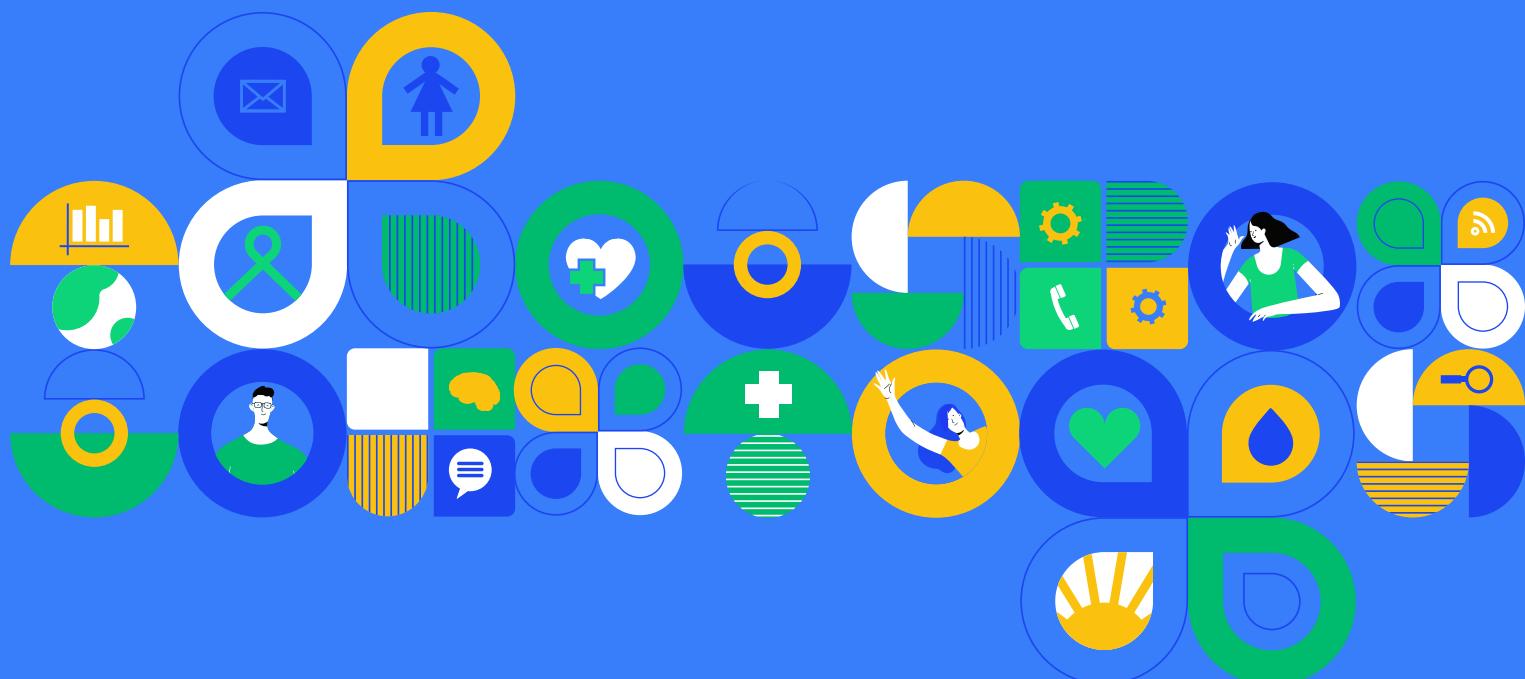
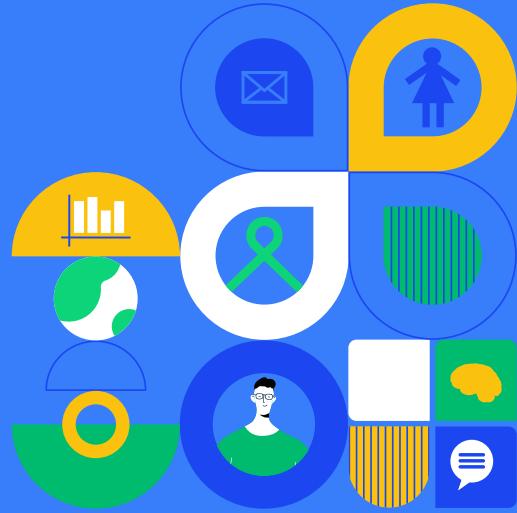


# RELATÓRIO ANUAL DA OVIDORIA 2024



2024

**Copyright © 2024. Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. É vedada a impressão, distribuição, reprodução desta obra para fins comerciais sem a prévia e expressa anuência da Anvisa.

**Disponível em:**

<https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

DIRETOR-PRESIDENTE  
**Antonio Barra Torres**

SEGUNDA DIRETORIA  
**Meiruze Sousa Freitas**

TERCEIRA DIRETORIA  
**Daniel Meirelles Fernandes Pereira**

QUARTA DIRETORIA  
**Romison Rodrigues Mota**

QUINTA DIRETORIA  
**Danitza Passamai Rojas Buvinich** (substituta)

**OUVIDORIA**

Ouvidora  
**Samara Furtado Carneiro**

Ouvidor Substituto  
**André de Souza Oliveira Magela**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Servidores  
**Paulo Augusto Lemos de Souza**  
**Ricardo Andrade Nascimento**  
**Sérgio Otavio Almeida dos Santos**  
**Suzana Beatriz Antunes Flores**

**Colaboradores**

Secretária  
**Flávia Luciano Mateus Simplicio**

Estagiário  
**Eduardo Vieira do Nascimento**

Consultores  
**Gleycianne Haline Ribeiro de Oliveira**  
**Jacqueline de Souza Fonseca**  
**José Carlos Camapum Barroso**  
**Luiz Carlos Alimandro Júnior**  
**Maria Geralda de Souza Paulista**  
**Maria Helenice de Castro Alves**  
**Sara Rebeca Dias da Silva**

**FICHA TÉCNICA**

Elaboração  
**Samara Furtado Carneiro**  
**André de Souza Oliveira Magela**  
**Maria Helenice de Castro Alves**

Colaboração  
**Eduardo Vieira do Nascimento**  
**Flávia Luciano Mateus Simplicio**  
**Gleycianne Haline Ribeiro de Oliveira**  
**Jacqueline de Souza Fonseca**  
**José Carlos Camapum Barroso**  
**Luiz Carlos Alimandro Júnior**  
**Maria Geralda de Souza Paulista**  
**Maria Helenice de Castro Alves**  
**Sara Rebeca Dias da Silva**

Edição  
**José Carlos Camapum Barroso**  
**Maria Helenice de Castro**

Revisão  
**José Carlos Camapum Barroso**  
**Maria Geralda de Sousa Paulista**  
**Maria Helenice de Castro Alves**  
**Samara Furtado Carneiro**  
**Sara Rebeca Dias da Silva**

Projeto Gráfico e editoração  
**Igor Viana Coelho Henriques**





# MENSAGEM DA OUVIDORA



A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa apresenta, com entusiasmo e alegria, seu Relatório Anual de Gestão, referente às atividades do ano de 2024. Em seu conteúdo, a transparência de suas atividades, propostas e desafios para concretizar a inserção dos usuários na relação Sociedade e Anvisa.

O mandato como ouvidora vem marcado pelo ineditismo ao cumprir a nova legislação para assunção ao cargo – nomeação por decreto presidencial, com sabatina pelo Senado Federal. Juntamente com a nossa equipe, encontramos uma ouvidoria estagnada, reflexo da ausência de ouvidor legalmente constituído, por alguns anos. Fato que resultou em descompasso no importante e necessário crescimento dos serviços da Ouvidoria.

A Mensagem da Ouvidora, dando início ao Relatório de Gestão, nos permite pautar este texto no binômio autonomia e independência, dois pilares relevantes para o pleno exercício dos serviços da Ouvidoria. É reconhecido que o modelo mais avançado e que preconiza em sua essência esse binômio é o das agências reguladoras, propiciando autonomia funcional e independência, e, ao ouvidor, o mesmo status dos seus diretores.

Pautados nesse binômio, buscamos com competência, agilidade, transparência, trabalho em equipe e perseverança, colocar em



prática um plano de ação, que almeja a recuperação dos serviços da Ouvidoria, baseando-se no aprimoramento e na evolução permanente para alcançar um serviço de excelência.

Oportuno ressaltar a questão da Gestão da Integridade que tem merecido, cada vez mais, destaque no âmbito da Administração Pública Federal. São vários e determinantes os dispositivos legais que convergem para configuração do contexto da definição de “integridade” no contexto público federal.

Expõe o Relatório, a posição da Ouvidoria a respeito da coordenação deste importante segmento para aperfeiçoar a Governança Corporativa. Necessário observar que Gestão da Integridade é responsabilidade inarredável de cada unidade desta agência e de todos os agentes públicos que nela atuam. A responsabilidade central pela condução dessa atividade, no entanto, deve ser atribuída a uma unidade que reúne competências e condições necessárias e exigidas à assunção de tão relevante atribuição.

As ações expostas no presente relatório são o ponto de partida da necessária mudança que terá continuidade no próximo ano, de forma a colocar nossa Ouvidoria como instrumento permanente de busca da participação social e das realizações dos direitos de democracia e cidadania, trazendo a garantia de acesso da sociedade à Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

A transformação para a nova Ouvidoria teve início no mês de agosto de 2024. Em tão curto espaço de tempo, graças ao trabalho incansável



da equipe, muito se fez e tantos são os reconhecimentos no âmbito interno e externo, despertando a atenção de outras ouvidorias.

Precisamos deixar registrados nossos agradecimentos à equipe da Ouvidoria e às demais pessoas envolvidas na elaboração deste valoroso Relatório de Gestão Anual de 2024, que permitirá a todos um conhecimento mais acurado sobre a trajetória institucional a ser trilhada para o crescimento da Ouvidoria e da Anvisa, com transparência, qualidade e segurança.

**SAMARA FURTADO CARNEIRO**

Ouvidora





# AGRADECIMENTOS

## AGRADECIMENTOS



■ A Ouvidoria da Anvisa expressa seus agradecimentos à Alta Direção desta Agência, em razão do apoio incondicional recebido ao longo do exercício de 2024, da receptividade conferida às iniciativas desta unidade, bem como pelo efetivo incentivo à evolução do nosso desempenho no atendimento às demandas dos públicos externo e interno.

Cumpre-nos agradecer, também, aos representantes de todas as unidades da Anvisa que, na interface com as demandas de ouvidoria, foram parceiros fundamentais para a construção de soluções qualificadas e a promoção de melhorias na qualidade dos serviços prestados.

Da mesma forma, igualmente importante, cabe agradecer à pequena e valorosa equipe da Ouvidoria que, individualmente e em sinergia, deu o melhor de si, sem medir esforços, para que o nosso desempenho pudesse alcançar padrões de qualidade compatíveis com a importância da missão de responsabilidade da Agência.

Portanto, reconhecidamente, os resultados alcançados pela Ouvidoria são decorrentes das parcerias e contribuições dos dirigentes, gestores, servidores e colaboradores que estiveram conosco como apoiadores, incentivadores e parceiros, em todos os momentos do ano.





# SUMÁRIO

## SUMÁRIO

**12 SIGLAS**

**16 APRESENTAÇÃO**

**18 PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA**

**20 MISSÃO, VISÃO E VALORES**

**22 ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

25 RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA ANVISA

**26 ORGANOGRAMA DA ANVISA**

**28 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA**

28 PLATAFORMA FALA.BR

29 ATENDIMENTO PRESENCIAL

29 OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

**30 ACESSO À OUVIDORIA PELA INTERNET**





## 33

## ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

34 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

35 DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

36 SÉRIE HISTÓRICA DE MANIFESTAÇÕES (2020–2024)

38 Tendência Geral

38 Interpretação

40 ESTRATIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2024

41 MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIAS E POR UNIDADE ORGANIZACIONAL

42 ÁREAS MAIS DEMANDADAS DAS DIRETORIAS

44 COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ANOS DE 2023/2024

45 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS E ARQUIVADAS

46 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS EM 2024

47 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

48 RANKING DE RECLAMAÇÕES

49 RANKING DE SOLICITAÇÕES

50 RANKING DE DENÚNCIAS





51 RANKING DE SUGESTÕES E SIMPLIFIQUE!

52 ELOGIOS

52 RANKING DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

## 54 INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs) DA OUVIDORIA

57 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

58 EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (2020-2024)

59 PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

61 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

62 COMPARATIVO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO SISOUV

## 65 MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

66 COMPREENSÃO DAS RESPOSTAS

67 PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA ANVISA

## 69 CARTA DE SERVIÇOS DA ANVISA

72 QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANVISA

73 MÉDIA DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS





74 AVALIAÇÃO DA UTILIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NA PÁGINA DE SERVIÇOS DA ANVISA

75 SERVIÇOS MAIS AVALIADOS

## 77 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## 78 PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024

78 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO USUÁRIO E CRIAÇÃO DE E-MAIL

79 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA SUBSIDIAR À GESTÃO

81 MELHORIA DO NÍVEL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA – MMOUP

83 ELABORAÇÃO DO MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

84 IMPACTO SOCIAL DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

## 85 PILARES ESTRATÉGICOS PARA 2025

86 INOVAÇÃO – FLUXOS DE TRABALHO

87 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

89 CRIAÇÃO DE NORMATIVOS REGULAMENTARES

89 AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

90 IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA ATIVA E ITINERANTE





90 OUTRAS AÇÕES ESTRATÉGICAS EM 2025

## 92 PONTOS DE MELHORIA DA GESTÃO

92 PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

95 UNIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO NA ANVISA

## 97 CONSIDERAÇÕES FINAIS

## 101 ANEXO

101 CARTA DE SERVIÇOS DA ANVISA





■ Siglas utilizadas ao longo do texto para facilitar a referência a órgãos, sistemas, leis e outros elementos relacionados à atuação da Anvisa e da Ouvidoria.

- 1 **AUDIT:** Auditoria Interna
- 2 **BI&A:** Business Intelligence and Analytics (Inteligência de Negócios e Análise)
- 3 **Cajis:** Coordenação de Atuação Administrativa e Julgamento das Infrações Sanitárias
- 4 **CCOSM:** Coordenação de Cosméticos
- 5 **CEAnvisa:** Comissão de Ética da Anvisa
- 6 **CGD:** Comitê de Governança Digital
- 7 **CGE:** Comitê de Gestão Estratégica, Riscos e Inovação Institucional
- 8 **CGOTI/GGTIN:** Coordenação de Projetos e Governança de Tecnologia da Informação/ Gerência-Geral de Tecnologia da Informação
- 9 **CGU:** Controladoria-Geral da União
- 10 **CIVP:** Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia
- 11 **Coadi:** Coordenação de Apoio Administrativo
- 12 **Coafe:** Coordenação de Alimentos e Farmacêuticos
- 13 **Coali:** Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos
- 14 **COGER:** Corregedoria





- 15 **COIME:** Coordenação de Inspeção e Fiscalização de Medicamentos
- 16 **Coisc:** Coordenação de Inspeção e Fiscalização de Saneantes
- 17 **Copec:** Coordenação de Pesquisa Clínica em Medicamentos e Produtos Biológicos
- 18 **Coret:** Coordenação Administrativa da Comissão de Ética da Anvisa
- 19 **COVIG:** Coordenação de Vigilância Epidemiológica em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
- 20 **CPROD:** Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Produtos para a Saúde
- 21 **CSEGI:** Coordenação de Segurança Institucional
- 22 **CSGQA:** Coordenação do Sistema de Gestão da Qualidade da Anvisa
- 23 **DDCTA:** Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas
- 24 **DF:** Distrito Federal
- 25 **Dire 1:** Primeira Diretoria
- 26 **Dire 2:** Segunda Diretoria
- 27 **Dire 3:** Terceira Diretoria
- 28 **Dire 4:** Quarta Diretoria
- 29 **Dire 5:** Quinta Diretoria
- 30 **DUSP:** Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público
- 31 **ECT:** Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
- 32 **e-Ouv:** Sistema Eletrônico de Ouvidoria
- 33 **e-SIC:** Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- 34 **Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- 35 **Gadip:** Gabinete do Diretor-Presidente
- 36 **GCPAF:** Gerência de Controle de Portos, Aeroportos e Fronteiras
- 37 **Gelas:** Gerência de Laboratórios de Saúde Pública
- 38 **GGALI:** Gerência-Geral de Alimentos





- 39 **GGBIO:** Gerência-Geral de Produtos Biológicos, Radiofármacos, Sangue, Tecidos, Células, Órgãos e Produtos de Terapias Avançadas
- 40 **GGCIP:** Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa
- 41 **GGFIS:** Gerência-Geral de Inspeção e Fiscalização Sanitária
- 42 **GGGAF:** Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira
- 43 **GGMED:** Gerência-Geral de Medicamentos
- 44 **GGMON:** Gerência-Geral de Monitoramento de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária
- 45 **GGPAF:** Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
- 46 **GGPES:** Gerência-Geral de Gestão de Pessoas
- 47 **GGREC:** Gerência-Geral de Recursos
- 48 **GGTAB:** Gerência-Geral de Registro e Fiscalização de Produtos Fumígenos, derivados ou não do Tabaco
- 49 **GGTES:** Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
- 50 **GGTIN:** Gerência-Geral de Tecnologia da Informação
- 51 **GGTOX:** Gerência-Geral de Toxicologia
- 52 **GGTPS:** Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para Saúde
- 53 **GHCOS:** Gerência de Produtos de Higiene, Perfumes, Cosméticos e Saneantes
- 54 **GPCON:** Gerência de Produtos Controlados
- 55 **Intravisa:** Portal interno da Anvisa
- 56 **KPIs:** Key Performance Indicators (Indicadores-Chave de Desempenho)
- 57 **LAI:** Lei de Acesso à Informação
- 58 **MMOuP:** Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
- 59 **OGU:** Ouvidoria-Geral da União
- 60 **OUVID:** Ouvidoria
- 61 **PAFPS:** Posto de Atendimento Fiscal em Portos e Aeroportos





- 62 **Pafre:** Posto de Atendimento Fiscal em Recintos Alfandegados
- 63 **PGOR:** Programa de Gestão Orientada para Resultados
- 64 **PROCR:** Procuradoria Federal junto à Anvisa
- 65 **RDC:** Resolução da Diretoria Colegiada
- 66 **SCMED:** Secretaria Executiva da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos
- 67 **SGCOL:** Secretaria-Geral da Diretoria Colegiada
- 68 **SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- 69 **SNVS:** Sistema Nacional de Vigilância Sanitária
- 70 **SUS:** Sistema Único de Saúde
- 71 **TCU:** Tribunal de Contas da União





# APRESENTAÇÃO

## APRESENTAÇÃO

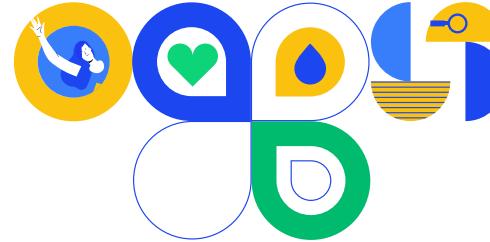
- A Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa é uma agência reguladora criada pela Lei 9.782/1999, como uma autarquia sob regime especial, com sede e foro no Distrito Federal (DF) e atuação em todo o território nacional. Regulamentada pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, sua finalidade institucional é promover a proteção da saúde da população em relação a produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, processos, insumos e tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

Desde sua criação, a Agência desempenha papel fundamental como autoridade regulatória nacional e coordenadora do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) do país, sendo parte integrante do Sistema Único de Saúde (SUS).

Internamente, a Anvisa é disciplinada por seu Regimento Interno, conforme a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 585/2021 (alterada pela RDC 705/2022 e pela RDC 809/2023), sua Política de Governança e demais instrumentos de gestão.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária-Anvisa é uma das quatro unidades organizacionais específicas da Agência, e está presente na estrutura da instituição desde o primeiro regulamento.





Canal de comunicação imparcial, autônomo e independente, sem vinculação hierárquica e consolidada como instrumento de democracia participativa, a Ouvidoria atua com foco nos princípios constitucionais de legalidade, moralidade e imparcialidade, na defesa dos direitos individuais e coletivos dos usuários dos serviços da Agência, contribuindo para a prática de boa governança corporativa.

A função da ouvidoria é viabilizar os direitos dos usuários e/ou regulados de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais ou corporativas tratadas adequadamente, além de intermediar as relações entre os cidadãos e a Anvisa, promovendo a formação de laços de confiança e de colaboração mútua e possibilitando o direito de ter participação na administração pública direta e indireta, conforme estabelece o Art. 37, Inciso XXII, § 3º da Constituição Federal.

A apresentação do presente Relatório de Gestão, visa demonstrar o trabalho incansável da equipe da Ouvidoria, que em pouco tempo muito fez em busca da melhoria de suas obrigações regimentais, em especial a interação da Ouvidoria com a sociedade e as demais instituições governamentais e extragovernamentais.



# PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria da Anvisa atua como um meio de interação entre a sociedade e a administração pública, desempenhando um papel fundamental na promoção da transparência, participação social e *accountability* da Agência. Seu objetivo principal é receber, analisar e encaminhar demandas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas às atividades da Anvisa, permitindo que cidadãos, empresas e organizações questionem, sugiram ou critiquem as ações da Agência.

Ao fornecer um canal aberto e acessível, a Ouvidoria contribui para a transparência das decisões e processos da Anvisa, fortalecendo a confiança pública na instituição. Ao responder às demandas e prestar contas sobre as ações tomadas, a Ouvidoria reforça a *accountability* da instituição, garantindo que suas atividades estejam alinhadas com os interesses públicos. Esse processo assegura que as vozes da população sejam ouvidas e que suas necessidades sejam atendidas, refletindo o compromisso da Agência com a sociedade brasileira.

## Proteção e Promoção da Saúde

O papel institucional da Ouvidoria é essencial para que a Anvisa



cumpra sua missão de proteger e promover a saúde da população, assegurando a qualidade e a segurança de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária. Além disso, a Ouvidoria é uma ferramenta importante para a defesa do direito à saúde, possibilitando que os cidadãos se manifestem sobre serviços que afetam diretamente seu bem-estar. Essa interação direta é fundamental para garantir que a Anvisa esteja atenta às necessidades e preocupações dos cidadãos brasileiros.

## **Eficiência e Responsabilidade na Gestão Pública**

A atuação da Ouvidoria não apenas fortalece a relação entre a Anvisa e os cidadãos, mas também contribui para uma gestão pública mais eficiente e responsável. Por meio de suas funções de recepção, encaminhamento, análise e resposta às demandas, a Ouvidoria se estabelece como um importante canal de comunicação e participação social. Essa dinâmica garante que as necessidades da população sejam ouvidas e atendidas, reforçando o compromisso da Anvisa com a sociedade e com a melhoria contínua de seus serviços.

Em síntese, a Ouvidoria da Anvisa desempenha um papel estratégico na promoção da transparência, na defesa dos direitos da população e no fortalecimento da confiança na administração pública, contribuindo para uma gestão mais eficaz e alinhada com os interesses coletivos.

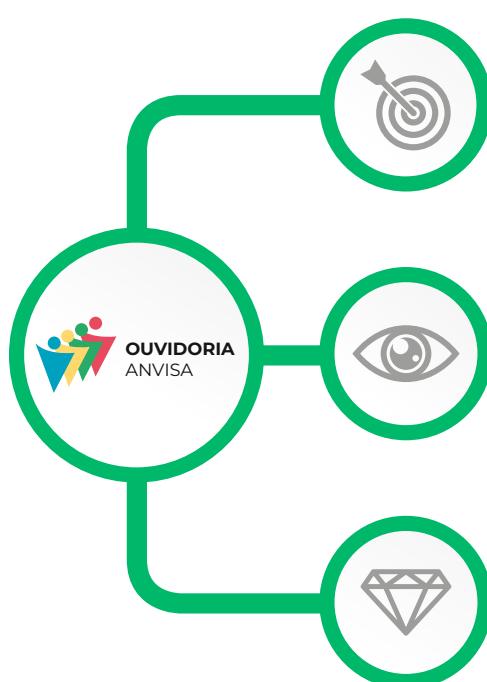


# MISSÃO, VISÃO E VALORES



- A Anvisa é responsável pela regulação e supervisão de produtos e serviços que impactam a saúde da população brasileira. Nesse contexto, a Ouvidoria da Anvisa desempenha um papel vital como canal de comunicação entre cidadãos e a Agência. Para garantir sua eficácia, é essencial que a missão, visão e valores da Ouvidoria estejam bem definidos e alinhados com os objetivos da Agência e as expectativas da sociedade.

Figura 1 – Objetivo da Ouvidoria



## MISSÃO

Oferecer canais ágeis e seguros para interação Anvisa/Sociedade fomentando o crescimento institucional por intermédio de sugestões, críticas, elogios, simplificação de serviços e na promoção da cidadania, assegurando transparência na gestão da Agência.

## VISÃO

Ser reconhecida pela excelência na interação entre Anvisa e Sociedade fortalecendo a cidadania, justiça social e a governança corporativa.

## VALORES

Ética  
Transparência  
Integridade  
Imparcialidade  
Humanitário  
Responsabilidade Social

Fonte: Desenvolvida pela Ouvidoria





## Missão

Oferecer canais ágeis e seguros para interação Anvisa/Sociedade fomentando o crescimento institucional por intermédio de sugestões, críticas, elogios, simplificação de serviços e na promoção da cidadania, assegurando transparência na gestão da Agência.

## Visão

Ser reconhecida pela excelência na interação entre Anvisa e Sociedade fortalecendo a cidadania, justiça social e a governança corporativa.

## Valores

Ética

Transparência

Integridade

Imparcialidade

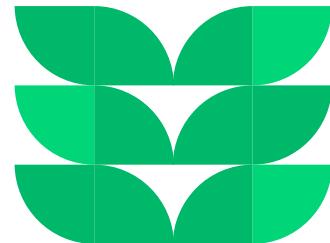
Humanitário

Responsabilidade Social





# ESTRUTURA DA OUVIDORIA



- A Ouvidoria da Anvisa atua com autonomia e independência no exercício de suas atribuições, em consonância com os ditames legais e normativos aplicáveis às Ouvidorias do Poder Executivo Federal. As competências desta unidade organizacional e do Ouvidor, no ano de 2024, estão definidas no Regimento Interno da Anvisa (Resolução - RDC N° 585, de 10 de dezembro de 2021), Artigos 68 e 177.

A Ouvidoria era composta até julho de 2024, por:

- Um Ouvidor Substituto, cargo ocupado por servidor da Anvisa
- Cinco servidores efetivos sendo 1 (um) Assessor e 1 (um) Assistente
- Sete consultores de organismo internacional
- Uma secretária
- Um estagiário

Sob a liderança da ouvidora Samara Furtado (nomeada por meio do Decreto Presidencial de 22 de julho de 2024, publicado no DOU nº 140, de 23 de julho de 2024), a Ouvidoria da Anvisa tem se empenhado em promover uma gestão mais eficiente, moderna, ágil e transparente. Para alcançar os objetivos esperados, diversas iniciativas e ações foram implementadas, reforçando o compromisso com a excelência e a melhoria contínua, com base em



critérios adotados a partir de diagnóstico das fragilidades existentes e identificadas por meio da análise do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) no qual recebemos a classificação de apenas 2,7 (dois vírgula sete) de uma nota máxima 4,0 (quatro) de maturidade de gestão.

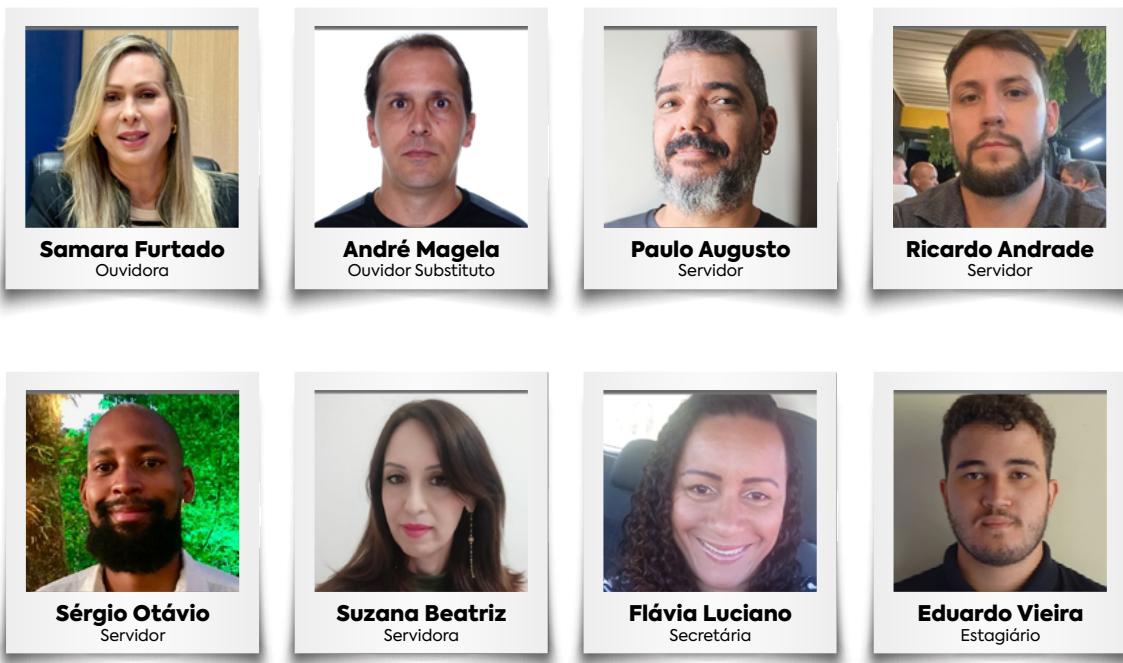
Assim, visando o fortalecimento de projetos estratégicos da Ouvidoria, foram desenvolvidas diversas iniciativas voltadas à melhoria contínua dos processos de trabalho e à otimização do atendimento aos usuários. Dentre elas, destacam-se o apoio técnico-científico na proposição de novas estratégias para aprimorar os fluxos internos e elevar a qualidade dos serviços prestados, bem como o levantamento de informações sobre a rastreabilidade, o registro histórico e os resultados do tratamento das denúncias encaminhadas às áreas apuratórias da Agência. Também está em andamento a proposta de criação de laboratório de inovação na Ouvidoria, com o objetivo de fomentar soluções criativas e eficazes na prestação e acompanhamento das informações relevantes para subsidiar a melhoria dos processos de gestão. Além disso, há esforços direcionados à análise das demandas recebidas por meio da plataforma Fala.BR, com foco na identificação das unidades e serviços que mais geram insatisfação entre os cidadãos-usuários, com proposição de ações para ampliar a resolutividade dessas demandas e, consequentemente, aumentar o índice de satisfação dos usuários. Tais medidas representam passo fundamental para otimizar os processos de trabalho da Ouvidoria, garantindo maior eficiência e alinhamento às melhores práticas de gestão pública, conforme prerrogativas legais.





## EQUIPE DA OUVIDORIA EM 2024

Figura 2 – Foto da equipe ouvidoria do ano de 2024



Fonte: Desenvolvida pela Ouvidoria



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA ANVISA

A Ouvidoria da Anvisa se consolida como um mecanismo essencial para o aprimoramento da gestão pública, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

A partir da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018 e dos normativos internos da Anvisa, a Ouvidoria reforça seu compromisso com a qualidade do atendimento, a transparência e o controle social, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com agilidade, eficiência e imparcialidade.

Após sua conclusão, o Relatório Anual de Ouvidoria é encaminhado à Diretoria Colegiada para manifestação e, posteriormente, enviado para o Ministério da Saúde, Câmara dos Deputados, Senado Federal e Tribunal de Contas da União (TCU). O documento também é disponibilizado no site da Anvisa, garantindo transparência pública.





# ORGANOGRAMA

## DA ANVISA

- O organograma da Anvisa é estruturado de forma a promover a eficiência nas suas atividades regulatórias e de vigilância sanitária. A seguir, destacam-se os principais componentes:

**Diretoria Colegiada (Dicol):** É a instância de governança máxima da Anvisa, composta por cinco diretores, incluindo um Diretor-Presidente. Esta diretoria aprova a agenda regulatória, atua na promoção de boas práticas regulatórias e supervisiona a execução do planejamento estratégico e a gestão da agência.

**Diretoria Geral:** Além da Diretoria Colegiada, há diretorias específicas responsáveis por áreas como processos regulatórios, gestão de pessoas e gestão de informação, atuando de forma integrada na coordenação das atividades.

**Unidades Organizacionais:** A Anvisa é dividida em várias unidades que incluem gerências, coordenações e postos de vigilância sanitária em portos, aeroportos e fronteiras. Essas unidades são responsáveis pela execução das políticas e pela gestão das atividades específicas da agência.

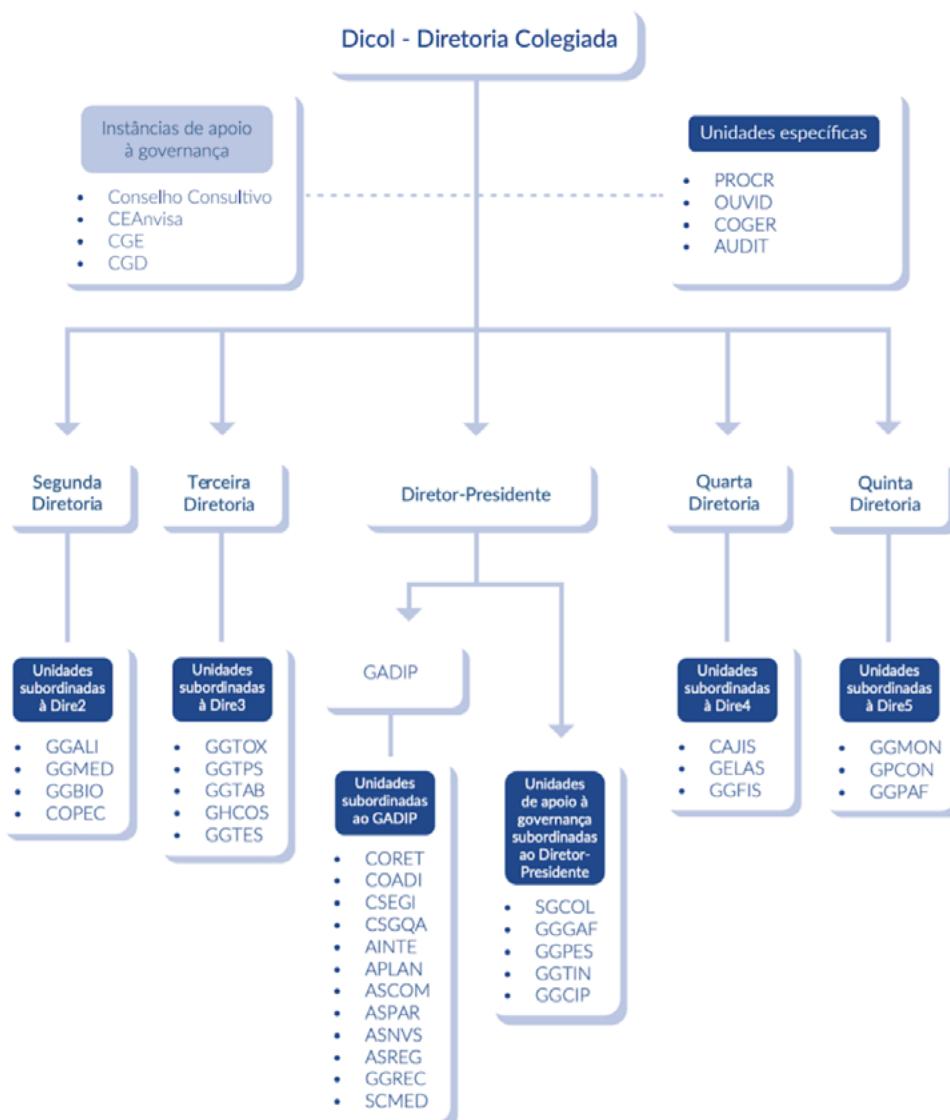
**Unidades Organizacionais Específicas:** As unidades organizacionais específicas da Anvisa incluem a Procuradoria Federal junto à Anvisa, a Ouvidoria, a Corregedoria e a Auditoria Interna. Essas unidades



desempenham funções específicas dentro da estrutura organizacional da Anvisa, com responsabilidades em áreas como assistência jurídica, atendimento ao público, recepcionamento de denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e auditoria interna.

A seguir apresentamos organograma da Anvisa para melhor compreensão da estrutura organizacional da Agência:

Figura 13 – Organograma da Anvisa



Fonte: Portal gov.br<sup>1</sup>

1 Disponível em:

<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/acessoainformacao/institucional/arquivos/organograma.pdf/view>





# CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

- Parte integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria da Anvisa acolhe manifestações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas que querem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Agência.

## PLATAFORMA FALA.BR

A plataforma Fala.BR é uma ferramenta de recebimento e tratamento de manifestações, desenvolvida e monitorada pela CGU. Pormeio dela, a sociedade poderá registrar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitação de providências para qualquer órgão governamental integrado à plataforma, além de poder fazer o acompanhamento de sua demanda e receber resposta.

Figura 3 – Página Inicial do Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>

2 Disponível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>





## ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria da Anvisa realiza atendimento presencial de segunda a sexta-feira, no horário das 9h às 17h, no endereço:

 **SIA Trecho 5, Área Especial 57, lote 200, bloco A, térreo.**

## OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

Manifestações recebidas por outros meios, como mensagem eletrônica (e-mail) ou carta, são registradas por agentes da Ouvidoria no Fala.BR.

A Anvisa também disponibiliza outros canais de atendimento, como a central telefônica pelo número 0800 642 9782, o Formulário Fale Conosco e o webchat, todos acessíveis pelo **Portal da Anvisa** no Gov. Br. Esses canais são especialmente utilizados para pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação - LAI.

Vale ressaltar, entretanto, que, no âmbito da Anvisa, esse serviço não está no escopo dos serviços prestados pela Ouvidoria.





# ACESSO À OUVIDORIA PELA INTERNET

A página da Ouvidoria no portal institucional da Anvisa – integrado ao portal gov.br – está localizada a partir do menu à esquerda, no alto, opção Canais de Atendimento:

Figura 4 – Página inicial da Anvisa no gov.br

gov.br | Ministério da Saúde | Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Entrar com gov.br

≡ Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa | O que você procura? | Microfone | Lupa

**SNGPC**  
INFORMAÇÕES IMPORTANTES  
CLIQUE AQUI

**Estética com segurança**  
Acesse informações sobre produtos e dicas para procedimentos seguros.

**MPOX**  
Acesse aqui informações importantes sobre a doença.

**Dengue**  
Conheça as informações sobre repelentes, medicamentos, vacinas e testes para detectar a doença.

**SAÚDE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA**  
REPRODUÇÃO HUMANA

**Dengue e Chikungunya : Anvisa atualiza critérios para doadores e pacientes em tratamentos de fertilização in vitro**  
Pessoas que tiveram as doenças ou tomaram a vacina contra dengue devem adiar os tratamentos e doações.

**SAÚDE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA**  
MONITORAMENTO

**Anvisa alerta sobre risco de botulismo após administração de toxina botulínica**  
Conheça os cuidados que devem ser adotados e o que fazer caso apresente algum sintoma da doença.

**SAÚDE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA**  
REGULAMENTAÇÃO

**Você já pode ser um assinante do Avisalegis**  
Portal de legislações da Anvisa passa a oferecer serviço de aviso sobre publicações regulatórias da Agência.

Fonte: gov.br/Anvisa





O acesso ao “Menu/Canais de Atendimento”, exibirá o elenco de canais que a Anvisa disponibiliza à sociedade, entre eles, a Ouvidoria:

Figura 5 – Barras de acesso aos canais de atendimento para Ouvidoria

A imagem é uma captura de tela de um navegador web. No topo, há uma barra com o logotipo 'gov.br', o nome 'Ministério da Saúde', 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', uma barra de busca com ícones para microfone e lupa, e uma opção 'Entrar com gov.br'. Abaixo, uma barra de navegação contém ícones para 'Assuntos', 'Setor Regulado', 'Acesso à Informação', 'Composição', 'Centrais de Conteúdo', 'Canais de Atendimento', 'Sistemas' e 'English'. A opção 'Canais de Atendimento' está sublinhada em azul. A subseção 'Canais de Atendimento' mostra links para 'Fale Conosco', 'Telefone', 'Webchat', 'Audiências', 'Ouvíndoria' (que está sublinhada em azul), 'Atendimento à imprensa' e 'Solicitação de vistas e cópias de processos'. No lado esquerdo, uma barra lateral com o logotipo 'gov.br' e ícones para 'Assuntos', 'Setor Regulado', 'Acesso à Informação', 'Composição', 'Centrais de Conteúdo', 'Canais de Atendimento', 'Sistemas' e 'English'. A barra lateral também tem uma seção 'gov.br' com ícones para 'Assuntos', 'Setor Regulado', 'Acesso à Informação', 'Composição', 'Centrais de Conteúdo', 'Canais de Atendimento', 'Sistemas' e 'English'.

Fonte: gov.br/Anvisa

Na página da Ouvidoria, os usuários podem encontrar informações sobre a atuação da unidade, acesso à Plataforma Fala.BR, ao registro de suas manifestações, ao acompanhamento do status das manifestações já registradas. Também é possível acessar o referencial normativo que orienta as atividades da Ouvidoria, o “Painel Resolveu?”,<sup>3</sup> entre outras informações úteis. Essa iniciativa visa promover a transparência e facilitar a comunicação entre a Anvisa e a sociedade, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos sejam devidamente atendidas.

<sup>3</sup> Ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria. Com dinâmica interativa, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida. Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social





Figura 6 – Página da Ouvidoria no gov.br

gov.br | Ministério da Saúde | Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Entrar com gov.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa | O que você procura? | Microfone | Lupa

Home > Canais de Atendimento > Ouvidoria

## Ouvidoria

Publicado em 28/09/2020 15h12 | Atualizado em 07/03/2025 16h58

A Ouvidoria é o canal específico para receber suas manifestações, inclusive ideias para desburocratizar os serviços da Anvisa. O prazo para resposta é de até 30 (trinta) dias (conforme o Art. 18 do Decreto nº 9.492/2018).

**Fala.BR**

A plataforma Fala.BR é uma ferramenta de recebimento e tratamento de manifestações. Por meio dela, o cidadão poderá registrar sugestões, elogios, reclamações e denúncias, solicitação de providências para qualquer órgão governamental integrado à plataforma, além de poder fazer o acompanhamento de sua demanda e receber resposta. [Envie sua manifestação de Ouvidoria pelo Fala.BR](#)

**Atendimento presencial**

A Ouvidoria da Anvisa realiza atendimento presencial de segunda a sexta feira, no horário das 09h00 às 17h00, no endereço: SIA Trecho 05, Área Especial 57, lote 200, bloco A, térreo.

**Cadastre sua Manifestação**

**Consulte a sua manifestação**

**Legislação da Ouvidoria**

**Conselho de Usuários**

**Relatórios de Gestão da Ouvidoria**

**Ouvidores**

**Painel Resolveu?**

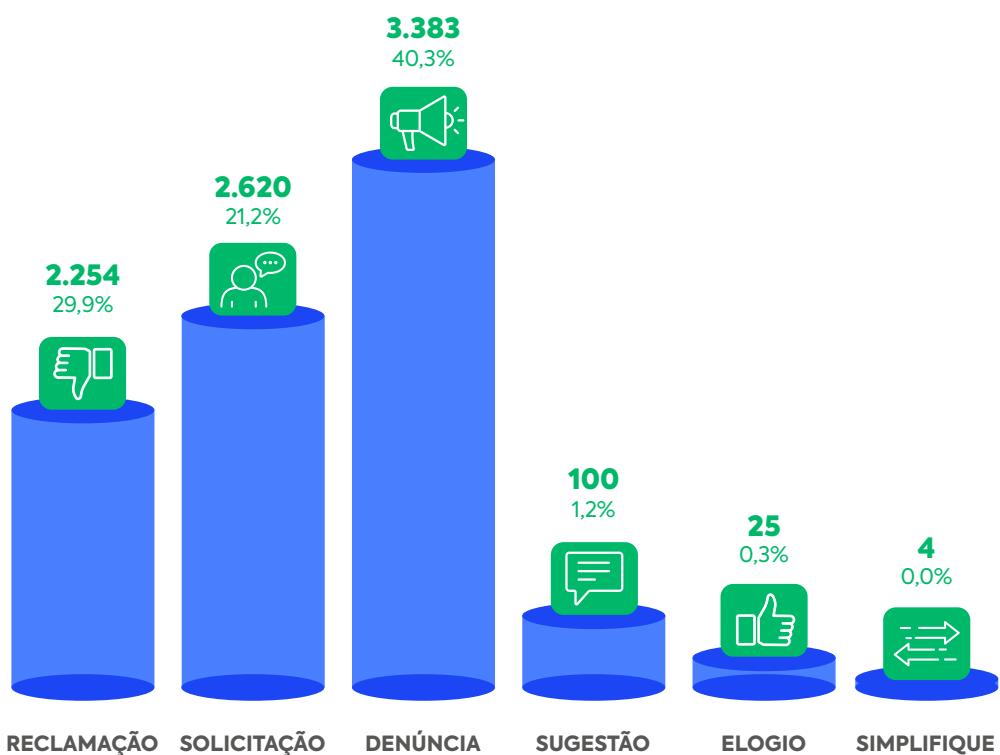
Fonte: Ouvidoria Anvisa<sup>4</sup><sup>4</sup> Disponível em:[https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)



# ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

- Em 2024, a Ouvidoria da Anvisa recepcionou um total de 8.386 demandas, conforme quadro a seguir, destacando-se as manifestações do tipo denúncia, com um percentual de 40,3%, seguida por pedidos de solicitação (31,2%) e reclamações (26,9%).

Figura 7 – Manifestações recebida pela Ouvidoria da Anvisa



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24<sup>5</sup>

5 Disponível em:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Plataforma Fala.BR permite o registro de seis tipos de manifestações de ouvidoria, apresentados abaixo, sendo que a denúncia, quando anônima, é classificada como comunicação de irregularidade.

## COMUNICAÇÃO

denúncia realizada de forma anônima

## DENÚNCIA

ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes

## ELOGIO

demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido

## RECLAMAÇÃO

demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço

## SIMPLIFIQUE

solicitação de simplificação de serviço que se apresenta desnecessariamente burocrático

## SOLICITAÇÃO

pedido para adoção de providências por parte do órgão

## SUGESTÃO

apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos





## DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão para cadastrar suas manifestações no ano de 2024 foi a Internet (91,42%), através do sistema Fala.BR, embora ainda sejam enviadas manifestações por outros canais (tais como protocolo, atendimento presencial e contato telefônico), conforme demonstrado na tabela abaixo, os contatos via e-mail correspondem a um total de 3,93% das manifestações no ano de 2024.

Esta tabela apresenta o total de 9.497 manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria da Agência, à exceção das manifestações recebidas e encaminhadas para outros órgãos que, por esta razão não foram computadas.

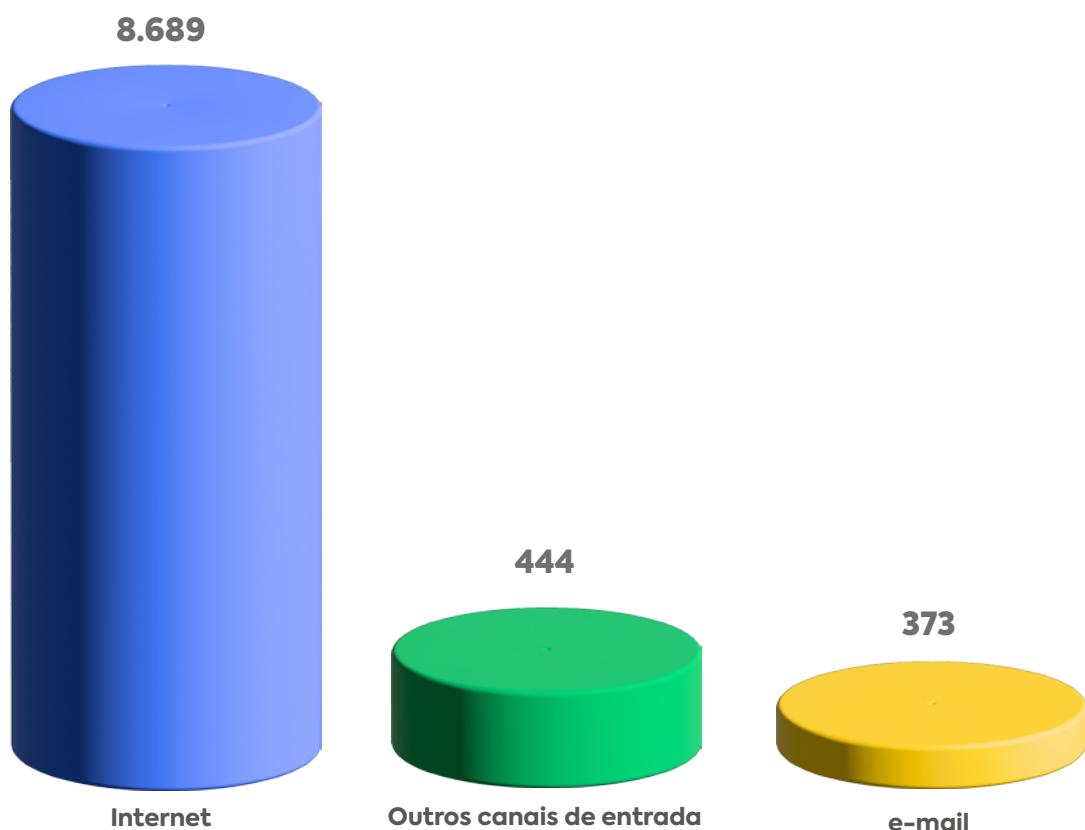
Canal de Entrada	Quantidade	%
Internet	8.680	91,42%
Outros	437	4,60%
E-mail	373	3,93%
Presencial	5	0,05%
<b>Total</b>	<b>9.495</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024



Figura 8 – Manifestações tratadas pela Ouvidoria

### Quantidade de Demandas por Canal de Entrada



Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024

## SÉRIE HISTÓRICA DE MANIFESTAÇÕES (2020–2024)

Em 2024, a Anvisa recebeu 13.100 manifestações, o que representa uma redução de 32,15% no volume de demandas recebidas em comparação com o ano de 2023.

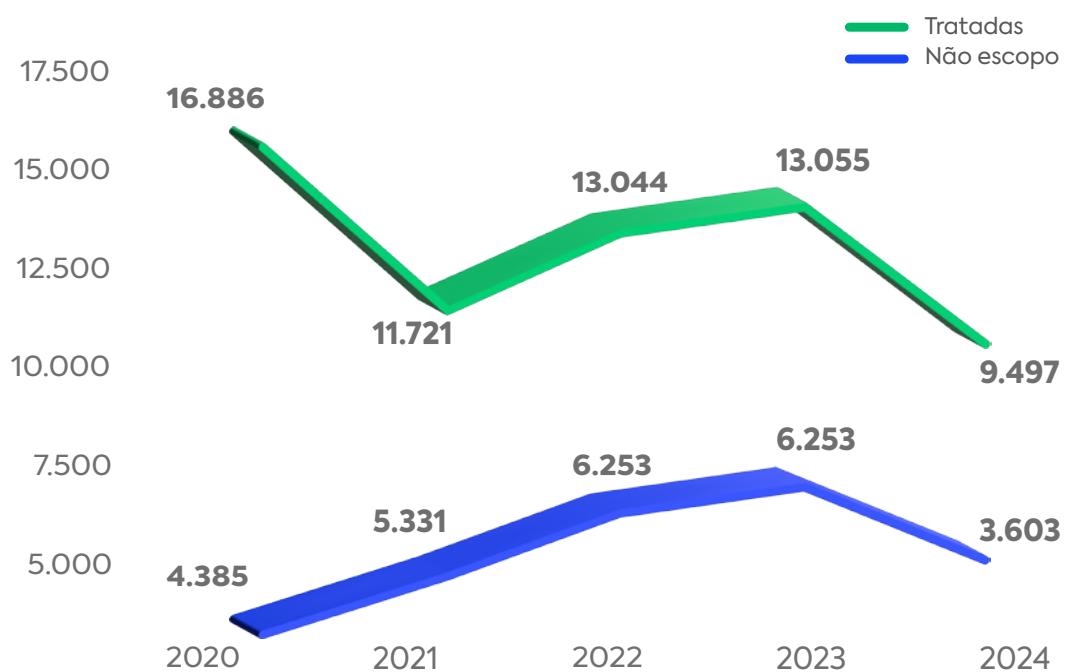
Para fins de comparação, apresentamos abaixo a série histórica das



manifestações recebidas desde 2020, distinguindo-se as que foram efetivamente tratadas pela Ouvidoria da Anvisa daquelas que foram encaminhadas para outros órgãos por não estarem dentro do escopo de atuação da Agência.

Figura 9 – Manifestações encaminhadas para outros órgão fora do escopo de atuação

### Distribuição de Dados por Ano



Fonte: “Painel Resolveu?” e Sistema Fala.BR, referente ao período de 2020 a 2024.



## TENDÊNCIA GERAL

- A categoria “Tratadas” apresentou uma diminuição significativa ao longo dos anos, passando de 16.886 (2020) para 9.497 (2024). Houve um pico em 2023 (13.055) e uma leve queda em 2022 (13.044), mas a tendência geral foi de redução gradual ao longo do período.
- A categoria “Não escopo”, que representa demandas encaminhadas para outros órgãos, também apresentou uma variação interessante. O número começou em 4.385 (2020), aumentou até 2022 (6.253), tendo uma estabilização até 2023 e depois uma significativa redução em 2024 (3.603).

## INTERPRETAÇÃO

- A redução na quantidade de demandas tratadas pode indicar uma possível melhora na eficiência dos processos internos da Anvisa, eliminando a necessidade dos usuários de registros de novas demandas. Podendo indicar, também, uma possível mudança do comportamento dos usuários, devido ao fato da sociedade ter cada vez mais acesso à informação.

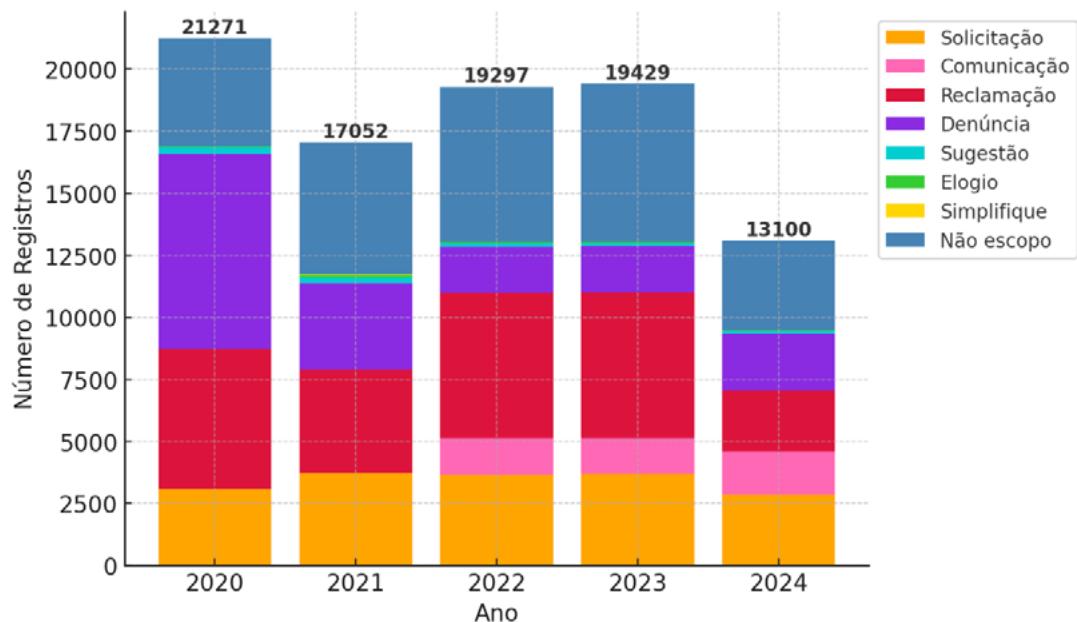
A tabela a seguir apresenta o histórico das manifestações recebidas, por tipo, desde 2020. Sendo em 2024, um recepcionamento total de 9.947 demandas e um adicional de 3.603 encaminhadas para outros órgãos.





Figura 10 – Histórico das manifestações recebidas

### Evolução das Manifestações por Categoria (2020-2024)



Fonte: Plataforma Fala.BR

## Análise:

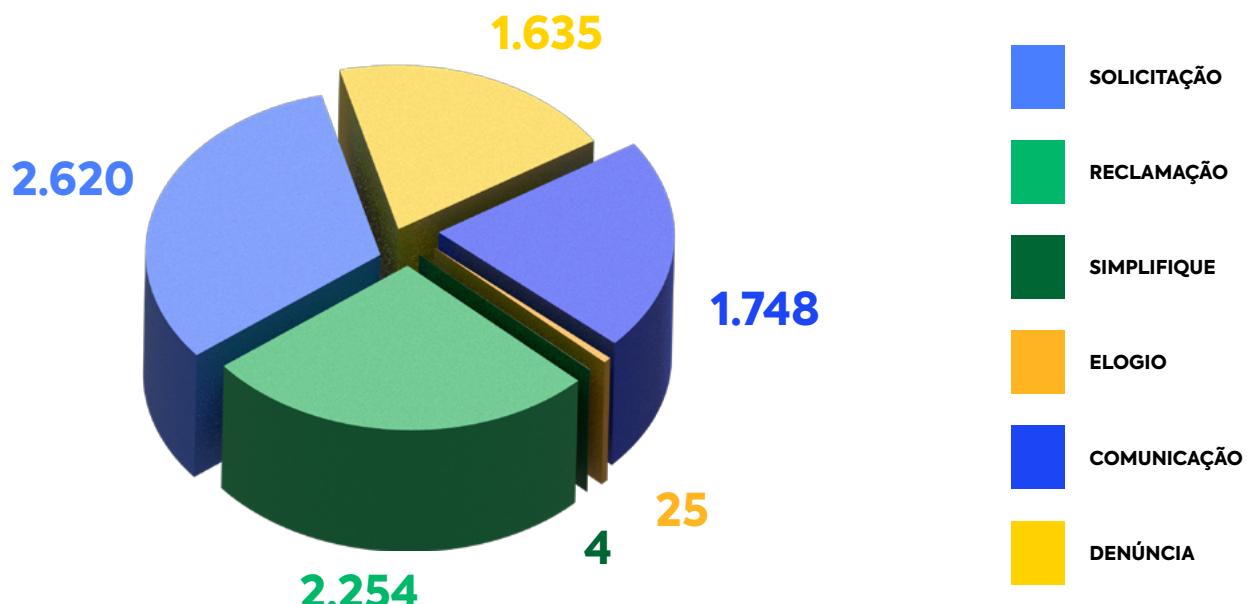
- Reclamações e denúncias tiveram uma queda significativa em relação a 2020 e 2023.
- As solicitações também diminuíram em 2024, indicando uma possível mudança na forma de interação do público com a Ouvidoria.
- Sugestões e elogios representam a menor parte das manifestações, mostrando uma tendência menor de feedback positivo em comparação às reclamações.



# ESTRATIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2024

O maior percentual registrado para 2024 foi de pedidos de solicitação, seguido por reclamações e denúncias, respectivamente.

Figura 11 – Registro de manifestações em 2024



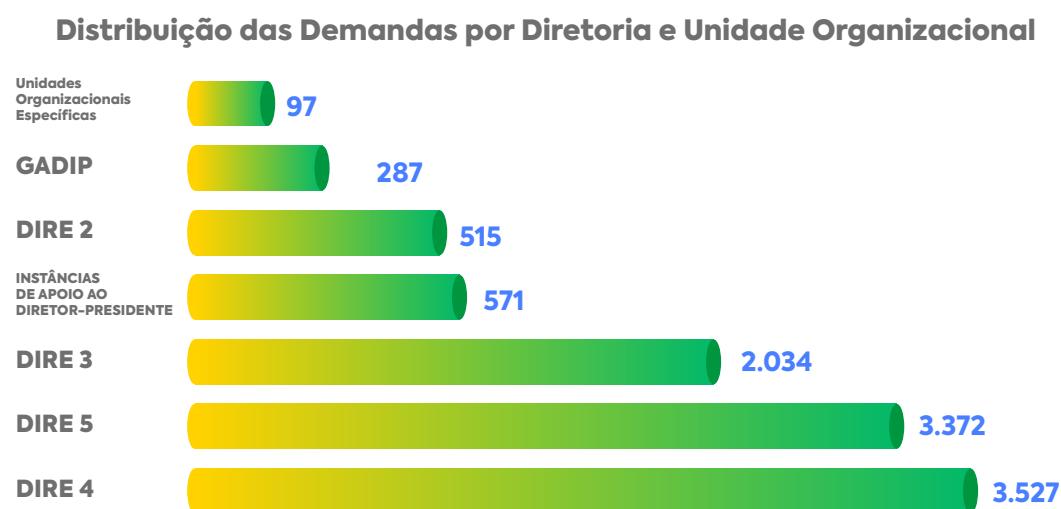
Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24.



# MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIAS E POR UNIDADE ORGANIZACIONAL

Em 2024, as duas Diretorias da Anvisa mais demandas foram a Quarta Diretoria (DI-RE 4) e Quinta Diretoria (DIRE 5), respondendo conjuntamente por mais de 66% das demandas recepcionadas pela Ouvidoria. A Terceira Diretoria (DIRE 3), também, recebeu um número significativo de demandas, com 2034 registros. Houve um total de 571 demandas encaminhadas para as Instâncias de Apoio ao Diretor-Presidente (Conselho Consultivo, Comissão de Ética da Anvisa, Comitê de Governança Digital-CGD, Comitê Gestor da Estratégia, Riscos e Inovação Institucional-CGE), e 97 demandas encaminhadas para as Unidades Organizacionais Específicas (Procuradoria, Auditoria e Corregedoria).

Figura 12 – Distribuição das demandas por Diretorias e Unidades Organizacional



Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24.



## ÁREAS MAIS DEMANDADAS DAS DIRETORIAS

As áreas mais demandadas no Ranking **TOP 10 da Ouvidoria** foram:



Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24.

A seguir destaca-se as atividades das três áreas com maior quantitativo de demandas em 2024, destacando a sua importância para a sociedade:





➤ A **Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos (COALI)** - tem como função principal coordenar a execução das atividades

de inspeção e fiscalização sanitária relacionadas a alimentos, incluindo bebidas, águas envasadas e seus insumos. Isso inclui avaliar o cumprimento das boas práticas em estabelecimentos sujeitos a controle e fiscalização sanitários, além de demais atividades pertinentes à garantia da segurança alimentar e saúde pública na área de sua competência.

➤ A função da **Coordenação de Vigilância Epidemiológica em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados (COVIG)**, é coordenar atividades relacionadas à vigilância epidemiológica nesses locais estratégicos. Isso inclui a monitoração de doenças transmissíveis e a implementação de ações de vigilância para proteger a saúde pública. A COVIG atua de forma a prevenir a introdução e a disseminação de doenças, além de garantir a segurança sanitária das operações nos portos, aeroportos, fronteiras e outros recintos alfandegados

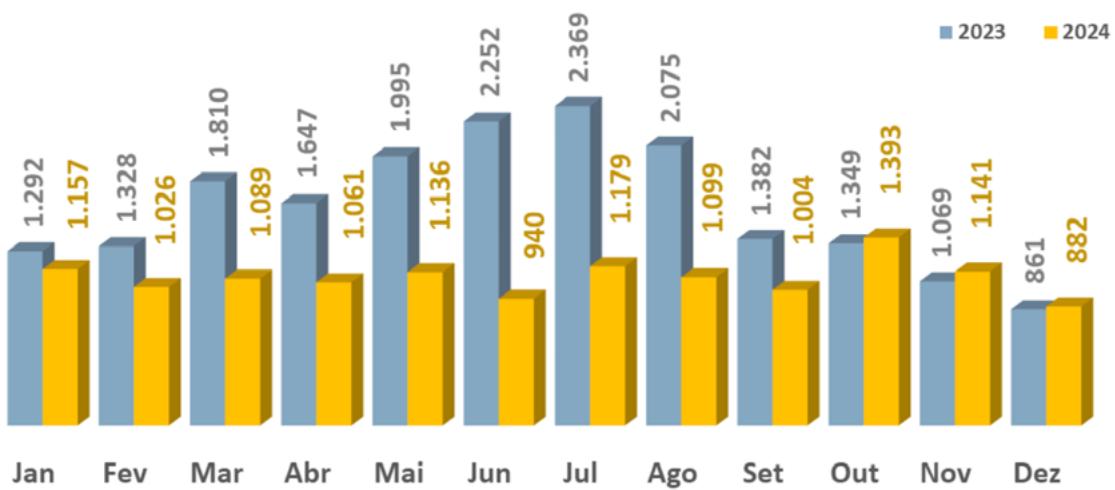
➤ A **Coordenação de Cosméticos (CCOSM)** tem como função principal analisar petições de registro, suas alterações e revalidações relacionadas a produtos de higiene pessoal, cosméticos e perfumes. Além disso, ela possibilita a notificação de produtos isentos de registro e gerencia os riscos associados a esses produtos, bem como aqueles que estão sujeitos ao registro. A coordenação também coopera com a avaliação dos riscos na produção, pesquisa, desenvolvimento e uso desses produtos e verifica as notificações de isenção de registro. Essas atividades visam garantir a qualidade e segurança dos produtos no mercado.



## COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ANOS DE 2023/2024

Se analisadas as manifestações pela data de seu recebimento, verifica-se que o pico de demandas, em 2024, ocorreu nos meses de outubro e julho, respectivamente. Podemos observar que o Desvio Padrão de 2023 foi maior do que o de 2024, o que indica que a média de demandas ao longo do ano de 2024 foi mais estável se comparada com a média de 2023.

Figura 14 – Média de demandas



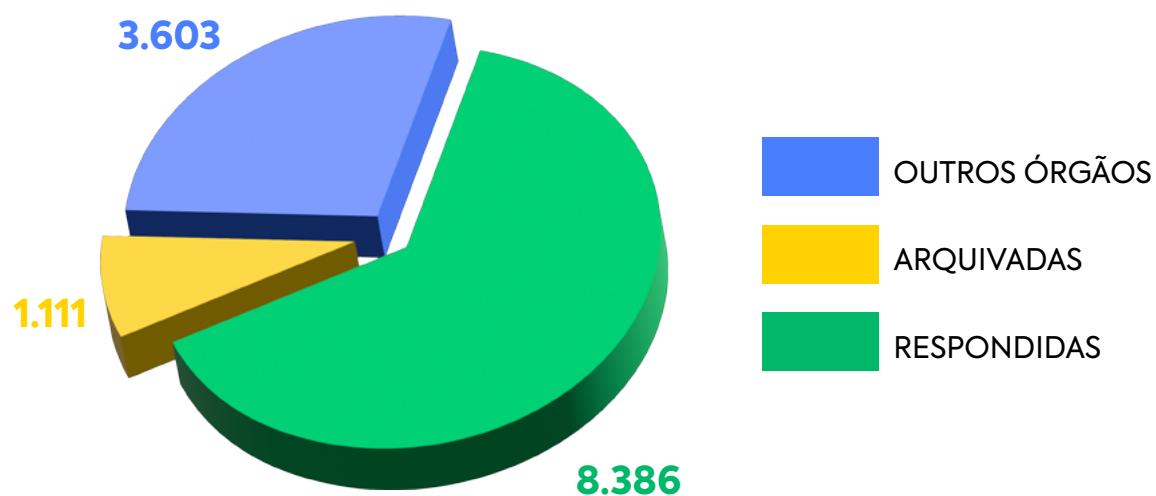
Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 2023 a 2024.



# MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS E ARQUIVADAS

Das 13.100 manifestações recebidas em 2024, 3.603 não eram de competência da Agência e foram encaminhadas a outros órgãos. Também não foi possível dar continuidade no tratamento de 1.111 demandas que, por isso, foram arquivadas. Assim, foram efetivamente respondidas em 2024 um total de 8.386 manifestações.

Figura 15 – Manifestações encaminhadas para outros órgãos



Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24

Em 2024, 89% das manifestações encaminhadas para outros órgãos foram direcionadas ao Ministério da Saúde (3.199).

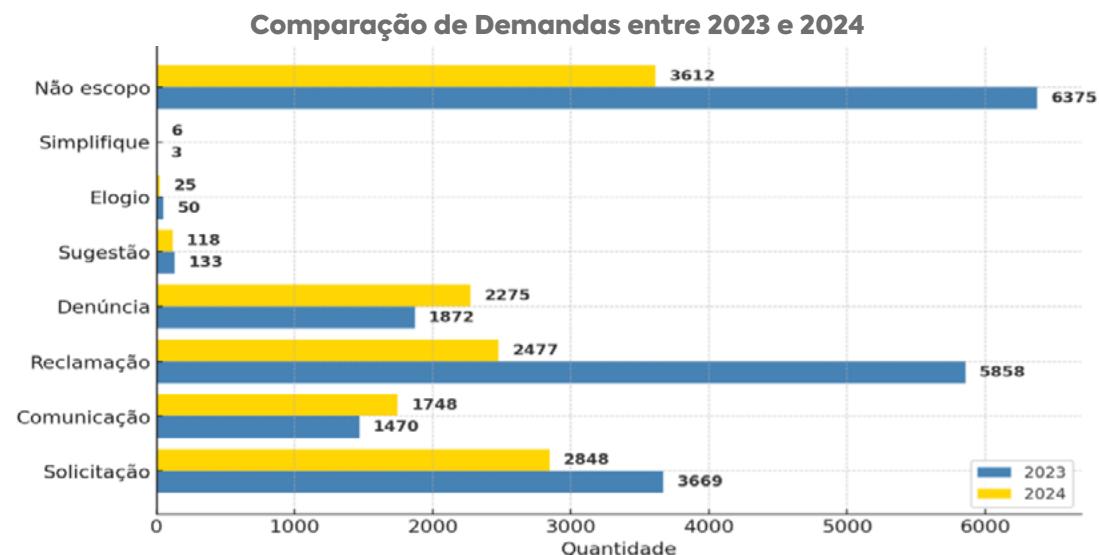


# ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS EM 2024

Quando analisadas, as manifestações respondidas em 2024 por tipo de demanda, apresentam uma redução significativa na quantidade de reclamações (57,71%) e de demandas encaminhadas a outros órgãos (42,37%). Também, sofreram redução as solicitações (22,37%), as sugestões (11,27%) e os elogios (50%) recebidos em 2024, em comparação com o ano de 2023. Vide gráfico abaixo:

Já as denúncias e as comunicações de irregularidade sofreram aumento de 21,52% e 18,91%, respectivamente, se comparadas ao ano anterior.

Figura 16 – Comparação de demandas entre 2023 e 2024



Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 2023 a 2024.





# ASSUNTOS E SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Cada demanda recebida pode ser classificada na Plataforma Fala.BR por assunto e subassunto, havendo 28 possibilidades de assuntos e 65 possibilidades de subassuntos.

Importante ressaltar que os gráficos nessa seção consideram apenas as manifestações para as quais foram fornecidas uma resposta conclusiva, não considerando aquelas que foram arquivadas.

Abaixo, apresentam-se os principais assuntos identificados:

Ranking Assuntos – TOTAL	8387
Defesa e vigilância sanitária	6796
Certidões de declarações	782
Atendimento	397
Serviços e sistemas	227
Agente público	95
Concurso	43
Informações processuais	13
Defesa do consumidor	4
Outros Assuntos	30

Fonte: Sistema Fala.BR, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24



### Ranking Subassuntos – TOTAL 7955

Alimentos – Irregularidades	828
Cosméticos – Irregularidades	760
Produtos para saúde	588
Importação – Licença	553
Certificado Internacional de Vacinação ou Profilaxia- CIVP	519
Importação – Remessa Expressa	481
Medicamento – Irregularidades	428
Implante hormonal	301
Outros subassuntos	3497

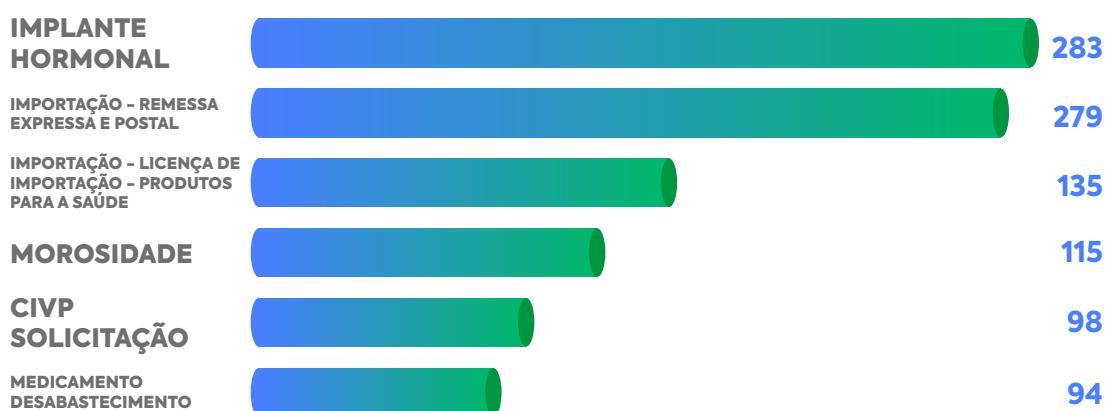
Fonte: Sistema Fala.BR, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24

## RANKING DE RECLAMAÇÕES

Em 2024, foram recebidas pela ouvidoria 2.477 reclamações. Abaixo são demonstrados os seis subassuntos mais demandados.

Figura 17 – Distribuição das demandas por categoria

### Distribuição das Demandas por Categoria



Fonte: "Painel Resolveu?"





Embora os subassuntos relacionados a importação (Licença de importação e Remessa postal) tenham representado o maior número de reclamações (414), em decorrência de ações emitidas pela Anvisa em 2024, o subassunto mais demandado foi o referente aos implantes hormonais, em que foram registradas um total de 283 reclamações referentes ao tema, o que se deve à Resolução da Anvisa que suspendeu a manipulação, a comercialização, a propaganda e o uso de implantes hormonais manipulados (283)<sup>6</sup>. Essa medida preventiva foi adotada a partir de denúncias apresentadas por entidades médicas, entre elas a Federação Brasileira das Associações de Ginecologia e Obstetrícia (Febrasgo), que apontam um crescimento do atendimento de pacientes com problemas devido ao uso de implantes que misturam diversos hormônios, em formato implantável, inclusive de substâncias que não possuem avaliação de segurança para essa forma de uso.

## RANKING DE SOLICITAÇÕES

Em 2024, foram recebidas um total de 2.848 solicitações, sendo 417 solicitações relacionadas ao Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP). Especificamente, o CIVP é solicitado para vacinas obrigatórias, como a vacina contra a febre amarela, contendo informações sobre as vacinas recebidas, a data da vacinação e outros detalhes relevantes que atestam a saúde do viajante, garantindo a segurança sanitária nas fronteiras. Já o assunto importação foi responsável por 915 manifestações distribuídas em quatro subassuntos conforme o gráfico abaixo:

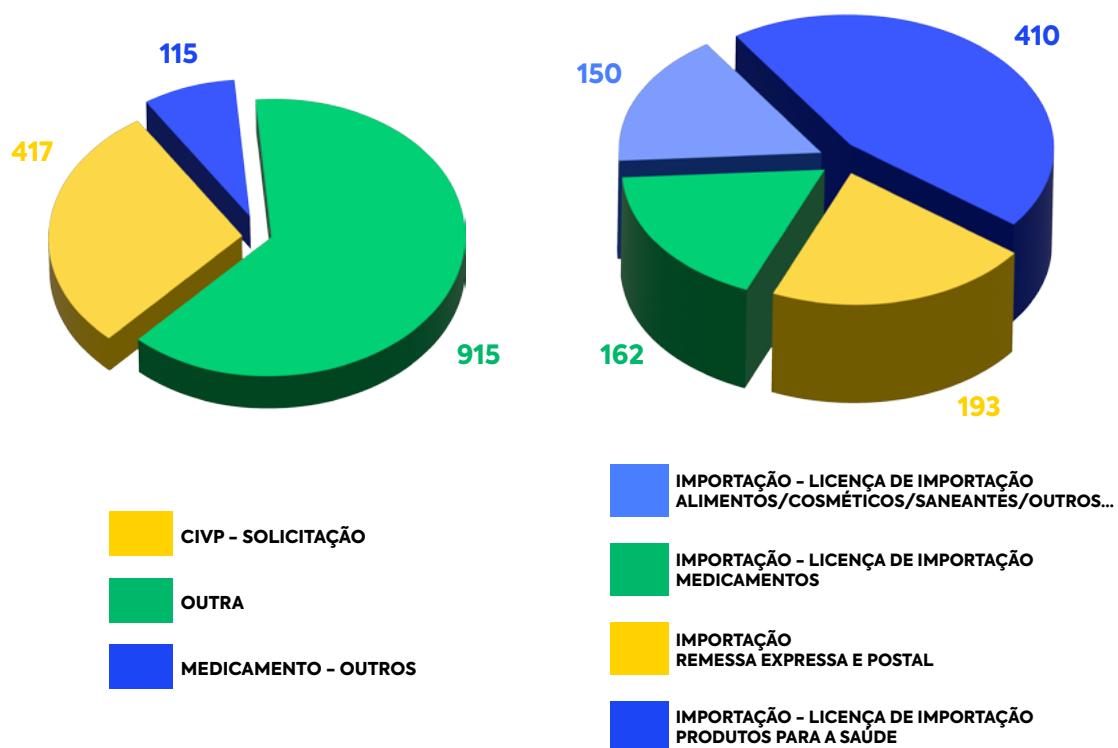
<sup>6</sup> Disponível em:

<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2024/anvisa-faz-proibicao-e-publica-alerta-sobre-hormonios-implantaveis-manipulados>





Figura 18 – Solicitações distribuídas em quatro subassuntos



Fonte: “Painel Resolveu?”

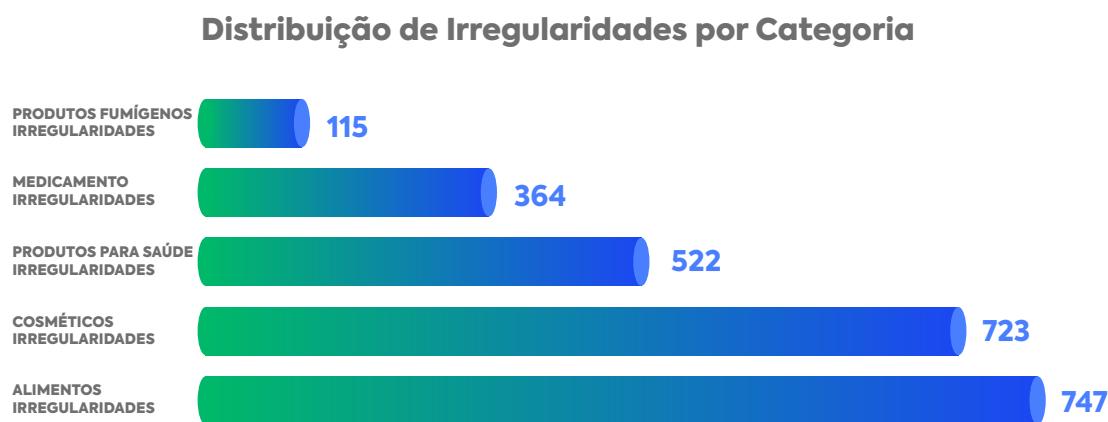
## RANKING DE DENÚNCIAS<sup>7</sup>

Das 4.023 denúncias e comunicações tratadas em 2024, verifica-se que o assunto “Alimentos – Irregularidades” respondeu por 22% das manifestações. No gráfico abaixo apresentamos os cinco subassuntos mais demandados.

<sup>7</sup> Denúncias e comunicações de irregularidade estão agregadas por serem demandas de mesma natureza, diferenciadas apenas pelo anônimo do denunciante no caso das comunicações.



Figura 19 – Distribuição de irregularidades por categoria



Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24.

É imperioso registrar que em 2024, do total de denúncias classificadas com o assunto “Agente Público”:

- **8 denúncias tiveram como subassunto, “Assédio Moral”;**
- **3 denúncias tiveram como subassunto, “Assédio Sexual”;**
- **51 denúncias com subassunto, “Conduta Disciplinar ou Ética”.**

## RANKING DE SUGESTÕES E SIMPLIFIQUE!<sup>8</sup>

Em 2024, foram recebidas 118 sugestões e 6 propostas de simplificação de assuntos variados.

<sup>8</sup> Sugestões e propostas de simplificação estão agregadas por serem demandas de mesma natureza.



Figura 20 – Distribuição das demandas por categoria

## Distribuição das Demandas por Categoria



Fonte: “Painel Resolveu?”, período de 01/01/24 a 31/12/24.

## ELOGIOS

Foram recebidos 25 elogios em 2024, os quais tratam, em geral, do atendimento dos agentes da Anvisa em contextos variados, como em aeroportos e na concessão de Certificado Internacional de Vacinação (CIVP).

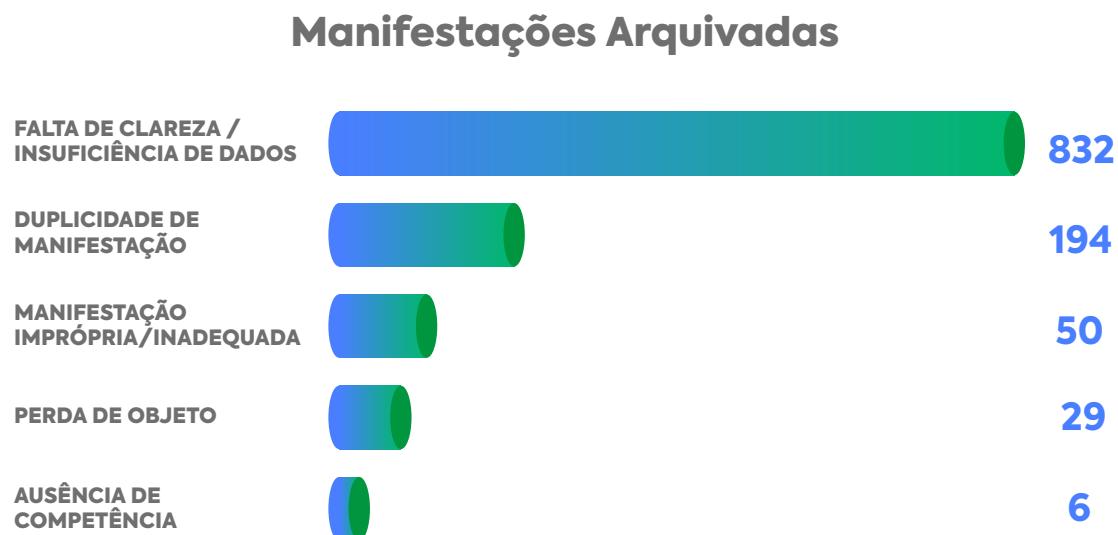
## RANKING DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

As manifestações arquivadas são aquelas finalizadas por falta de clareza, insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, perda de objeto, entre outros, conforme detalhamento no gráfico abaixo:





Figura 21 – Manifestações Arquivadas



Fonte: “Painel Resolveu?”, período de 01/01/24 a 31/12/24.



# INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs) DA OUVIDORIA

- Os KPIs (Key Performance Indicators) da Ouvidoria, conforme estipulado pelo Programa de Gestão Orientada para Resultados (PGOR), geralmente incluem métricas que avaliam a eficiência e a eficácia das atividades da Ouvidoria. Os KPIs ajudam a avaliar o desempenho de uma organização ou de um processo em relação aos seus objetivos estratégicos. No setor público, esses indicadores são utilizados para medir a eficácia de políticas, programas e serviços prestados à sociedade.

Diferente de outros tipos de métricas, que podem ser mais voltadas para o volume de atividades ou custos, os KPIs têm um foco em resultados e impacto. Eles são capazes de traduzir o desempenho de ações específicas em dados quantitativos e qualitativos, possibilitando a tomada de decisões mais informadas e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A importância deles vai muito além de apenas coletar dados. Eles são fundamentais para o sucesso da gestão pública. As principais funções dos KPIs são:



## **Melhorar a eficiência**

Com os KPIs, o governo pode identificar áreas que precisam de ajustes. Se algo não está funcionando, os indicadores vão mostrar rapidamente onde melhorar, sem perder tempo nem recursos.

## **Garantir transparência**

A sociedade quer saber como o governo está aplicando os recursos. Os KPIs ajudam a mostrar se o dinheiro está sendo bem gasto e se os objetivos estão sendo cumpridos, o que aumenta a confiança pública.

## **Tomar decisões informadas**

Em vez de fazer suposições, os gestores podem usar dados reais para tomar decisões mais eficazes. Assim, as políticas públicas podem ser ajustadas com base em informações concretas.

## **Monitorar o desempenho**

Não apenas das políticas públicas, mas também dos servidores. Isso ajuda a identificar e valorizar o que está funcionando bem e melhorar áreas que precisam de mais atenção.

Dentre os macroprocessos gerenciais na Cadeia de Valor da Anvisa, a Ouvidoria possui dois que abrangem processos estratégicos mais amplos que visam garantir o gerenciamento eficaz das manifestações recebidas e a segurança institucional. Os macroprocessos da Ouvidoria da Anvisa que se encaixam nesta categoria incluem:





**- Gerenciar manifestações de ouvidoria:** Este processo é fundamental, pois estabelece os princípios de gestão das solicitações e reclamações que os cidadãos fazem, visando trazer soluções e respostas ágeis.

**- Gestão de controle e segurança institucionais:** Este macroprocesso é responsável por assegurar que a Ouvidoria opere sob as normas de segurança e controle estabelecidas, garantindo a integridade e a efetividade das informações tratadas.

**Na Ouvidoria da Anvisa, dentre os principais KPIs podem ser mencionados:**

**Tempo médio de resposta da ouvidoria**

**Percentual de resolutividade das manifestações**

**Percentual de satisfação dos usuários com atendimento prestado**

**Percentual de avaliação da utilidade da informação na página dos serviços da Anvisa**

**Média da avaliação da satisfação dos serviços**

Os dados referentes às três primeiras KPIs da Ouvidoria podem ser facilmente obtidos pelo “Painel Resolveu?” da Controladoria Geral da União (CGU) enquanto os dois últimos, referentes à avaliação da Carta de Serviços da Anvisa, são disponibilizados pelo Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais.



## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Nos termos do art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público), o prazo para a resposta final ao cidadão é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias de maneira justificada.

Em 2023, o tempo médio de respostas aos usuários foi de 18,35 dias. Em 2024, este prazo caiu sensivelmente para 12,68 dias, o que demonstra o compromisso da Ouvidoria e o respeito ao cidadão. Além disso, vale destacar que do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria, em 2024, menos de 1% das 8.386 manifestações respondidas estavam fora do prazo legal.

Figura 22 – Prazo de resposta

Fonte: “Painel Resolveu?”



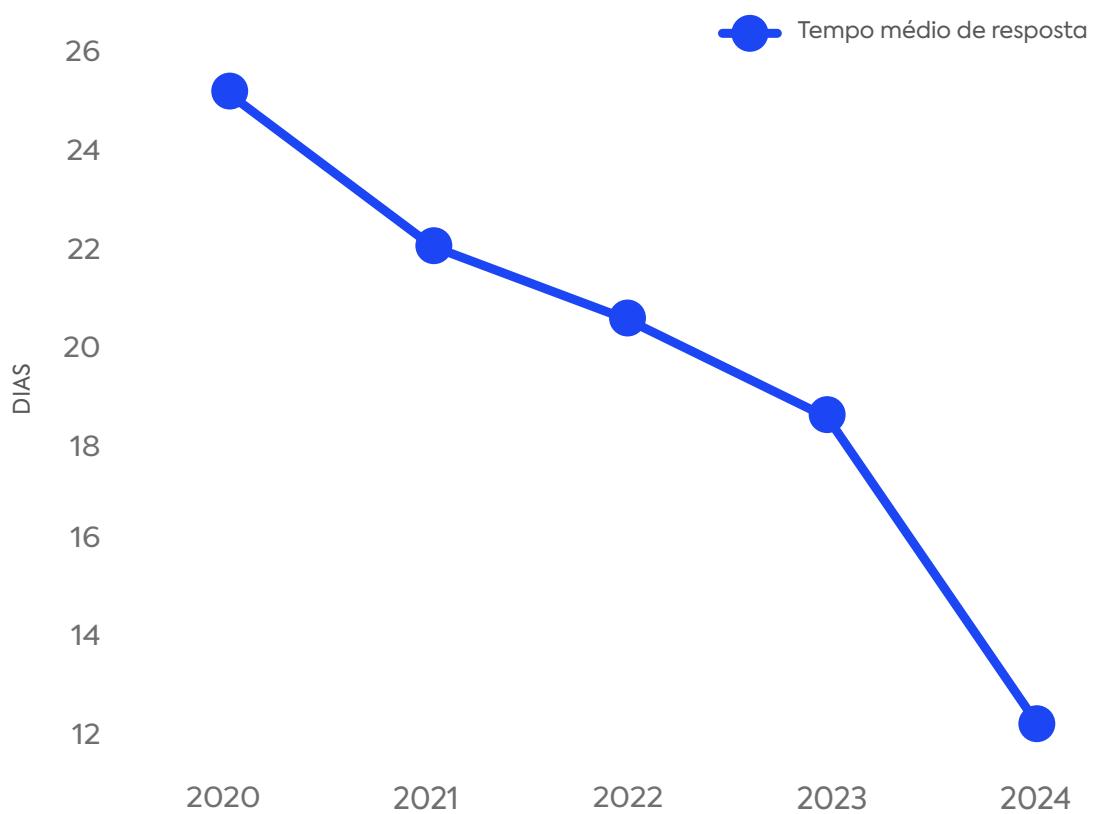


# EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (2020 – 2024)

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da Anvisa apresentou uma significativa redução ao longo dos anos, passando de 25,4 dias, em 2020, para 12,68 dias, em 2024. Isso demonstra um aprimoramento no atendimento ao cidadão.

Figura 23 – Evolução do tempo médio de resposta da Ouvidoria

## Evolução do Tempo Médio de Respostas da Ouvidoria



Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 2020 a 2024





## Análise:

O tempo médio de resposta reduziu consideravelmente, de 25,4 dias, em 2020, para 12,68 dias, em 2024.

A queda mais acentuada ocorreu entre 2023 e 2024, indicando esforços para tornar o atendimento mais ágil e eficiente.

Isso demonstra um compromisso com a melhoria do atendimento ao cidadão, reduzindo o tempo de espera para respostas.

## PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Figura 24 – Resolutividade das manifestações



Fonte: Plataforma Fala.BR



A Resolutividade refere-se à capacidade da Ouvidoria em resolver eficazmente as demandas ou problemas que lhe são apresentados. Significa a eficiência e eficácia em resolver as solicitações feitas pelos usuários em tempo hábil e de maneira satisfatória, assegurando que o problema ou questão inicial levantada seja resolvida de forma completa. Esta capacidade é fundamental para garantir a satisfação dos usuários e a confiança no serviço prestado.

Foram respondidas um total de 8.386 demandas, em 2024, com uma taxa de resolutividade de 99,55%, considerando-se as manifestações com resposta conclusiva emitidas pela Anvisa. Deste quantitativo, apenas 1% não foram respondidas dentro do prazo.

Por outro lado, no âmbito da Ouvidoria, quanto à resolutividade, há um cálculo interno no qual é contabilizado o percentual de demandas atendidas e parcialmente atendidas sobre o total de respostas à pesquisa de satisfação.

Neste sentido, em 2024, 51% dos respondentes da pesquisa indicaram que as demandas não foram atendidas, como se verifica no gráfico abaixo:

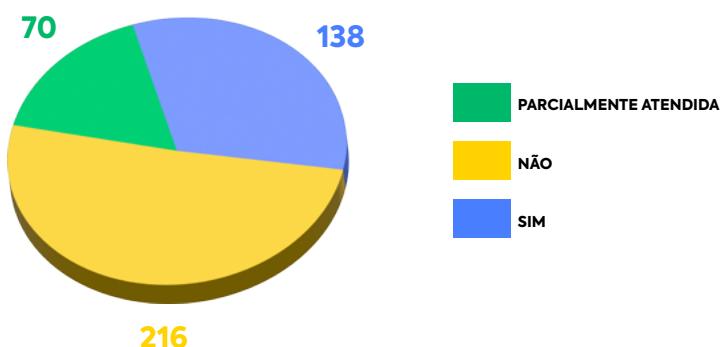


Figura 25 – Atendimentos das demandas ao usuário

Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24





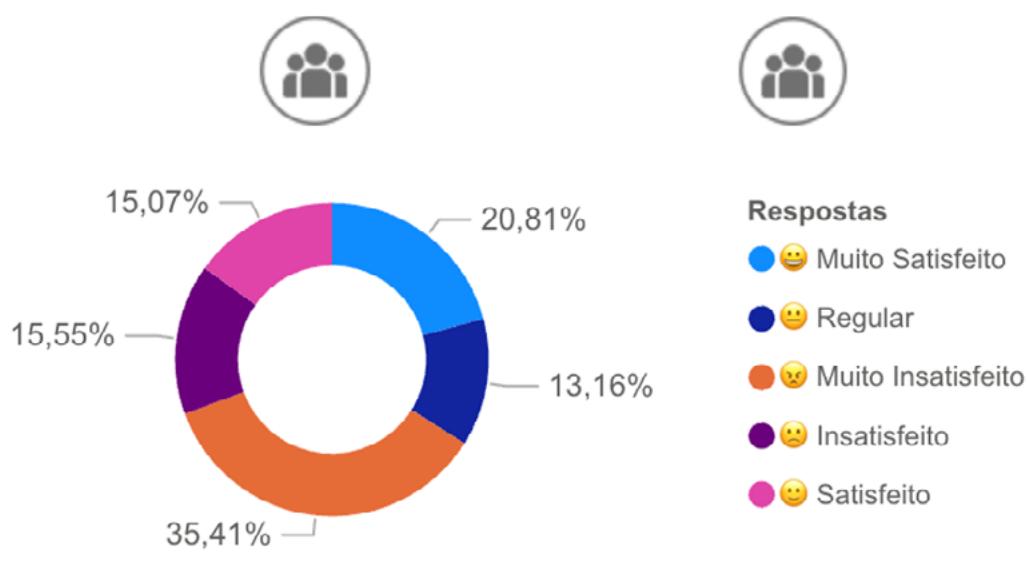
# SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Quando o cidadão recebe a resposta conclusiva da sua manifestação, a Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação, cujo preenchimento é voluntário.

A pesquisa apresenta as perguntas “A sua demanda foi atendida?”, “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”, e “Você está satisfeito(a) como o atendimento prestado?”, permitindo ao respondente acrescentar um comentário textual, caso deseje.

Em 2024, apenas 424 manifestações tiveram a pesquisa de satisfação respondida, o que corresponde a cerca de 5% do total. Tivemos um percentual total de 49,04% de usuários que consideraram como positivo e regular, o atendimento prestado pela Anvisa.

Figura 26 – Satisfação pelo atendimento



Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24



## ESTRATÉGIAS PARA AMPLIAR A TAXA DE RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIFICAR AS RESPOSTAS DAS ÁREAS TÉCNICAS

Adicionalmente, informamos que está em elaboração um guia interno, Manual dos Interlocutores da Ouvidoria da Anvisa, com previsão de lançamento para o segundo semestre de 2025, com orientações para que as áreas técnicas aprimorem a linguagem e estrutura de suas respostas, visando maior clareza, objetividade e linguagem cidadã, conforme orientações do Guia de Linguagem Simples da CGU.

## COMPARATIVO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO SISOUV

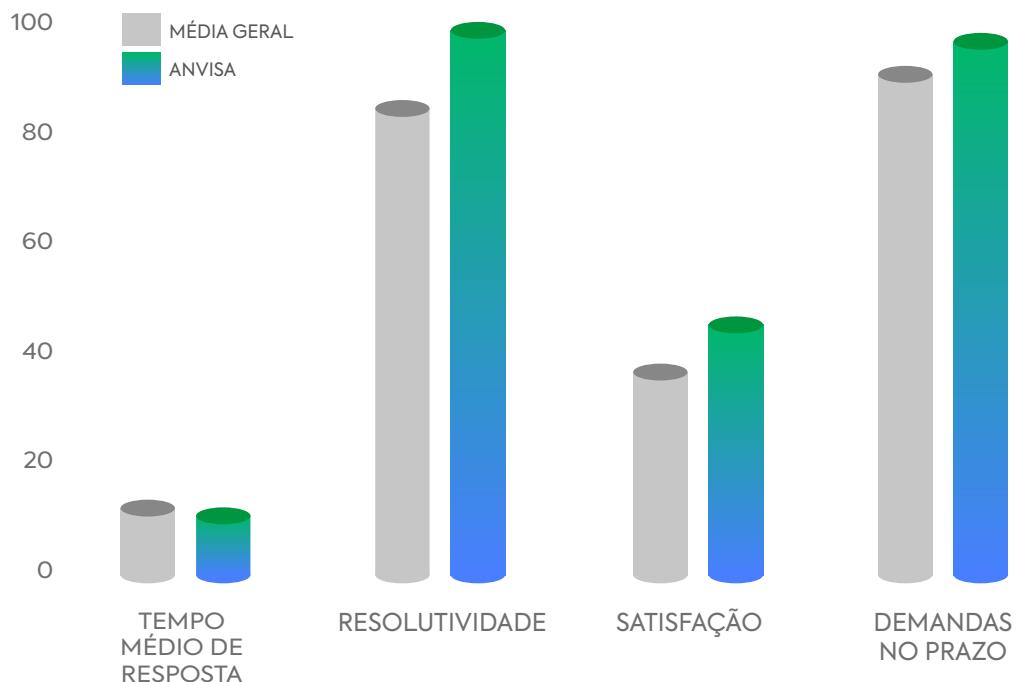
No gráfico comparativo a seguir, destaca-se os principais indicadores da Ouvidoria da Anvisa em relação à média geral de mais de 330 órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Destacam-se a alta resolutividade e a rapidez no tempo médio de resposta.





Figura 27 – Comparativo de Indicadores da Ouvidoria vs. Média Geral

### Comparativo de Indicadores da Ouvidoria Anvisa vs. Média Geral



Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24

## Análise:

- **Tempo Médio de Resposta:** A Anvisa (12,68 dias) tem um tempo de resposta melhor do que a média geral (13,3 dias).
- **Resolutividade:** A Ouvidoria da Anvisa apresenta um alto índice de resolutividade (99,55%), bem acima da média geral (83,63%).
- **Satisfação dos Usuários:** Embora superior à média geral, a satisfação dos usuários da Anvisa (42,58%) ainda está abaixo de 50%.
- **Demandas no Prazo:** A Anvisa tem um desempenho excelente (99%) em comparação à média geral (94%).



A tabela a seguir, apresenta a comparação da Anvisa, com as demais agências reguladoras:

	Média Geral	Anvisa
<b>Tempo Médio de Resposta ao Usuário</b>	13,91 dias	<b>12,68 dias</b>
<b>Resolutividade</b>	98,32%	<b>99,55%</b>
<b>Satisfação Média dos Usuários</b>	57,20%	<b>42,58%</b>
<b>Demandas respondidas dentro do prazo</b>	98%	<b>99%</b>

Fonte: “Painel Resolveu?”, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24

Em suma, os dados analisados indicam um aprimoramento contínuo da Ouvidoria da Anvisa, com redução do tempo médio de resposta e alta resolutividade. A transparência e eficiência da Ouvidoria são fatores fundamentais para o atendimento das demandas da população. Os dados sugerem atenção especial às diretorias mais demandadas para garantir um fluxo mais ágil de respostas e aprimoramento dos serviços.



# MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE

## DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- Alguns dados podem ser utilizados para sinalizar a qualidade do atendimento prestado pelos órgãos por meio de suas ouvidorias. Vários deles, como o prazo médio de atendimento, a resolutividade e a satisfação dos usuários, estão disponíveis no “Painel Resolveu?” Com o objetivo de dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social, a ferramenta, que foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, apresenta dados agregados sobre as manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas pelos órgãos públicos que utilizam a Plataforma Fala.BR.

Acadeia de valor é uma ferramenta essencial para entender os processos organizacionais e como cada parte se integra ao todo. A separação dos processos nos diferentes níveis da cadeia de valor da Ouvidoria permite entender como as ações se interligam e contribuem para o objetivo estratégico de empoderar os cidadãos com informações. O foco no atendimento eficiente e na satisfação do usuário deve ser um reflexo direto da eficácia dos macroprocessos de gerenciamento e segurança. Essa estrutura operacional é essencial para a melhoria contínua dos serviços oferecidos e a promoção da transparência e acessibilidade.



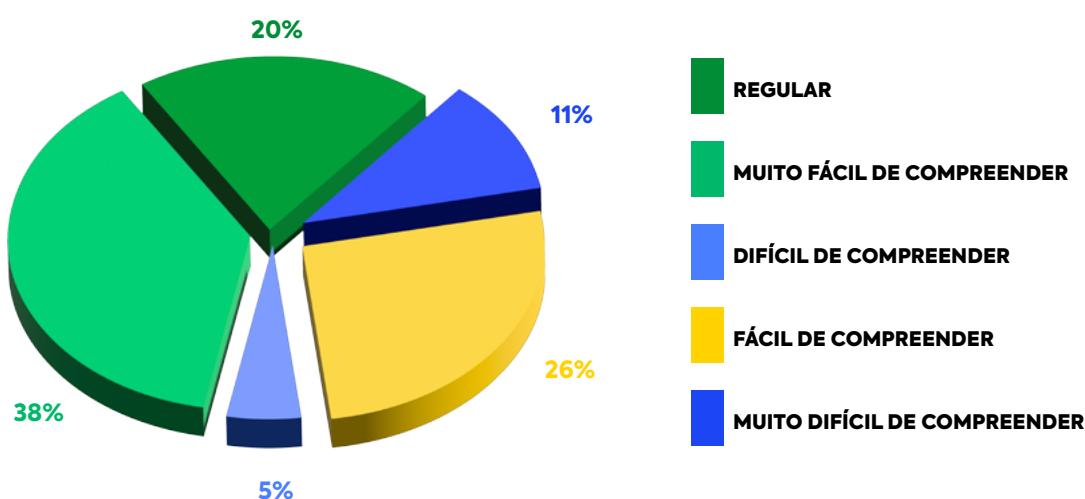
## COMPREENSÃO DAS RESPOSTAS

No que se refere à compreensão das respostas fornecidas apenas 5% dos respondentes consideraram a resposta difícil de compreender, e 11%, muito difícil de compreender.

Uma resposta fácil de compreender para o cidadão é aquela que é clara, objetiva e direta. Ela deve evitar jargões técnicos e termos complicados, permitindo que qualquer pessoa, independentemente do nível de conhecimento sobre o assunto, consiga entender o conteúdo apresentado. Além disso, uma boa resposta também deve ser estruturada de forma lógica e organizada, destacando os pontos principais logo no início, para facilitar a leitura e compreensão.

A Ouvidoria tem trabalhado arduamente junto às áreas técnicas da agência a fim de mobilizar esforços conjuntos para cada vez mais melhorar a qualidade de respostas junto à sociedade.

Figura 28 – Ccompreensão das respostas emitidas pelas áreas técnicas



Fonte: Sistema Fala.BR, referente ao período de 01/01/24 a 31/12/24



## AÇÕES PARA MELHORAR A CLAREZA DAS RESPOSTAS E CAPACITAÇÃO INTERNA

O lançamento do Manual dos Interlocutores é uma ação voltada às áreas técnicas da Anvisa, com foco em comunicação clara e empática com o cidadão. O objetivo é reduzir ainda mais os percentuais de respostas consideradas de difícil compreensão, promovendo uma linguagem acessível e que respeite o princípio da transparência ativa previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

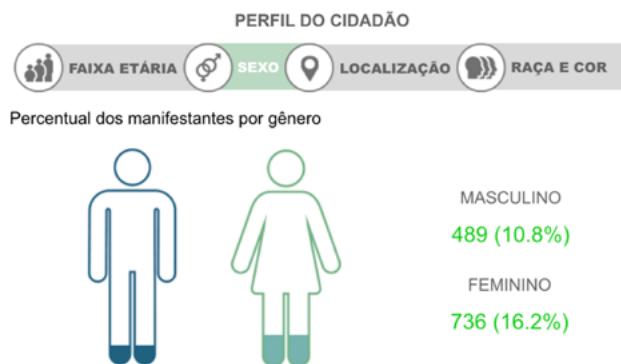
## PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA ANVISA

O perfil dos usuários da Ouvidoria da Anvisa é estimado por meio de informações de gênero, faixa etária, localização e raça. Porém vale ressaltar que não há obrigatoriedade dos usuários em proceder com o registro destas informações. No entanto, conseguimos selecionar alguns dados para melhor entendimento do perfil dos usuários que utilizam o canal da Ouvidoria.



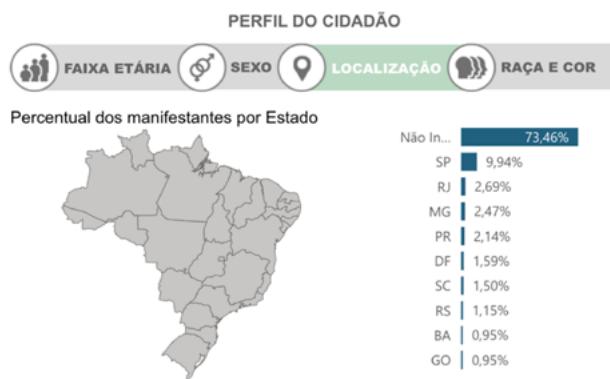


Figura 29 – Perfil do cidadão por sexo



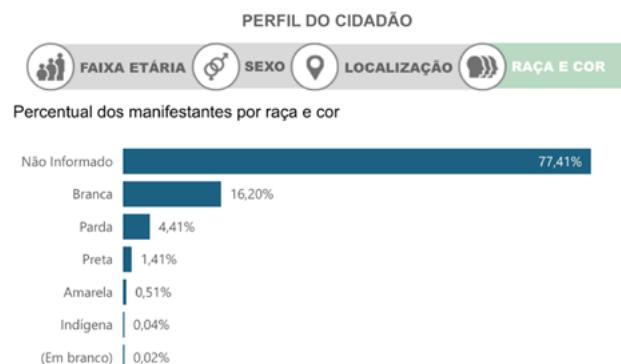
Fonte: “Painel Resolveu?”

Figura 30 – Perfil do Cidadão por localização



Fonte: “Painel Resolveu?”

Figura 31 – Perfil do cidadão por raça e cor



Fonte: “Painel Resolveu?”





# CARTA DE SERVIÇOS DA ANVISA

- A Carta de Serviços dos Usuários da Anvisa também está disponível no portal da Agência no Gov.Br. [\[link\]](#)

A Carta de Serviços é instrumento de transparência, que detalha os serviços ofertados pela Agência à população, aos profissionais da saúde e às indústrias reguladas.

Este documento é essencial para garantir a clareza sobre os processos administrativos e serviços prestados, além de promover a cidadania ativa e o acesso à informação pública.

Com o avanço da tecnologia, as mudanças nas regulamentações e as novas demandas da sociedade, faz-se necessário revisão e atualização permanente da Carta de Serviços para atender à população e às políticas públicas. A atualização periódica da Carta de Serviços é, portanto, ação estratégica para promover maior transparência, eficiência e acessibilidade aos serviços.

Os serviços prestados pelas unidades internas da Anvisa, requer revisão e atualização da Carta de Serviços, a fim de apresentar informações detalhadas sobre os serviços disponibilizados, incluindo as formas de acesso, os compromissos assumidos com o público e os padrões de qualidade estabelecidos. Nela é especificado o tempo de espera para atendimento, os prazos para a execução dos serviços, os canais



de comunicação com os usuários e os procedimentos para envio de sugestões ou registros de reclamações. Os serviços atendem tanto demandas individuais quanto coletivas.

Com a retomada da gestão da Carta de Serviços para o âmbito da Ouvidoria, reuniões foram realizadas com a Coordenação de Projetos e Governança de Tecnologia da Informação/CGOTI/GGTN (área que vinha desenvolvendo e gerindo a revisão e atualização da Carta), para tomar conhecimento das diretrizes e ações que vinham sendo desenvolvidas. Desta forma, a gestão da Carta de Serviços, a partir de novembro/2024, voltou a ser conduzida pela Ouvidoria de forma interativa com as demais áreas da Agência. Durante esta retomada foram inclusos 14 novos serviços:

- **Solicitação de Transferência de Titularidade de Produtos de Terapias Avançadas.**
- **Solicitação de Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA).**
- **Alteração de Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA).**
- **Cancelamento de Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA).**
- **Emissão de Certidão ou Certificado de Registro de Produtos de Terapias Avançadas.**
- **Solicitação de Autorização para uso Compassivo, Acesso**



### **Expandido e Fornecimento de Produtos de Terapias Avançadas.**

- **Alteração de Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas.**
- **Cancelamento de Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas.**
- **Solicitação de Anuênciia para Exportar Material de Partida para a Fabricação de Produto de Terapia Avançada.**
- **Alteração de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos.**
- **Renovação de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos.**
- **Cancelamento de Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos.**
- **Comunicação de uso de produto de terapia avançada não passível de registro.**
- **Solicitação de autorização para uso de produto de terapia avançada não passível de registro.**

Ao final de 2024, a Anvisa aumentou de 327 para 380 o total de serviços disponíveis de forma digital, o que representa 100% da digitalização dos serviços prestados pela agência.



Apresenta-se ao final deste relatório, lista com todos os 380 serviços ofertados pela Anvisa.

## QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANVISA

Atualmente, a Anvisa se destaca como órgão com o maior número de serviços cadastrados. Pelo portal é possível gerar o PDF com todas as informações sobre cada serviço. Esse processo foi realizado conforme as normas vigentes, garantindo maior qualidade, alinhamento e monitoramento na prestação dos serviços da Agência.

A avaliação dos serviços contidos na carta de serviços da Anvisa é parte de um programa de cidadania digital, previsto no Decreto nº 8.936, de 2016, e tem por objetivos principais assegurar a participação dos usuários na avaliação dos serviços e fornecer subsídios para melhoria dos serviços públicos. O Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais  coleta e apresenta a percepção do cidadão na sua avaliação tanto das informações contidas na página de cada serviço (utilidade da informação), quanto na sua efetiva prestação (até 5 estrelas).

Para avaliação da qualidade dos serviços prestados, recorremos ao Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais. Este painel apresenta as principais estatísticas dos serviços públicos federais disponíveis no portal [gov.br](#). A ferramenta traz dados como a evolução da



transformação digital na oferta de serviços, a avaliação da satisfação dos usuários, a quantidade de acessos às páginas de serviço e o feedback sobre a utilidade das informações apresentadas.

## MÉDIA DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Figura 32 – Nota média das avaliações

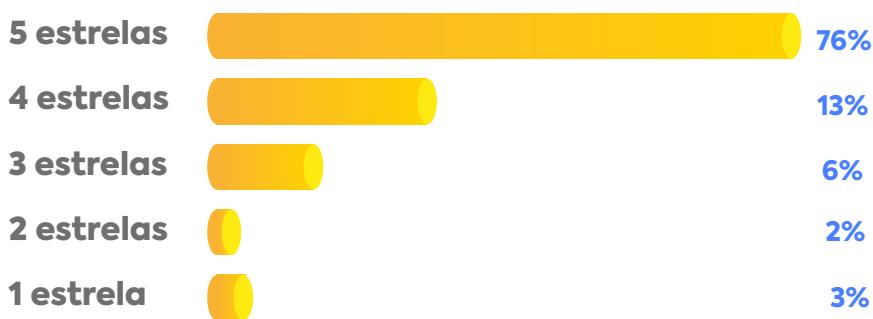
**Nota média das avaliações**  
(DADOS DE 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024)

**150.651**

**AVALIAÇÕES RESPONDIDAS**



**Nota média de 4,58 de 5**



Fonte: Gov.Br/Painel de Monitoramento dos Serviços Federais<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Painel de Monitoramento dos Serviços Federais, pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>





A Média da Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços da Anvisa, disponível no Portal de Monitoramento dos Serviços Federais, representa o indicador que mede a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados pela Agência. Essa média é baseada em avaliações feitas pelos próprios usuários após utilizarem os serviços, refletindo aspectos como:

- **Eficiência no atendimento** (tempo de resposta, solução de demandas)
- **Clareza das informações prestadas**
- **Facilidade de acesso aos serviços**
- **Satisfação geral com a experiência**

A nota pode variar de 1 a 5 (ou outro critério adotado pelo sistema), sendo um parâmetro essencial para aprimorar a prestação de serviços públicos, tornando-os mais acessíveis e eficazes para a sociedade.

## AVALIAÇÃO DA UTILIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NA PÁGINA DE SERVIÇOS DA ANVISA

A avaliação da utilidade das informações nas páginas dos serviços da Anvisa é parte de um programa de cidadania digital. Os usuários têm a oportunidade de responder à pergunta “As informações desta página foram úteis para você?” diretamente no portal Gov.BR.



Figura 33 – Entendimento dos serviços



Fonte: Gov.Br/Painel de Monitoramento dos Serviços Federais

Em 2024, 41% dos usuários consideraram as informações presentes no portal de serviços como úteis, o que instiga a cada vez mais trabalharativamente junto às áreas técnicas da Agência a fim de melhorar cada vez mais a forma como a Carta de Serviços é disponibilizada para a sociedade.

## SERVIÇOS MAIS AVALIADOS

Dentre os serviços mais avaliados no Portal, o ranking dos seis mais demandados, totalizando mais de um milhão de avaliações!



Figura 34 – Os seis serviços mais demandados

SERVIÇO	Nível de digitalização	Avaliação do serviço	Avaliações geradas
Solicitar licenciamento de importação de produto sujeito à vigilância sanitária por meio de LI/LPCO/DUIMP	DIGITAIS	4,56	494.549
Obter anuência para exportação e importação de produtos por Remessa Expressa	DIGITAIS	3,90	423.525
Tirar o certificado Internacional de Vacinação	DIGITAIS	4,53	227.167
Comprovar Porte Econômico da Empresa	DIGITAIS	4,62	33.425
Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis	DIGITAIS	4,59	32.808
Alterar Autorização de Funcionamento (AFE) – Farmácias	DIGITAIS	4,51	32.555

Fonte: Gov.Br/Painel de Monitoramento dos Serviços Federais, referente a 01/01/24 a 31/12/24.

A exemplo, destaca-se “Solicitar licenciamento de importação de produto sujeito à vigilância sanitária”, e por outro lado serviços mais demandados para o cidadão comum, tais como, “Tirar o Certificado Internacional de Vacinação” e “Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis”.



# CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- O apoio e a implementação de conselhos de usuários de serviços públicos estão entre as diversas políticas e iniciativas da Controladoria-Geral da União (CGU) para fortalecer a participação social e a transparência na gestão pública,

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda a sociedade nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários/cidadãos de serviços públicos com os gestores, por meio das Ouvidorias Públicas.

O atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos está em processo de revisão pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OGU. Com isso, conforme recomendação da OGU, as atividades referentes aos Conselhos de Usuários estão suspensas, aguardando novas diretrizes.



# PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

## DA OUVIDORIA EM 2024

- Sob o comando da ouvidora Samara Furtado desde julho de 2024, a Ouvidoria da Anvisa tem trabalhado por uma gestão mais eficiente, moderna, ágil e transparente e, nesse sentido, ações foram implementadas a partir do segundo semestre de 2024, como 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 busca de novos projetos e propostas de trabalho que possam trazer melhorias na prestação dos serviços ofertados.

A seguir destacamos as principais ações implementadas:

## ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO USUÁRIO E CRIAÇÃO DE E-MAIL

A retomada da Gestão da Carta de Serviços para o âmbito da Ouvidoria, dentre outras iniciativas implementadas, busca fortalecer e municiar a Ouvidoria para a oferta de benefícios aos usuários, fortalecendo a Anvisa no





que diz respeito a otimização e simplificação na prestação dos serviços.

A criação do e-mail "cartadeservicos@anvisa.gov.br" , exclusivo para assuntos relacionados dinamizou a interação da Ouvidoria com as áreas técnicas corroborando diretamente na revisão sistemática e aprimoramento na eficiência e eficácia dos serviços.

## ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA SUBSIDIAR À GESTÃO

A análise dos dados da pesquisa com os usuários de serviços no ano de 2023, obtidos a partir da plataforma Fala.BR e apresentados com vistas à consolidação do plano estratégico da Anvisa para o quadriênio 2024-2027, evidenciavam a necessidade da implementação de ações para melhorar o índice de satisfação dos usuários da Anvisa.

A partir desta constatação, a Ouvidoria adotou como estratégia a análise rigorosa das manifestações dos usuários registradas na plataforma Fala.BR, em resposta à pesquisa de satisfação, por meio da contratação de consultoria cujos objetivos centrais foram:

- Levantamento e análise das demandas registradas na plataforma Fala.BR, com base na avaliação dos serviços prestados, no período de janeiro a dezembro 2024, com identificação das unidades cujos serviços geram mais insatisfação;



- Proposta de forma de análise das demandas concluídas pela Ouvidoria - Anvisa, e apresentação de sugestões de resolutividade dos problemas verificados, além de acompanhamento das respostas das unidades responsáveis pelos serviços que deram origem às demandas;
- Proposta às unidades prestadoras dos serviços de metodologia na forma de encaminhamento das análises realizadas, com objetivo de promover prestação de serviços de excelência; e
- Elaboração de relatório por período analisado, contendo dados mais relevantes para subsidiar os gestores na tomada de decisão, com relatos das principais insatisfações no período, os assuntos e áreas envolvidos, com proposição de melhorias, encaminhamento dos relatórios produzidos aos gestores das áreas técnicas e publicação na página da Ouvidoria na Intravisa.

Os quesitos de maior insatisfação do cidadão, observados são

- **Morosidade nos atendimentos**
- **Demandas não atendidas**
- **Respostas genéricas**
- **Sistema indisponível.**



## MELHORIA DO NÍVEL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA - MMOUP

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) é um instrumento estratégico de avaliação e aprimoramento que estabelece parâmetros para avaliar e aprimorar a atuação das ouvidorias e definir indicadores de desempenho e boas práticas para as ouvidorias públicas.

O MMOUP é organizado em diferentes níveis de maturidade, que representam os graus de evolução das ouvidorias. Essa estrutura permite que as ouvidorias realizem autoavaliação do seu estágio atual, identificando pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias.

A análise do Modelo elaborado a partir de dados de 2023 forneceu um diagnóstico preciso, que possibilitou à Ouvidoria adotar medidas para corrigir as fragilidades identificadas, melhorar sua eficiência, confiabilidade e qualidade na atuação.

Tendo como parâmetro a análise realizada sobre sua capacidade a partir do MMOUP, a Ouvidoria identificou pontos frágeis e iniciou processo de enfretamento, com as seguintes ações:

Elaboração de instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos agentes da ouvidoria.

Eficiência de alocação de recursos humanos com a implementação de estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.



Revisão da previsão orçamentária nos planos internos da Anvisa destinada a ações desempenhadas pela ouvidoria, que reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade.

Gestão e Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário: condução do processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços da Anvisa, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.

Avaliação de Serviços com a sistematização e análise dos dados coletados a partir da pesquisa de satisfação dos usuários via Fala.BR, por meio de processos de trabalho, gerando relatórios periódicos que são encaminhados aos gestores de serviços.

Acompanhamento da conclusão de denúncias.

Trabalho itinerante e ativo junto aos usuários aproveitando oportunidades específicas em eventos promovidos por instituições do segmento de saúde pública e correlatos

Visitar os 43 (quarenta e três) postos de atendimento dos Portos, Aeroportos e Fronteira e recintos alfandegados - PAF para otimizar a interação e processo de comunicação da Ouvidoria com essas unidades, principais demandadas, por manifestações.

Contratação de consultorias por meio de organismo internacional, para desenvolvimento das seguintes atividades estratégicas:

- **Proposição de elaboração de um repositório de respostas às demandas recebidas com maior frequência na agência.**



- **Proposta de criação do laboratório de inovação da Ouvidoria.**
- **Levantamento de informações acerca da rastreabilidade, o registro histórico e o resultado do tratamento às denúncias encaminhadas às áreas apuratórias da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).**
- **Proposição de novas estratégias com vistas a melhorias dos processos de trabalho e otimização do atendimento aos usuários.**
- **Proposição de novas estratégias com vistas a melhorias dos processos de trabalho e otimização do atendimento aos usuários.**
- **Produção e disseminação de informações e conhecimentos científico e tecnológico.**

## ELABORAÇÃO DO MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de colaborar com a construção do conhecimento que promova celeridade às respostas e melhore o índice de satisfação dos cidadãos que procuram a Ouvidoria, foi elaborado o Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boa Práticas de Atendimento cujo conteúdo é pautado nos normativos que regem a atividade das ouvidorias públicas.



O Manual oferece informações capazes de tornar os agentes da ouvidoria e os interlocutores das áreas técnicas mais seguros e confiantes no desempenho de suas funções.

Não obstante sua natureza primordial de orientar equipes envolvidas com a gestão das manifestações, o manual também representa importante fonte de conhecimento para todos aqueles que tenham interesse em conhecer o passo a passo do trabalho realizado pela Ouvidoria.

## IMPACTO SOCIAL DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

Além das realizações já apresentadas, destaca-se o impacto social direto de ações como a Ouvidoria Ativa e Itinerante, que permitiu ampliar o alcance da escuta social, sobretudo em regiões menos atendidas por meios digitais. As manifestações colhidas nesses momentos foram essenciais para subsidiar decisões regulatórias mais alinhadas às reais necessidades da população, fortalecendo o papel da Ouvidoria como promotora da cidadania ativa e do controle social.



# PILARES ESTRATÉGICOS PARA 2025

- Dentre as estratégias adotadas pela Ouvidoria da Anvisa para 2025, apresenta-se uma série de medidas voltadas para a eficiência, transparência e satisfação do usuário para atingir a excelência na Gestão e plena satisfação dos usuários.

A seguir enumeramos algumas temáticas estratégicas da Ouvidoria para 2025, com os seguintes pilares:

- **Inovação – Fluxos de trabalho**
- **Transformação digital**
- **Normativos e Planos de Comunicação**
- **Ouvidoria Ativa e Itinerante**

A contratação de novos consultores é parte importante para apoiar iniciativas dentro do escopo do planejamento das ações da Ouvidoria para 2025, sempre com vistas à elevação do nível de maturidade.

Tal iniciativa será implementada por meio da elaboração de estudos e produção de documentos técnicos, contribuindo para capacitação, implementação de novos fluxos e transparência pública.



## INOVAÇÃO – FLUXOS DE TRABALHO

A remodelagem e desenho dos fluxos de trabalho possibilitará descrever as responsabilidades de cada área técnica da Ouvidoria e viabilizará a adoção de novas ferramentas de gestão para a eficiência do trabalho desenvolvido e o acompanhamento de demandas recebidas.

Tendo em vista a diversidade de serviços oferecidos pela Anvisa e a alta quantidade de demandas recebidas, a Ouvidoria promoverá a aproximação com as áreas técnicas para formulação das respostas que seguirão para os usuários, através de comunicação eficiente. Reuniões regulares para discussão e esclarecimento de assuntos polêmicos, utilização de ferramentas colaborativas, plataformas digitais também são exemplos de boas práticas que a Ouvidoria adotará em 2025.

A qualificação da equipe da Ouvidoria com a realização de cursos, palestras, participação em workshops, seminários está no radar da nova gestão. A capacitação da equipe é essencial para assegurar a qualificação técnica e prospectar novos processos, otimizar o trabalho através de *benchmarking*, utilizar ferramentas de gestão mais adequadas e comunicar-se melhor, garantindo agilidade nos atendimentos.

Para garantir eficiência e eficácia nos seus processos de trabalho, é objetivo da Ouvidoria para 2025, estabelecer indicadores de monitoramento de dados como:





- **Prazo resposta**
- **Percentual de demandas resolvidas**
- **Nível de satisfação dos usuários**

Criação de sistema de coleta de feedback, a partir de solicitação ao usuário incluída na pesquisa de satisfação, logo após a conclusão do atendimento. Esse *feedback* mostrará a eficácia e a precisão das decisões tomadas nos processos da Anvisa, permitindo o melhor entendimento das necessidades da sociedade. Além de contribuir para a melhoria dos serviços, os resultados da pesquisa viabilizarão a identificação das áreas que necessitam de maior atenção.

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Implementação do Laboratório de Inovação da Ouvidoria, com foco no desenvolvimento, gestão e aprimoramento de relatórios e painéis analíticos automatizados de *Business Intelligence and Analytics* (BI&A), com dados das manifestações e das pesquisas avaliativas referente à Carta de Serviços do Usuário da Anvisa.

Essa estratégia viabilizará a produção de análises e formação de evidências como subsídios para o processo de planejamento e melhoria contínua da Ouvidoria e das unidades organizacionais da Anvisa que prestam serviços aos cidadãos.





Com a implementação desse ambiente, será possível estruturar um banco de dados para armazenar e processar as informações extraídas do Fala.BR, o que permitirá a consolidação e organização dos dados de manifestações, facilitando sua integração com ferramentas de *Business Intelligence* (BI), para a construção de painéis analíticos, disposto no ambiente de trabalho, que fornecerão uma visão detalhada sobre o perfil das demandas recebidas, padrões de recorrência e indicadores de desempenho para tratamento das manifestações.

Como resultado, a Ouvidoria poderá identificar gargalos, propor melhorias nos fluxos de trabalho, fornecer respostas mais ágeis e qualificadas ao cidadão. Além disso, a ampliação da capacidade analítica contribuirá para a formulação de políticas públicas baseadas em dados concretos, garantindo uma atuação mais estratégica e orientada por evidências.

Para a implementação dessa estratégia, será necessária a disponibilização de acesso a um servidor de dados próprio, com vistas ao aprimoramento da capacidade da Ouvidoria na extração, análise e disponibilização de dados estratégicos, ação que impactará positivamente, tanto a eficiência interna quanto a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade pela Ouvidoria da Anvisa, fortalecendo seu papel como canal de escuta qualificada e de otimização contínua dos serviços.



## CRIAÇÃO DE NORMATIVOS REGULAMENTARES

Elaboração de modelos de documentos-padrão da Ouvidoria: nota técnica, ofício, memorando, despacho, e outros documentos e normativos que regulamentem procedimentos e fluxos dos processos internos de trabalho da ouvidoria da Anvisa.

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Elaboração do **Plano de Comunicação da Ouvidoria**.

Reformulação da **página da Ouvidoria** no portal institucional da Anvisa no Gov.BR.

Lançamento da **Newsletter** – informativo mensal para publicização das atividades da Ouvidoria.

Publicação e Lançamento do **Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento**.

Implementação da Campanha “**Mensagem da Ouvidoria**” – mensagens quinzenais com conteúdo curto e impactante sobre o papel e a importância da Ouvidoria, destinadas ao público interno da Anvisa.





## IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA ATIVA E ITINERANTE

A Ouvidoria Ativa é um conceito desenvolvido no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS) que visa não apenas esperar que os usuários façam suas reclamações, sugestões ou denúncias, mas sim, ir ao encontro dos cidadãos para coletar informações e impressões a partir dos usuários sobre os serviços oferecidos.

Ao contrário da ouvidoria convencional que aguarda as manifestações, ela é proativa, busca envolver a sociedade no processo de avaliação das ações para encontrar soluções para os desafios apresentados. A ouvidoria ativa promoverá novas formas de participação cidadã, fortalecendo o exercício da cidadania, o controle social, o acesso à informação e o direito dos usuários como forma de democratizar a gestão pública.

## OUTRAS AÇÕES ESTRATÉGICAS EM 2025

Para prover apoio técnico especializado à Ouvidoria da Anvisa, no ano de 2025, consultorias serão contratadas por meio de organismo internacional para:





- **Proposição de planejamento de ações de ouvidoria ativa.**
- **Elaboração de documentos para analisar e avaliar a efetividade dos instrumentos do planejamento anual da ouvidoria.**
- **Subsidiar a Ouvidoria da Anvisa no desenvolvimento de comunicação estratégica para as ações e atividades desenvolvidas pela ouvidoria, no período de março a dezembro/2025.**
- **Fortalecer e apoiar a estruturação de ferramentas que possibilitem a atuação regulatória da Anvisa, na garantia da segurança sanitária de produtos e serviços oferecidos à população brasileira.**
- **Desenvolver e implementar dinâmicas e estratégias educativas, para sensibilização e conscientização sobre a importância da prevenção e do combate ao assédio no ambiente de trabalho.**



# PONTOS DE MELHORIA

## DA GESTÃO

- O futuro da governança e integridade nos órgãos públicos federais está cada vez mais pautado na promoção da transparência, ética e participação social. Com o avanço das tecnologias e a crescente demanda por serviços públicos eficientes, a adoção de mecanismos de controle, auditoria e compliance se torna essencial para fortalecer a confiança da sociedade na administração pública. Estratégias como governo digital, dados abertos, canais de ouvidoria e ações de prevenção à corrupção serão fundamentais para garantir uma gestão responsável, acessível e alinhada aos princípios da boa governança.

## PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

“Integridade pública deve ser entendida como o conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo principal: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente” (Controladoria Geral da União - CGU)



Um dos importantes papéis dos gestores, no exercício das suas funções e responsabilidades, é o de identificar oportunidades de implementar melhorias que possam ser significativas para promover ganhos de desempenho e, consequentemente, assegurar o alcance de melhores resultados entregues pela Organização.

Nesse sentido, a partir do segundo semestre do exercício de 2024, a Ouvidoria estudou o tema de Gestão de Integridade que, embora desenvolvida regularmente, poderá ser objeto de aperfeiçoamento a partir da definição de uma instância administrativa específica que se incumba da responsabilidade formal de impulsionar, subsidiar e coordenar, formalmente, todas as iniciativas e medidas necessárias à implementação efetiva dessa relevante dimensão da Governança Corporativa.

Como se observa, a base legal relativa ao tema é densa, complexa e impõe aos órgãos e entidades responsabilidades e condutas diligentes, bem como ações efetivas no sentido de dar cumprimento pleno à implementação da gestão de integridade. Ao mesmo tempo, os Órgãos de Controle (TCU e CGU) têm pautado, sistematicamente, o monitoramento do desempenho dos órgãos federais no tocante ao avanço da gestão de integridade, incluindo a construção de indicadores e o acompanhamento personalíssimo de cada organização pública federal.

Esse cenário é determinante para que as organizações assegurem a implementação de medidas que não só sejam conduzidas de forma ética, transparente e em conformidade com as leis e regulamentos,



mas também incluindo políticas e práticas de governança capazes de inibir e extirpar qualquer possibilidade de ações que não guardem conformidade com a integridade pública.

Dessa forma, é importante uma reflexão a respeito da adequação da Unidade Administrativa responsável pela coordenação de Gestão da Integridade, no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa. Para isto, inicialmente, é necessário observar que a Gestão da Integridade é responsabilidade inarredável de cada unidade desta Agência e de todos os agentes públicos que nela atuam. No entanto, a responsabilidade central pela condução dessa atividade deve ser atribuída àquela unidade que reúne competências e condições exigidas à assunção dessa importante atribuição.

No desenho das estruturas organizacionais vigentes, na Administração Pública Federal, são tidas como unidades cujas competências convergem para a promoção da integridade: as Ouvidorias, as Unidades de Controle, as Comissões de Ética e, em alguns casos, Unidades de Governança Corporativa (onde existem), uma vez que a natureza dessas unidades e suas independências e autonomia lhes conferem imparcialidade e maior transparência da gestão no desenvolvimento de suas missões.

No caso específico da Anvisa – devidamente avaliadas as estruturas, competências e funções desempenhadas – sobretudo “afins” –, constata-se que a Ouvidoria é a Unidade que reúne condições para assumir a coordenação das ações da integridade, a exemplo das ouvidorias da Presidência da República, do Senado Federal, ouvidorias



de Ministérios, ouvidorias de Tribunais, dentre outras que abarcaram de forma exemplar tal atividade, bem como possuir o perfil de disseminadora de orientações para ações integradas, credenciam à Ouvidoria instância capaz de assumir tal responsabilidade,

Assim sendo, cabe ressaltar que a proposta a ser elaborada, em consonância com o Comitê Interno de Gestão de Integridade, e oportunamente encaminhada à Diretoria Colegiada, em instrumento próprio, visará o credenciamento da Ouvidoria como instância central da gestão de integridade, fato que estará devidamente justificado.

## **UNIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO NA ANVISA**

A Ouvidoria é canal oficial que garante participação e controle social.

As ouvidorias do Senado Federal, do Ministério da Saúde e diversos outros ministérios, bem como as ouvidorias da ANA, ANAC, ANTT, ANTAQ, ANCINE, ANP, ANATEL, ANM e de outros órgãos da administração pública federal, mantêm todos os atendimentos ao cidadão concentrados na Ouvidoria.

Em consonância com grau de maturidade daquelas ouvidorias, sugere-se como ponto de melhoria, a centralização de todos os atendimentos da Anvisa, na unidade de Ouvidoria, para garantir a **INTEGRAÇÃO** das informações e solicitações do usuário-cidadão, unificando todo o atendimento em uma unidade de integridade, conforme política de



atendimento à sociedade, segundo a Lei nº 13.460/2017.

A proposta em questão se fundamenta na legislação pertinente à matéria, especificamente no artigo 14, inciso I, da lei referida, que dispõe sobre os deveres da Ouvidoria, como receber, analisar e responder às manifestações dos usuários e na Resolução-RDC 585/2021 da Anvisa, em seu artigo 177, que dá competência ao Ouvidor de avaliar a política de atendimento ao usuário.

Ainda para corroborar a proposta podemos citar a Portaria CGU 116/2024, que oferece competência às unidades do SisOuv para adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018.

Por todo o exposto, deverá ser objeto de tratativas internas a possibilidade de a Ouvidoria assumir a gestão dos atendimentos da Instituição, com base na legislação pertinente e para garantir a INTEGRIDADE das informações e solicitações do usuário-cidadão, conforme citado.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela Agência.

Ao longo de 2024, de forma enfática, a partir do segundo semestre, com o advento da nova gestão, a Ouvidoria vem evidenciando esforços para se consolidar como um canal comprometido, dinâmico, eficiente e essencial de comunicação entre a sociedade e a administração pública. Foi realizado um esforço conjunto com as demais áreas técnicas, responsáveis pela elaboração das respostas que dizem respeito às ações finalísticas da Agência, garantindo, assim, que as vozes dos cidadãos possam ser ouvidas e que suas demandas sejam tratadas com celeridade e eficiência.

As iniciativas implementadas, como o retorno para o âmbito da Ouvidoria da Carta de Serviços, com a sua devida atualização, assim como a qualificação da equipe, a adoção de ferramentas colaborativas e a criação de sistemas de coleta de feedback, entre outras, refletem o compromisso da Ouvidoria com a excelência no atendimento e a busca constante pela melhoria dos processos de trabalho.

A implementação do Laboratório de Inovação e a adoção de



estratégias de transformação digital, como a utilização de *Business Intelligence and Analytics* (BI), demonstram a visão estratégica da nova gestão da Ouvidoria em utilizar dados e tecnologia para aprimorar a gestão e nortear a tomada de decisões.

Além disso, a Ouvidoria tem se destacado pelo fortalecimento da participação social ao inserir, em suas prioridades de realizações para 2025, o planejamento de ações como a Ouvidoria Ativa e Itinerante, com o objetivo de aproximar a interlocução da Agência com os cidadãos, especialmente com aqueles em situação de vulnerabilidade.

Essas iniciativas não apenas ampliam o acesso aos serviços públicos, mas também fortalecem o controle social e a confiança na administração pública.

A análise e disponibilização dos dados sobre as manifestações recebidas em 2024 apresentadas neste relatório à sociedade, evidenciam a importância da Ouvidoria como instrumento de *accountability* e de promoção da transparência.

A alta taxa de resolutividade (99,55%) e a redução no tempo médio de resposta (12,68 dias) são indicadores claros do compromisso da Ouvidoria com a excelência e a satisfação dos usuários.

No entanto, o desafio de aumentar o percentual de respostas à pesquisa de satisfação (5%) e a necessidade de melhorar a clareza das respostas oferecidas às demandas são pontos que ainda demandam atenção contínua.

A Ouvidoria da Anvisa também tem se empenhado em fortalecer



sua governança e maturidade institucional, com base no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

A contratação de consultores especializados e a elaboração de normativos internos e instrumentos de orientação como o Manual de Atividades da Ouvidoria, são passos importantes para garantir a sustentabilidade e a eficácia das ações realizadas.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria demonstrou seu compromisso com a busca pela excelência no atendimento, a eficiência e eficácia na gestão de demandas e a garantia dos direitos dos cidadãos, reforçando a confiança na atuação da Anvisa como agência reguladora de referência no país.

Para 2025, a Ouvidoria da Anvisa traçou estratégias ambiciosas. A implementação do Laboratório de Inovação, a reformulação da página da Ouvidoria no portal institucional, a elaboração de normativos e a realização de campanhas de comunicação são algumas das iniciativas que visam fortalecer ainda mais o papel da Ouvidoria como instrumento de democracia participativa para aperfeiçoar os serviços públicos.

Em síntese, a Ouvidoria da Anvisa tem trabalhado para se consolidar como um modelo de excelência no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, contribuindo significativamente para a proteção e promoção da saúde da população brasileira.

As ações realizadas em 2024 e as estratégias traçadas para 2025 refletem o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a participação social e a



busca constante pela excelência na gestão pública.

A Ouvidoria da Anvisa segue, portanto, como um canal essencial de diálogo entre a sociedade e a Agência, reforçando o papel da Anvisa como uma instituição comprometida com a defesa dos direitos dos cidadãos e com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao ouvir, mediar e encaminhar as demandas da população, a ouvidoria reforça o compromisso da Instituição com a qualidade dos serviços oferecidos. Enquanto canal acessível para que as pessoas expressem suas opiniões e encaminhem suas demandas, a ouvidoria fomenta a inclusão e o envolvimento da população nas decisões e melhorias dos serviços públicos, identifica padrões e tendências nos relatos dos cidadãos, possibilitando a adoção de medidas preventivas e corretivas que beneficiam toda a sociedade.

## VISÃO ESTRATÉGICA E PAPEL DA OUVIDORIA NA DEFESA DOS DIREITOS DO CIDADÃO

A Ouvidoria reafirma seu papel estratégico no fortalecimento da governança institucional da Anvisa, promovendo o diálogo entre sociedade e Estado. Mais do que um canal de escuta, a Ouvidoria consolida-se como instrumento de efetivação de direitos e aperfeiçoamento da qualidade regulatória, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 16) — Paz, Justiça e Instituições Eficazes — conforme proposto pela Agenda 2030 da ONU.





# ANEXO

## CARTA DE SERVIÇOS DA ANVISA

Nº	Área	Serviços
1	GHCOS/Cosan	Solicitar Registro de Saneantes de Risco 2
2	GHCOS/Cosan	Alterar registro de saneantes
3	GHCOS/Cosan	Renovar registro de saneantes
4	GHCOS/Cosan	Cancelar registro de saneantes
5	GHCOS/Cosan	Emitir Certidão ou Certificado de Registro de Saneantes
6	GHCOS/Cosan/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Saneantes
7	GHCOS/Cosan/TT	Solicitar transferência de titularidade de saneantes
8	GHCOS/Cosan	Solicitar regularização de saneantes isentos de registro
9	GHCOS/Cosan	Alterar regularização de saneantes isentos de registro
10	GHCOS/Cosan	Cancelar regularização de saneantes isentos de registro
11	GHCOS/Cosan	Emitir Certidão ou Certificado de Regularização de Saneantes Isentos de Registro
12	GHCOS/Cosan	Comunicar a fabricação de saneante exclusivo para exportação
13	GHCOS/Cosan	Manifestar interesse em continuar comercializando saneantes isentos de registro regularizados
14	GHCOS/Cosan	Solicitar autorização de ativo novo para uso domissanitário
15	GHCOS/Cosan	Solicitar alteração de monografia do ativo – Uso Domissanitário
16	GHCOS/Cosan	Solicitar alteração de substância conservante de produto saneante
17	GHCOS/CCOSM	Solicitar Registro de Cosméticos
18	GHCOS/CCOSM	Alterar Registro de Cosméticos
19	GHCOS/CCOSM	Renovar Registro de Cosméticos
20	GHCOS/CCOSM	Cancelar Registro de Cosméticos





21	GHCOS/CCOSM	Emitir Certidão ou Certificado de Registro de Cosméticos
22	GHCOS/CCOSM/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Cosméticos Notificados
23	GHCOS/CCOSM/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Cosméticos Registrados
24	GHCOS/CCOSM/TT	Solicitar transferência de titularidade de cosméticos
25	GHCOS/CCOSM	Solicitar regularização de cosméticos isentos de registro
26	GHCOS/CCOSM	Alterar regularização de cosméticos isentos de registro
27	GHCOS/CCOSM	Manifestar Interesse em Continuar Comercializando Cosmético Isento de Registro
28	GHCOS/CCOSM	Cancelar Regularização de Cosmético Isento de Registro
29	GHCOS/CCOSM	Emitir Certidão ou Certificado de Regularização de Cosméticos Isentos de Registro
30	GHCOS/CCOSM	Obter autorização de ativo com função alisante ou ondulador capilar
31	GHCOS/CCOSM	Alterar autorização de ativo com função alisante ou ondulador capilar
32	GHCOS/CCOSM	Solicitar recadastramento de regularização de Cosméticos
33	GGALI	Solicitar Registro de Alimentos
34	GGALI	Alterar Registro de Alimentos
35	GGALI	Renovar Registro de Alimentos
36	GGALI	Cancelar Registro de Alimentos
37	GGALI/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Alimentos
38	GGALI/TT	Solicitar transferência de titularidade de alimentos
39	GGALI	Solicitar Regularização de Alimentos Isentos de Registro
40	GGALI	Alterar Regularização de Alimentos Isentos de Registro
41	GGALI	Cancelar Regularização de Alimentos Isentos de Registro
42	GGALI	Solicitar avaliação de alimentos
43	GGALI	Complementar Avaliação de Alimentos
44	GGALI	Atualizar cadastro de empresa de alimentos
45	GGALI	Obter permissão para expor em pesquisa de mercado, feiras ou eventos sem necessidade de regularização prévia junto ao SNVS



46	GGALI	Informar conteúdo de fenilalanina em alimentos
47	GGALI	Obter Certidão de Venda Livre para exportação de alimentos
48	GGTOX	Solicitar Avaliação Toxicológica
49	GGTOX	Apresentar documentação para reavaliação toxicológica (empresas)
50	GGTOX	Solicitar alteração de avaliação toxicológica
51	GGTOX	Solicitar avaliação toxicológica simplificada
52	GGTOX	Alterar avaliação toxicológica por procedimento simplificado
53	GGTOX	Cadastrar componentes de agrotóxicos
54	GGTOX	Alterar cadastro de componentes de agrotóxicos
55	GGTOX	Notificar alteração de titularidade ou marca comercial de agrotóxicos
56	GGTOX	Solicitar Registro Especial Temporário de Agrotóxicos (RET)
57	GGTOX	Alterar registro especial temporário de agrotóxico (RET)
58	GGTOX	Apresentar estudo de resíduo de agrotóxico
59	GGTOX/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Agrotóxicos
60	GEGAR	Comprovar porte econômico de empresa
61	GEGAR	Solicitar Parcelamento de débitos
62	GEGAR	Solicitar Restituição de Taxa de Fiscalização e Vigilância Sanitária
63	GEGAR	Apresentar Recurso de Restituição de Taxa de Fiscalização de Vigilância Sanitária (TFVS)
64	GEGAR	Solicitar impugnação de notificação fiscal
65	GEGAR	Apresentar Recurso contra Notificação Fiscal
66	GELAS	Solicitar credenciamento inicial de laboratório analítico
67	GELAS	Solicitar priorização no pedido de credenciamento de laboratório analítico
68	GELAS	Renovar credenciamento de laboratório analítico
69	GELAS	Cancelar credenciamento de laboratório analítico
70	GELAS	Alterar escopo do credenciamento de laboratório analítico





71	GELAS	Solicitar habilitação inicial de laboratório analítico na Reblas
72	GELAS	Renovar habilitação de laboratório analítico na Reblas
73	GELAS	Cancelar habilitação de laboratório analítico na Reblas
74	GELAS	Alterar escopo da habilitação de laboratório analítico na Reblas
75	GELAS	Solicitar designação como Laboratório Oficial Credenciador
76	GELAS	Alterar credenciamento ou habilitação na Reblas para laboratório analítico
77	GELAS	Solicitar atualização na lista da Denominação Comum Brasileira (DCB)
78	GELAS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Laboratórios Analíticos
79	GSTCO	Solicitar Registro de Produtos de Terapias Avançadas
80	GSTCO	Alterar Registro de Produtos de Terapias Avançadas
81	GSTCO	Renovar Registro de Produtos de Terapias Avançadas
82	GSTCO	Cancelar Registro de Produtos de Terapias Avançadas
83	GSTCO/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Produtos de Terapias Avançadas
84	GSTCO	Solicitar Transferência de Titularidade de Produtos de Terapias Avançadas
85	GSTCO	Solicitar Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
86	GSTCO	Alterar Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
87	GSTCO	Cancelar Anuênciā em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas (DDCTA)
88	GSTCO/TT	Solicitar transferência global de responsabilidade sobre ensaio clínico ou programa assistencial de produto de terapia avançada
89	GSTCO	Emitir Certidão ou Certificado de Registro de Produtos de Terapias Avançadas
90	GSTCO	Solicitar Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento de Produtos de Terapias Avançadas
91	GSTCO	Alterar Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas
92	GSTCO	Cancelar Autorização para Uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Produtos de Terapias Avançadas



93	GSTCO	Solicitar Aprovação de Ensaio Clínico de Produtos de Terapias Avançadas
94	GSTCO	Alterar Ensaio Clínico de Produtos de Terapias Avançadas
95	GSTCO	Cancelar Autorização de Ensaio Clínico de Produtos de Terapias Avançadas
96	GSTCO	Solicitar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos de Terapias Avançadas
97	GSTCO	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos de Terapias Avançadas
98	GSTCO	Alterar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial - produto de terapia avançada
99	GSTCO	Cancelar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial - Produto de Terapia Avançada
100	GSTCO	Solicitar Cadastro no Sistema Nacional de Produção de Embriões (SisEmbrio)
101	GSTCO	Alterar Cadastro no Sistema Nacional de Produção de Embriões (SisEmbrio)
102	GSTCO	Solicitar Anuênciia para Exportar Material de Partida para a Fabricação de Produto de Terapia Avançada
103	GSTCO	Solicitar Autorização para Transporte Interestadual de Sangue
104	GSTCO	Solicitar autorização para exportar plasma humano para produção de medicamentos hemoderivados
105	GSTCO	Solicitar autorização para exportar sangue e componentes para fins terapêuticos
106	GSTCO	Solicitar Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
107	GSTCO	Alterar Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
108	GSTCO	Renovar Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
109	GSTCO	Cancelar Habilitação para Importar Gametas e Embriões Humanos
110	GSTCO	Comunicar o uso de produto de terapia avançada não passível de registro
111	GSTCO	Solicitar autorização para uso de produto de terapia avançada não passível de registro
112	GGCIP	Solicitar cópia de processo administrativo por interessado direto
113	GGCIP	Consultar as decisões de análise de petições
114	SCMED	Solicitar registro de preço de medicamentos





115	SCMED	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Registro de Preço de Medicamentos
116	SCMED	Alterar Apresentação na Base SAMMED
117	SCMED	Solicitar Crédito Presumido – Preço de Medicamentos
118	SCMED	Enviar Informações Solicitadas pela SCMED
119	SCMED	Solicitar Serviços de Regulação de Mercado de Medicamentos
120	SCMED	Enviar Relatório de Comercialização de Medicamentos
121	SCMED	Realizar Ajuste Anual de Preços de Medicamentos
122	SCMED	Realizar Ajuste Mensal de Preços de Medicamentos
123	GGTAB	Solicitar Registro de Produtos Fumígenos Derivados do Tabaco
124	GGTAB	Renovar Registro de Produtos Fumígenos Derivados do Tabaco
125	GGTAB	Cancelar Registro de Produtos Fumígenos Derivados do Tabaco
126	GGTAB	Cadastrar Tabaco Beneficiado
127	GGTAB	Solicitar Cadastro de Produto Fumígeno Derivado do Tabaco Exclusivo para Exportação
128	GGTAB	Renovar Cadastro de Produto Fumígeno Derivado do Tabaco Exclusivo para Exportação
129	GGTAB/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Produtos Fumígenos, derivados ou não do Tabaco
130	GGTAB/TT	Atualizar a titularidade de produto derivado do tabaco
131	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Cosméticos
132	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Cosméticos
133	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Cosméticos
134	GGFIS	Emitir segunda via do Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Cosméticos
135	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Cosméticos
136	GGFIS	Notificar de Terceirização de Etapas de Produção e Controle de Qualidade de Cosméticos





137	GGFIS/TT/Certificado	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Cosméticos – operações societárias ou comerciais
138	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Saneantes
139	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Saneantes
140	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Saneantes
141	GGFIS	Emitir segunda via do Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Saneantes
142	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Saneantes
143	GGFIS	Notificar de Terceirização de Etapas de Produção e Controle de Qualidade de Saneantes
144	GGFIS/TT/Certificado	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Saneantes – operações societárias ou comerciais
145	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Alimentos
146	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Alimento
147	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Alimentos
148	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Alimentos
149	GGFIS/TT/Certificado	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Alimentos – operações societárias ou comerciais
150	GGFIS	Obter anuênciia para veicular alerta de alimentos
151	GGFIS	Enviar Relatório de Recolhimento de Alimentos à Anvisa
152	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos
153	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos
154	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos
155	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos
156	GGFIS	Emitir segunda via do Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos





157 GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem de Medicamentos
158 GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem de Medicamentos
159 GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Medicamentos
160 GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Medicamentos
161 GGFIS	Submeter Plano de Ações Corretivas e Ações Sanitárias Padronizadas de Medicamentos
162 GGFIS	Enviar Relatório de Recolhimento de Medicamentos à Anvisa
163 GGFIS	Obter anuênciia para veicular alerta de medicamento
164 GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Gases Medicinais
165 GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Gases Medicinais
166 GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Gases Medicinais
167 GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Gases Medicinais
168 GGFIS	Atualizar Certificação de Boas Práticas (CBPDA e CBPF) de Gases medicinais por operações societárias ou comerciais
169 GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Insumos Farmacêuticos.
170 GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Insumos Farmacêuticos
171 GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Insumos Farmacêuticos
172 GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Insumos Farmaceuticos
173 GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem de Insumos Farmacêuticos
174 GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenamento de Insumos Farmacêuticos
175 GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Insumos Farmacêuticos





176	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Insumos Farmacêuticos
177	GGFIS	Submeter Plano de Ações Corretivas e Ações Sanitárias Padronizadas de Insumos Farmacêuticos
178	GGFIS	Obter autorização para fabricação compartilhada de certificação
179	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos para Saúde
180	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos para Saúde
181	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos para Saúde
182	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de Dispositivos Médicos
183	GGFIS	Emitir segunda via do Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos para Saúde
184	GGFIS	Obter Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem de Produtos para Saúde
185	GGFIS	Renovar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem de Produtos para Saúde
186	GGFIS	Alterar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Dispositivos Médicos
187	GGFIS	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) de Dispositivos Médicos
188	GGFIS	Enviar Plano de Ações Corretivas e Ações Sanitárias Padronizadas em Dispositivos Médicos
189	GGFIS/TT/Certificado	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Produtos para Saúde – operações societárias ou comerciais
190	GGFIS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Certificação e Fiscalização
191	GGFIS	Consultar produtos irregulares
192	GGFIS	Denunciar propaganda irregular
193	GGFIS	Cadastrar Insumo Farmacêutico Ativo





194 GGFIS	Alterar cadastro de insumo farmacêutico ativo
195 GGFIS	Solicitar prioridade de análise de medicamentos por risco de desabastecimento
196 GGFIS	Comunicar roubos, furtos e extravios de carga de produtos à vigilância sanitária
197 GGFIS	Enviar Relatório de Inspeção à Anvisa
198 GGFIS	Comunicar descontinuação temporária de fabricação ou importação de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármacos
199 GGFIS	Comunicar descontinuação definitiva de fabricação ou importação de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármacos
200 GGFIS	Comunicar reativação de fabricação ou importação de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármacos
201 GGFIS	Apresentar informações sobre nitrosaminas em medicamentos
202 GGFIS	Apresentar informações sobre nitrosaminas em IFA
203 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Funcionamento – Saneantes
204 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização de Funcionamento – Saneantes
205 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização de Funcionamento – Saneantes
206 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Funcionamento – Cosméticos
207 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização de Funcionamento – Cosméticos
208 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização de Funcionamento – Cosméticos
209 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial – Medicamentos e Insumos
210 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial – Medicamentos e Insumos
211 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial – Medicamentos e Insumos
212 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Funcionamento – Produtos para Saúde
213 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial – Produtos para Saúde
214 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização de Funcionamento – Produtos para saúde
215 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Especial para Laboratórios ou Instituições de Pesquisa





216 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização Especial
217 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização Especial
218 COAFE/GGFIS	Solicitar Certidão ou Certificado de Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial
219 COAFE/GGFIS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Autorização de Funcionamento (AFE)
220 COAFE/GGFIS	Solicitar Autorização de Funcionamento (AFE) - Drogarias e Farmácias
221 COAFE/GGFIS	Alterar Autorização de Funcionamento (AFE) - Drogarias e Farmácias
222 COAFE/GGFIS	Cancelar Autorização de Funcionamento (AFE) - Drogarias e Farmácias
223 COAFE/GGFIS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – AFE de Drogarias e Farmácias
224 PAS/Recurso	Apresentar Defesa de Auto de Infração Sanitária
225 PAS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância - Auto de Infração Sanitária
226 GGREC	Apresentar Recurso Administrativo – 2ª Instância
227 GGTPS	Alterar Autorização de Investigação Clínica de Dispositivos Médicos
228 GGTPS/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância - Dispositivos Médicos
229 GGTPS	Disponibilizar informações no Repositório Documental de Dispositivos Médicos
230 GGTPS	Solicitar registro de dispositivo médico
231 GGTPS	Renovar registro de dispositivo médico
232 GGTPS	Alterar registro de dispositivo médico
233 GGTPS	Cancelar registro ou notificação de dispositivos médicos
234 GGTPS	Emitir Certidão ou Certificado de Registro de Dispositivo Médico e de Produto Notificado
235 GGTPS	Regularizar dispositivo médico por notificação
236 GGTPS	Alterar regularização de dispositivo médico notificado
237 GGTPS	Solicitar Anuênci a de Investigação Clínica de Dispositivos Médicos
238 GGTPS	Cancelar Anuênci a de Investigação Clínica de Dispositivos Médicos





239 GGTPS/TT	Solicitar transferência de titularidade de dispositivos médicos
240 GGTPS/TT	Solicitar transferência global de responsabilidade sobre ensaio clínico ou programa assistencial de dispositivos médicos
241 GGTPS	Solicitar autorização para fabricação ou importação de dispositivo médico sob medida
242 GGTPS	Declarar intenção de manter linha de recondicionamento ativa de dispositivo médico
243 GGTPS	Apresentar Certificado de Conformidade Inmetro de Dispositivo Médico
244 GGTPS	Solicitar Autorização de Uso Compassivo de Dispositivos Médicos
245 GGTPS	Alterar Autorização de Uso Compassivo de Dispositivos Médicos
246 GGTPS	Cancelar Autorização de Uso Compassivo de Dispositivos Médicos
247 SCMED	Enviar atributos técnicos de dispositivos médicos para monitoramento econômico
248 GGMED	Solicitar Registro de Medicamentos
249 GGMED	Alterar Registro de Medicamentos
250 GGMED	Renovar Registro de Medicamentos
251 GGMED	Cancelar Registro de Medicamentos
252 GGMED	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Medicamentos
253 GGMED	Emitir Certidão ou Certificado de Registro de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármaco
254 GGMED	Disponibilizar informações no bulário de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármacos
255 GGMED	Disponibilizar Informações no Rotulário de Medicamentos, Produtos Biológicos e Radiofármacos
256 GGMED	Solicitar Desvinculação de Medicamento Clone
257 GGMED	Solicitar Avaliação de Segurança de Nitrosaminas
258 GGMED	Solicitar Autorização para Fins Exclusivos de Exportação de Medicamentos
259 GGMED	Realizar Manifestação Relativa à Ausência de Medicamento de Referência
260 GGMED	Solicitar Atualização na Lista de Medicamentos de Referência





261 GGMED	Realizar Consulta Prévia a Petições de Medicamentos
262 GGMED	Solicitar Avaliação de Protocolo de Gerenciamento de Mudanças Pós-Registro (PGMP)
263 GGMED	Solicitar Enquadramento de Medicamento como Isento de Prescrição
264 GGMED	Solicitar atualização na Lista de Medicamentos de Baixo Risco Sujeitos à Notificação
265 GGMED	Alterar Regularização de Medicamento Notificado
266 GGMED	Apresentar Recurso Administrativo 1ª Instância - Medicamento Notificado
267 GGMED	Cancelar Regularização de Medicamento Notificado
268 GGMED	Solicitar Regularização de Medicamento Notificado
269 GGMED	Emitir Certidão de Exportação de Medicamentos Notificados
270 GGMED	Manifestar Interesse na Continuidade de Comercialização de Medicamentos Notificados
271 GGMED	Solicitar Alteração na Tabela de Indicações Terapêuticas para fins de Registro de Medicamentos Dinamizados
272 GGMED/TT	Solicitar Transferência de Titularidade de Medicamentos
273 GGMED/TT/Certificado	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Medicamentos – operações societárias ou comerciais
274 GGMED/TT/Certificado/ Coifa	Atualizar Certificação de Boas Práticas de Insumos Farmacêuticos – operações societárias ou comerciais
275 GGMED	Solicitar Regularização de Produtos de Cannabis
276 GGMED	Alterar Regularização de Produtos de Cannabis
277 GGMED	Cancelar Regularização de Produtos de Cannabis
278 GGMED	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Regularização de Produtos à Base de Cannabis
279 GELAS/GGMED	Enviar Dados Analíticos de Produtos de Cannabis
280 GGMED/Ceter	Alterar Certificação de Centro de Bioequivalência
281 GGMED/Ceter	Renovar Habilitação de Centros de Equivalência Farmacêutica
282 GGMED/Ceter	Cancelar Habilitação de Centro de Equivalência Farmacêutica ou de Centros de Biodisponibilidade e Bioequivalência





283 GGMED/Ceter	Alterar Habilitação de Centro de Equivalência Farmacêutica
284 GGMED/Ceter	Solicitar Habilitação de Centro de Equivalência Farmacêutica
285 GGMED/Ceter	Solicitar Certificação Secundária de Centro de Bioequivalência
286 GGMED/Ceter	Solicitar Certificação de Centros de Bioequivalência
287 GGMED/Ceter	Cancelar Certificação de Centros de Biodisponibilidade e Bioequivalência
288 GGMED/Ceter	Solicitar Avaliação de Protocolo de Estudo de Equivalência Terapêutica
289 GGMED/Ceter/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Certificação de Centros de Biodisponibilidade e Bioequivalência
290 GGMED/Ceter/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Habilitação de Centros de Equivalência Farmacêutica
291 GGMED/TT	Solicitar Transferência de Titularidade de Insumo Farmacêutico Ativo
292 GGMED/Coifa	Cancelar Registro de Insumo Farmacêutico Ativo
293 GGMED/Coifa	Alterar Registro de Insumo Farmacêutico Ativo
294 GGMED/Recurso/Coifa	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Insumos Farmacêuticos
295 GGMED/Coifa	Alterar CADIFA
296 GGMED/Coifa	Cancelar CADIFA
297 GGMED/Coifa	Solicitar CADIFA
298 GGMED/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – CADIFA
299 GGMED/Coifa	Suspender CADIFA
300 GGMED/Coifa	Apresentar resultado fora da especificação em estudo de estabilidade de DIFA aprovado
301 GGMED/Coifa	Solicitar Vinculação de CADIFA
302 GGMED/Coifa	Solicitar Reativação de CADIFA
303 GGMED/GGBIO	Solicitar Registro de Produtos Biológicos e Radiofármacos
304 GGMED/GGBIO	Alterar Registro de Produtos Biológicos e Radiofármacos
305 GGMED/GGBIO	Renovar Registro de Produtos Biológicos e Radiofármacos
306 GGMED/GGBIO	Cancelar Registro de Produtos Biológicos e Radiofármacos



307 GGMED/GGBIO	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Produtos Biológicos e Radiofármacos
308 GGMED/GGBIO	Solicitar Regularização de Radiofármaco Notificado
309 GGMED/GGBIO	Alterar Regularização de Radiofármaco Notificado
310 GGMED/GGBIO	Cancelar Regularização de Radiofármaco Notificado
311 GGMED/GGBIO/TT	Solicitar Transferência de Titularidade de Produtos Biológicos e Radiofármacos
312 GGMED/GGBIO	Solicitar Desvinculação de Produto Biológico e Radiofármaco Clone
313 GGMED/GGBIO	Solicitar atualização da lista de radiofármacos passíveis de apresentarem dados de literatura para comprovação da segurança e eficácia
314 GGMED/GGBIO	Obter autorização para fins exclusivo de exportação de produtos biológicos e radiofármacos
315 COPEC	Solicitar Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento de Medicamentos e Produtos Biológicos pós-estudo
316 COPEC	Solicitar Anuênciā em Dossiē de Desenvolvimento Clínico de Medicamentos (DDCM) e Produtos Biológicos
317 COPEC	Alterar Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Medicamentos e Produtos Biológicos
318 COPEC	Cancelar Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento pós-estudo de Medicamentos e Produtos Biológicos
319 COPEC	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª instância – Pesquisa Clínica de Medicamentos e Produtos Biológicos
320 COPEC	Alterar Anuênciā em Dossiē de Desenvolvimento Clínico de Medicamentos e Produtos Biológicos (DDCM)
321 COPEC	Cancelar Anuênciā em Dossiē de Desenvolvimento Clínico de Medicamentos e Produtos Biológicos (DDCM)
322 COPEC/TT	Solicitar transferência global de responsabilidade sobre ensaio clínico ou programa assistencial de medicamentos e produtos biológicos
323 COPEC	Solicitar Autorização de Dossiē Específico de Ensaio Clínico (DEEC) de Medicamentos e Produtos Biológicos
324 COPEC	Alterar Dossiē Específico de Ensaio Clínico (DEEC) de Medicamentos e Produtos Biológicos





325 COPEC	Cancelar Dossiê Específico de Ensaio Clínico (DEEC) de Medicamentos e Produtos Biológicos
326 COPEC	Solicitar Avaliação de Estudos de Interação Farmacocinética para Anuência em Ensaios Clínicos
327 GGMON/GETEC	Apresentar Notificação de Ação de Campo de Dispositivos Médicos
328 GGMON/GETEC	Solicitar Autorização para Veicular Publicidade de Alerta sobre Dispositivos Médicos
329 GGMON/GETEC	Notificar Ação de Campo de Dispositivos Médicos
330 GGMON/GETEC	Solicitar Reabertura Ação de Campo de Dispositivos Médicos
331 GGMON	Solicitar Autorização para Importar Produtos Derivados de Cannabis
332 GGMON	Consultar Dados de Notificações de Dispositivos Médicos
333 GPCON	Consultar Dados de Vendas de Medicamentos Controlados, Antimicrobianos e Outros
334 GPCON	Obter Autorização de Exportação de Substância, Planta ou Medicamento Controlado
335 GPCON	Solicitar Cancelamento de Autorização ou Certificado de Produtos Controlados
336 GPCON	Obter Autorização de Fabricação para Fim exclusivo de Exportação
337 GPCON	Obter Autorização de Importação de Substância ou Medicamento
338 GPCON	Obter autorização especial Simplificada para estabelecimento de ensino e pesquisa
339 GPCON	Renovar autorização especial Simplificada para estabelecimento de ensino e pesquisa
340 GPCON	Obter Autorização para aquisição de medicamentos sujeitos a controle especial
341 GPCON	Obter Autorização para fim de desembarque aduaneiro
342 GPCON	Obter Certificado de não objeção para exportação
343 GPCON	Obter Certificado de não-objeção para importação
344 GPCON	Obter cota de importação inicial
345 GPCON	Renovar cota de importação
346 GPCON	Apresentar Balanço de Substâncias Psicoativas e Outras Sujeitas a Controle Especial





347 GPCON	Solicitar autorização de embarque de produtos sujeitos a controle especial
348 GPCON	Solicitar autorização de embarque para padrões de referência de produtos controlados isentos de Autorização de Importação
349 GGMON/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo em 1ª instância – Produtos Controlados
350 GGMON/GFARM	Alterar texto de bula – Solicitud de Farmacovigilância
351 GGMON/GFARM	Apresentar documento de descrição do Sistema de Farmacovigilância
352 GGMON/GFARM	Informar Segurança do Medicamento – Farmacovigilância
353 GGMON/GFARM	Apresentar Relatório Periódico de Avaliação Benefício-Risco
354 GGMON/GFARM	Apresentar Plano de Gerenciamento de Risco/Plano de Minimização de Risco de Medicamentos
355 GGMON	Notificar eventos adversos e desvios de qualidade de produtos
356 GGPAF	Tirar o Certificado Internacional de Vacinação
357 GGPAF	Obter anuênciia para exportação e importação de produtos por Remessa Expressa – CNPJ
358 GGPAF	Solicitar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial em Portos, Aeroportos e Fronteiras
359 GGPAF	Alterar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial em Portos, Aeroportos e Fronteiras
360 GGPAF	Cancelar Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial em Portos, Aeroportos e Fronteiras
361 GGPAF	Solicitar Certificado de Livre Prática
362 GGPAF	Solicitar Certificado Sanitário de Embarcação
363 GGPAF	Solicitar vistoria de vigilância sanitária em plataformas
364 GGPAF	Credenciar Serviços de Vacinação
365 GGPAF	Solicitar licenciamento de importação de produto sujeito à vigilância sanitária por meio de LPCO
366 GGPAF/Recurso	Apresentar Recurso Administrativo – 1ª Instância – Portos, Aeroportos e Fronteiras
367 GGPAF	Importar bem ou produto sujeito à vigilância sanitária por remessa postal internacional



368 GGPAF	Solicitar Certificado de Boas Práticas de Armazenagem em Portos, Aeroportos e Fronteiras e Recintos Alfandegados (CBPDA)
369 GGPAF	Solicitar avaliação sanitária para designação de aeroporto como internacional
370 GGPAF	Alterar avaliação sanitária para designação de aeroporto como internacional
371 GGPAF	Cancelar avaliação sanitária para designação de aeroporto como internacional
372 GGPAF	Solicitar Certificado de Autorização de Funcionamento ou Autorização Especial
373 GGPAF	Cadastrar filial de empresa detentora de Autorização de Funcionamento em área de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados
374 GGPAF	Comunicar Início de Atividade de Empresa em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
375 GGPAF	Cancelar Certificação de Boas Práticas de Armazenagem de Portos, Aeroportos e Fronteiras
376 GGPAF	Alterar Certificação de Boas Práticas de Armazenagem de Portos, Aeroportos e Fronteiras
377 GGPAF	Comunicar Chegada de Embarcação
378 GGPAF	Solicitar certificação OEA–Integrado Anvisa
379 GGPAF	Cancelar certificação OEA–Integrado Anvisa
380 Transversal	Obter Autorização para uso excepcional de produto sujeito à vigilância sanitária (CPF e CNPJ)



# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2024

 ANVISA

