototipagem e escalonamento de soluções para modernizar o atendimento ao cidadão e a gestão das demandas públicas, com foco na transparência e na melhoria contínua dos processos para elevar a maturidade da Ouvidoria no MMOuP.

Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública

Equipe-base por ciclo anual de bolsas (até 12 meses cada): 7 profissionais — 1 coordenação de inovação, 1 cientista/engenheiro de dados, 1 desenvolvedor(a) RPA/low-code, 1 analista de processos, 1 designer de serviços/UX writer, 1 analista de BI, 1 especialista LGPD/segurança. Considerando os 4 anos do TED, as bolsas serão organizadas em ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição e manutenção de repositório de artefatos (templates, códigos, painéis e manuais), garantindo continuidade e memória institucional.

<p>OE8.7 Promover instrumento para Avaliar Qualidade de Respostas e Monitoramento com sugestões. Objetivo de Elevar compreensão e qualidade das respostas, conforme Lei 13.460 e guias da OGU.</p>	100%	Núcleo de Gestão	<p>A avaliação de Qualidade de Respostas será executada para garantir aderência às diretrizes da Lei 13.460/2017 e aos Guias da OGU, reduzindo a variabilidade entre áreas, elevando a clareza das comunicações oficiais e fortalecendo a transparência e a confiança social. Com método padronizado e a iniciativa corrige gargalos de entendimento, diminui retrabalho e reiteraões, e contribui diretamente para a evolução do MMOuP, alinhando a Ouvidoria às melhores práticas nacionais.</p>	Responsabilidade e eficiência na Gestão Pública	<p>Equipe-base por ciclo anual (bolsas de até 12 meses): 5 profissionais — 1 coordenador(a) técnico(a), 1 revisor(a) técnico-linguístico(a), 1 especialista LAI/MMOuP, 1 analista de dados e 1 jornalista/comunicador(a) — com possibilidade de apoio jurídico/LGPD sob demanda. Considerando a duração do TED de 4 anos, as bolsas serão organizadas em ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório de lições aprendidas e atualização contínua de templates, assegurando continuidade e memória institucional.</p>
<p>OE8.8 Propor ações da Ouvidoria com as seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combate a retaliação • Criando ambientes seguros para mulheres • Relações Étnicos Raciais (mudança na cultura institucional) • 	60%	Consultoria Especializada. Núcleo de gestão	<p>As ações para consolidar uma cultura institucional de integridade, respeito e escuta segura, com foco em combate à retaliação, ambientes seguros para mulheres, relações étnico-raciais (mudança cultural), comunicação não</p>	Participação Social, Transparência e Direito à Saúde	<p>8 profissionais: 1 coordenação técnica, 1 especialista em integridade/ética, 1 especialista em assédio/discriminação, 1 especialista em relações étnico-raciais, 1 psicólogo(a)/mediador(a) CNV, 1 comunicador(a)/designer instrucional, 1 analista de dados e 1 produtor(a) de eventos; adicionalmente, palestrantes externos por temática serão contratados ad hoc (hora técnica/cachê, custos com passagens e diárias), bem como serviços</p>



Comunicação não violenta na instituição (CNV)

- Assédio e Discriminação (lançamento nova versão do Assediômetro)
- Evento sobre Ética, Integridade e Transparência (em parceria e participação da COGER, AUDIT e CORET)

violenta, assédio e discriminação (lançamento da nova versão do Assediômetro) e ética, integridade e transparência em parceria com COGER, AUDIT e CORET.

de coffee break por evento e produção de folders e cartazes (criação, diagramação e impressão) para divulgação da logística de cada ação. Considerando o TED (4 anos), a contratação dos profissionais será organizada em ciclos anuais com sobreposição mínima de 1 mês para transição, manutenção de repositório de conteúdos e atualização contínua de materiais e indicadores, assegurando continuidade e memória institucional.



6 ANEXO

Em vista do caráter de prioridade nos objetivos da Ouvidoria para 2026, destacamos as ações referidas na PLOA para 2026, no presente instrumento de Planejamento de Gestão Anual, que tem seu prazo estendido até junho de 2026, por motivo já esclarecido. Transcreve-se o **Demonstrativo das Ações**, extraído da PLOA-2026, que visa, especificamente o desenvolvimento da **Ouvidoria Itinerante**, da **Participação nos Fóruns Regionais e no Seminário da CGU-Ouvidora Palestrante, este último em maio/2026**, definidos como altamente prioritários para a consecução do Macro Objetivo e do Objetivo Estratégico, definidos no PGA-Ouvidoria da Anvisa, nos seguintes Objetivos:

Objetivo Específico- OE 5.1 – Ouvidoria Itinerante Ativa e Interna

Objetivo Específico- OE 7.5 - Fóruns Nacional de Gestão e Ética da Integridade na Administração Pública.

Objetivo Específico- OE 7.6 - Agenda Institucional no Seminário Nacional de Ouvidorias CGU.

Quadro 9 – Demonstrativo das Ações

Mês	Local	Tipo	Agenda	Participantes	Dias	Previsão para custo de deslocamento
JAN	Região Goiás	Ouvidoria Itinerante	CRPAF – Goiânia/GO	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
JAN	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
FEV	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CRPAF e CVPAF – Manaus/AM	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Boa Vista/RR	Ouvidora e servidores	3	Passagens e diárias
FEV	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
MAR	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CRPAF e CVPAF – Recife/PE	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Fortaleza/CE	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
MAR	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
MAR	Local à Definir	Participação Seminário	Seminário Nacional de Ouvidorias OGU	Ouvidora	1	Passagens e diárias
ABR	Região Sul	Ouvidoria Itinerante	CVPAF e PVPAF – Porto Alegre/RS	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Sul	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Florianópolis/SC	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
ABR	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
MAI	Região Goiás	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Campo Grande/MT	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Goiás	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Várzea Grande/MT	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
MAI	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
JUN	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Belém/PA	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Macapá/AP	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
JUN	Região à Definir	Participação Fórum	A dedefinir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
JUL	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Salvador/BA	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Aracaju/SE	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
JUL	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias

Mês	Local	Tipo	Agenda	Participantes	Dias	Previsão para custo de deslocamento
AGO	Região Rio de Janeiro/RJ	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Cofins/BH	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região São Paulo/SP	Ouvidoria Itinerante	PVPAF – Campinas/SP	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
AGO	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
SET	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – João Pessoa/PB	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Natal/RN	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
SET	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
OUT	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Porto Velho - RO	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Norte	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Rio Branco - AC	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
OUT	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
NOV	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – São Luís – MA	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Teresina – PI	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
NOV	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias
DEZ	Região Nordeste	Ouvidoria Itinerante	CVPAF – Maceió – AL	Ouvidora 2 servidores	3	Passagens e diárias
DEZ	Região à Definir	Participação Fórum	A definir pelo organizador	Ouvidora	1	Passagens e diárias

Em caráter emergencial no Planejamento de Gestão Anual, extraímos da **PLOA 2026 – SCDP – CAPACITAÇÃO – 2026 – PLANEJAMENTO** – que define a Agenda Externa, identificando em seu quadro o Organizador, o Valor dispendido, Número de Participantes, Passagens ida e volta, Número de Diárias, todas as informações são por Agenda. A Agenda de Eventos Externos será apresentada a seguir para efeito de monitoramento pelo Núcleo de Gestão.

Quadro 10 - OE 7.1 - Promover e Monitorar o Planejamento de Capacitação 2026 - Desenvolvimento de Pessoas – PDP

2026/MÊS	LOCAL/PREVISÃO	TIPO	AGENDA	ORGANIZADOR	Nº SERVIDORES	CUSTO PARA DESLOCAMENTO PARA SERVIDORES	PREVISÃO DE INSCRIÇÃO POR SERVIDOR
MARÇO	PARIS/FRANCA	FÓRUM INTERNACIONAL	Fórum Global da OCDE sobre Anticorrupção e Integridade de 2026	OCDE	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	GRATUITO
MARÇO	SÃO PAULO/SP	CURSO	Mediação de Conflitos e Legislação aplicada na Adm. Pública - O processo de Mediação, Mediação e Comunicação Não Violenta (CNV) na Prática	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	
MARÇO	LOCAL A DEFINIR	AGENDA_OUIDORIAS/CGU	I Seminário Nacional de Ouvidorias de 2026-CGU	CGU_OUIDORIAS	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	3.890,00
ABRIL	FORTALEZA/CE	CURSO	Inteligência artificial (IA) nos fluxos e rotinas de trabalho da Administração Pública	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	GRATUITO
MAIO	MACEIÓ/AL	SEMINÁRIO	18º Seminário Nacional "Ouvidores e Ouvidorias"	ATRICON	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	4.590,00 2.790,00
MAIO	SÃO PAULO/SP	CONGRESSO	13º Congresso Internacional de Compliance	LED	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	5.470,00
JUNHO	JOÃO PESSOA/PB	CURSO	Inteligência artificial (IA) nos fluxos e rotinas de trabalho da Administração Pública	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	4.590,00 8.500,00
JULHO	COIMBRA/PORTUGAL	CURSO INTERNACIONAL	Curso de Direitos Humanos	EBRADI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	
JULHO	RECIFE/PE	CURSO	Inteligência artificial (IA) nos fluxos e rotinas de trabalho da Administração Pública	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	4.290,00
JULHO	FOZ DO IGUAÇU/PR	CURSO	Excelência no Atendimento ao cidadão e ao público interno aplicado à Administração Pública	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	
AGOSTO	SÃO PAULO/SP	CONGRESSO	ExpoCompliance 2026	Canal Compliance	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	4.290,00
AGOSTO	RECIFE/PE	CURSO	Mediação de Conflitos e Legislação aplicada na Adm. Pública - O processo de Mediação, Mediação e Comunicação Não Violenta (CNV) na Prática	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	1.500,00
OUTUBRO	CURITIBA/PR	CONGRESSO	40º Congresso Brasileiro de Direito Administrativo	IBDA	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	3.890,00 2.000,00
OUTUBRO	BELO HORIZONTE/MG	CONGRESSO	Congresso Integridade 2026	VIAÉTICA	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	
NOVEMBRO	A DEFINIR	CONGRESSO	XXXI Congresso Internacional CIAD sobre Reforma do Estado e da Administração Pública	CIAD	3	PASSAGENS E DIÁRIAS	2.500,00
NOVEMBRO	FORTALEZA/CE	CONGRESSO	XII Congresso Brasileiro de Direito e Saúde	OAB	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	1.000,00 450,00
NOVEMBRO	JOÃO PESSOA/PB	CURSO	Mediação de Conflitos e Legislação aplicada na Adm. Pública - O processo de Mediação, Mediação e Comunicação Não Violenta (CNV) na Prática	ESAFI	2	PASSAGENS E DIÁRIAS	3.890,00



PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL

DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA
NACIONAL DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA – ANVISA

2026