

---

RELATÓRIO ANUAL DA  
**OUVIDORIA**

2020

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA  
A N V I S A

## FICHA TÉCNICA

### DIRETOR-PRESIDENTE

Antonio Barra Torres

### PRIMEIRA DIRETORIA

Diretor: Antonio Barra Torres

Adjunto: Juvenal de Souza Brasil Neto

### SEGUNDA DIRETORIA

Diretora: Meiruze Sousa Freitas

Adjunto: Patricia Oliveira Pereira Tagliari

### TERCEIRA DIRETORIA

Diretor: Cristiane Rose Jourdan Gomes

Adjunto: Fabiana Barini Rodrigues Alves

### QUARTA DIRETORIA

Diretor: Romison Rodrigues Mota

Adjunto: Daniela Marreco Cerqueira

### QUINTA DIRETORIA

Diretor: Alex Machado Campos

Adjunto: Jacqueline Condack Barcelos

### OUVIDORA

Daniela Hoffmann Lobato Chaves Lopes

### EQUIPE DA OUVIDORIA DA ANVISA

André de Souza Oliveira Magela Flávia

Estêvão Augusto Rezende Campos (Assistente)

Luciano Mateus Simplício

Marcus Kleber Eler Viana (Ouvidor Substituto)

Orismélia Maria Mota Gomes (in memorian)

Otoni Ferreira Filho de Oliveira

Ricardo Andrade Nascimento

Sérgio Otaviano Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

### ELABORAÇÃO

Daniela Hoffmann Lobato Chaves Lopes

Estêvão Augusto Rezende Campos

Marcus Kleber Eler Viana

**REVISÃO E DIAGRAMAÇÃO** e Campos



**ANVISA**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Elaborado pela Ouvidoria da Anvisa

Copyright © 2020 Anvisa

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

# ÍNDICE

1. Apresentação .....	2
2. Atendimento às manifestações .....	3
2.1. Aperfeiçoamento .....	5
3. Monitoramento de prazos .....	5
4. Volume de manifestações .....	7
4.1. Manifestações distribuídas por canal de atendimento .....	9
4.2. Manifestações distribuídas conforme perfil do cidadão .....	10
4.3. Manifestações distribuídas por esfera de governo.....	10
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	12
5. Assuntos em “Reclamação” .....	13
6. Assuntos em “Denúncia” .....	15
7. Assuntos em “Solicitação de Providências” .....	17
8. Assuntos em “Sugestões” .....	18
9. Manifestações de Elogios.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), em cumprimento ao que estabelece o artigo 22, § 1º, inciso III, da Lei nº 13.848/19 – Lei das Agências Reguladoras, e ainda, ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020. Importa destacar que a ouvidoria da Anvisa atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta vulnerabilidades e oportunidades de melhorias na prestação de serviços públicos. Neste ponto, cabe salientar que os pedidos de informação, bem como os requerimentos feitos por meio da Lei de Acesso à informação (LAI) não são objeto de trabalho da Ouvidoria da Anvisa.

Conforme preceitua a Lei nº 13.848/19 – Lei das Agências Reguladoras, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria deverá ser encaminhado à Diretoria Colegiada da Agência – que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis. Transcorrido esse prazo o Relatório (e a manifestação da Diretoria Colegiada, se houver) é encaminhado ao Ministro da Saúde, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal, ao Tribunal de Contas da União e divulgado no Portal da Anvisa.

## 2. Atendimento às manifestações

A Ouvidoria da Anvisa integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV e acolhe manifestações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas que querem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Anvisa.

No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o manifestante e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

As manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Anvisa podem ser classificadas conforme a seguinte tipologia<sup>1</sup>:

<b>1. SUGESTÃO</b>	<b>proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência</b>
2. ELOGIO	demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
<b>3. SOLICITAÇÃO</b>	<b>requerimento de adoção de providência por parte da Administração</b>
4. RECLAMAÇÃO	demonstração de insatisfação relativa a algum serviço
<b>5. DENÚNCIA</b>	<b>comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo</b>
6. “SIMPLIFIQUE”	solicitação de simplificação de serviço que se apresenta desnecessariamente burocrático

---

<sup>1</sup> Manual Fala. BR disponível em <[https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)>. Acesso em 06 fev. 2021.

Importante destacar que os PEDIDOS DE INFORMAÇÃO e DE ACESSO À INFORMAÇÃO não estão no escopo das manifestações de Ouvidoria <sup>2</sup>: esses pedidos de informações públicas (geralmente embasados na Lei 12.527/11, Lei de Acesso à Informação – LAI) e dúvidas sobre a atuação da Anvisa são encaminhados para a Central de Atendimento (que dispõe de outros canais: Formulário Fale Conosco, SAT 0800 642 9782, webchat disponível no Portal).

Em resumo, o cidadão pode encaminhar seu pedido de informação por meio da Plataforma Fala.BR ou por meio dos canais da Central de Atendimento disponíveis no Portal da Anvisa e; no âmbito das **manifestações de Ouvidoria** ele poderá receber o primeiro atendimento por meio dos seguintes canais:

- ✓ **Ouvidori@tende**: formulário eletrônico no Portal da Anvisa
- ✓ **FalaBR**: Plataforma Integrada do governo federal, que acolhe manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação
- ✓ **Ouvidor SUS**
- ✓ **E-mail** corporativo da Ouvidoria
- ✓ **Atendimento presencial** (Parlatório)
- ✓ **Telefone**
- ✓ Documento enviado via **serviço postal**

Toda manifestação recebida por mensagem eletrônica (e-mail), ou presencialmente, ou por telefone, ou ainda, por meio de carta, é registrada no sistema Ouvidori@tende para fins de acompanhamento: o servidor da Ouvidoria cadastra a manifestação no sistema e informa ao manifestante um “número de procedimento” que funciona como um protocolo para acompanhamento da manifestação.

---

<sup>2</sup> O acesso à informação não é considerado como um dos tipos de manifestação no Decreto nº 9.492/2018 nem Decreto nº 9.094/2017 e, originalmente, esses pedidos eram registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC. O Fala.BR passou a permitir esse tipo de pedido a partir da integração dos canais e-Ouv e e-SIC em uma única interface para o cidadão.

## 2.1. Aperfeiçoamento do fluxo das manifestações

Ainda sobre as manifestações recebidas por meio de carta (serviço postal) a Ouvidoria e a Gerência de Gestão Documental e Memória Corporativa (Gedoc) acordaram a digitalização destes documentos e seu encaminhamento à unidade de Ouvidoria por meio do Sistema Eletrônico de



Informações – SEI, o que possibilitou que as manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Anvisa constituam processos 100% eletrônicos.

Neste mesmo sentido, de aperfeiçoar a rastreabilidade e segurança das informações, a Gedoc concedeu à unidade organizacional de Ouvidoria o perfil no SEI que permite a classificação de processos na modalidade *sigiloso* – até meados de 2019 à Ouvidoria só era habilitada a modalidade *restrito* nos processos da plataforma SEI.

## 3. Monitoramento dos prazos

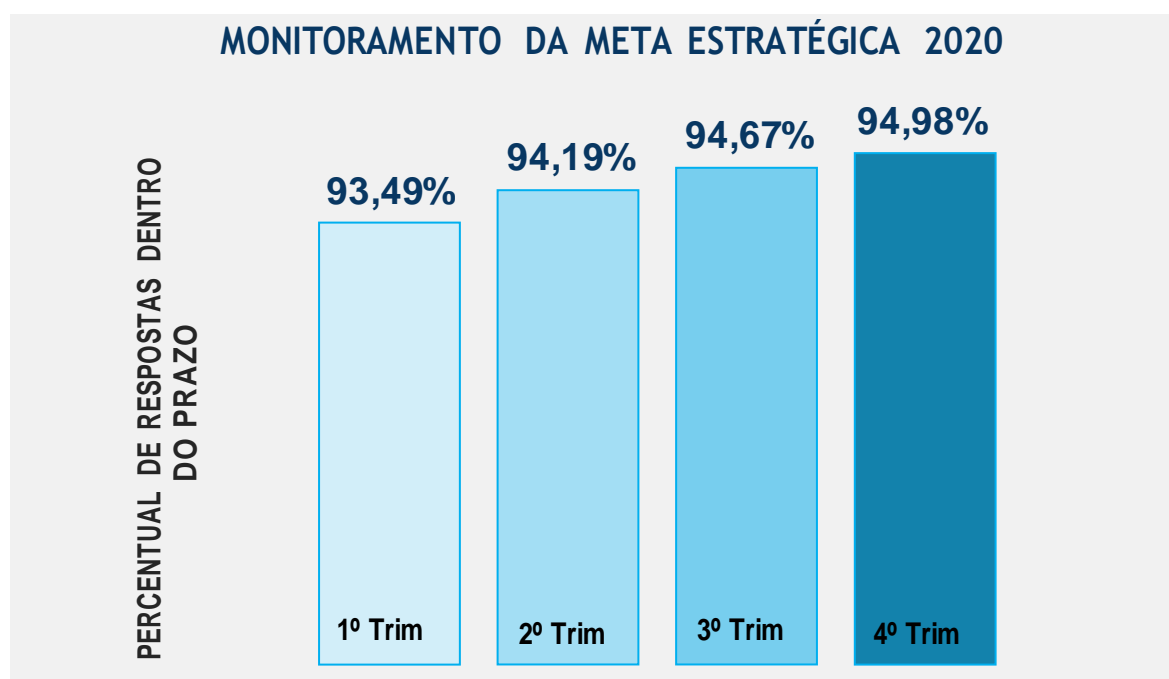
A partir da promulgação da Lei nº 13.848/19 - Lei das Agências Reguladoras, o contrato de gestão celebrado com o Ministério da Saúde foi extinto e a Anvisa passou a ter suas diretrizes estabelecidas pelos Plano Estratégico, Plano de Gestão Anual e Agenda Regulatória.

Apesar dessa revogação, a Ouvidoria manteve o indicador do contrato de gestão como meta: **responder 90% das manifestações do Ouvidori@tende em até 15 dias úteis.**

Ressalte-se que o art. 16 da Lei 13460/17 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece o prazo para resposta final ao cidadão em 30 (trinta) dias, passível de prorrogação por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Considerando ainda que *"a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período"*, a Ouvidoria da Anvisa

estabeleceu um procedimento de monitoramento e acompanhamento mensal da meta estratégica (15 dias úteis para resposta). Essa atividade compreende a extração de relatórios parciais de acompanhamento das respostas das unidades organizacionais e envio de mensagem eletrônica para a unidade organizacional informando quais os procedimentos (manifestações aguardando resposta) em atraso.



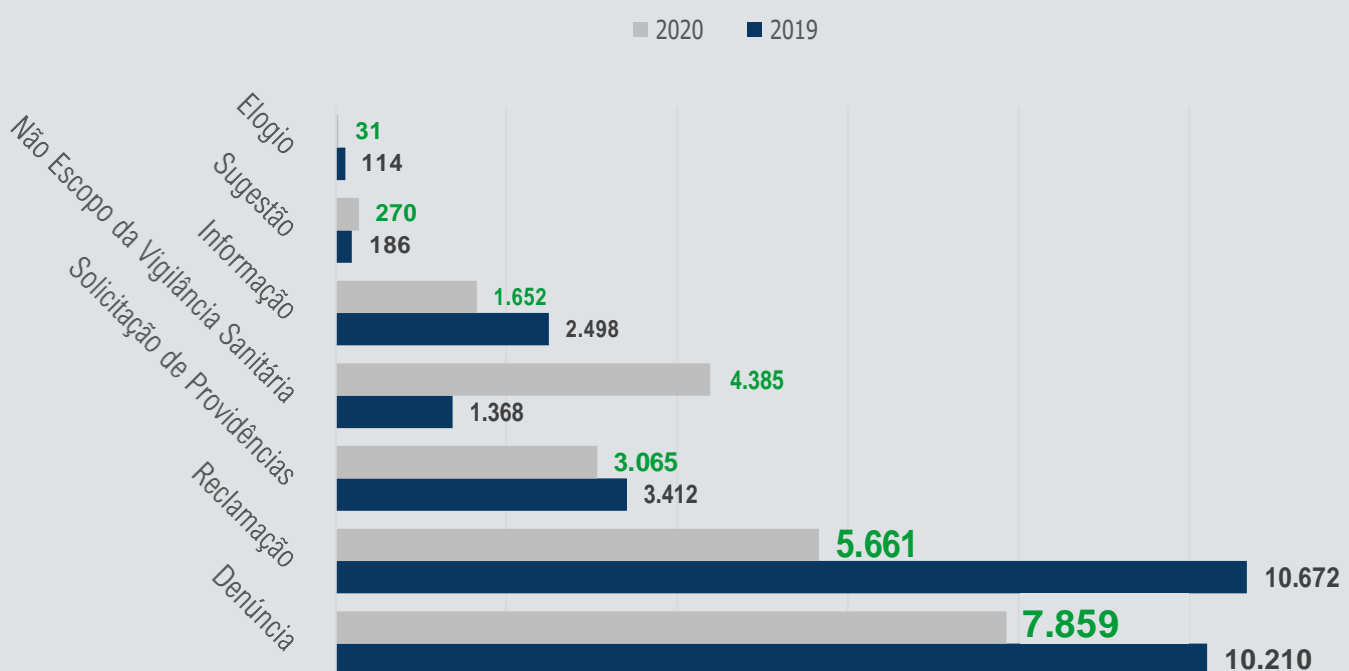
**No ciclo de 2020 a Anvisa  
superou a meta estabelecida,  
respondendo a  
**94,28%**  
das manifestações do  
Ouvidori@tende  
em até 15 dias úteis**



## 4. Volume de manifestações

A Ouvidoria da Anvisa recebeu **22.923 manifestações em 2020**, sendo verificada uma redução de 19,45% em comparação às 28.460 demandas recebidas em 2019.

### Volume de manifestações no biênio 2019-2020



Neste gráfico, o volume de **Informação** (1.652 Pedidos de informação) é computado uma vez que a Ouvidoria direciona o cidadão para os canais da Central de Atendimento da Anvisa.

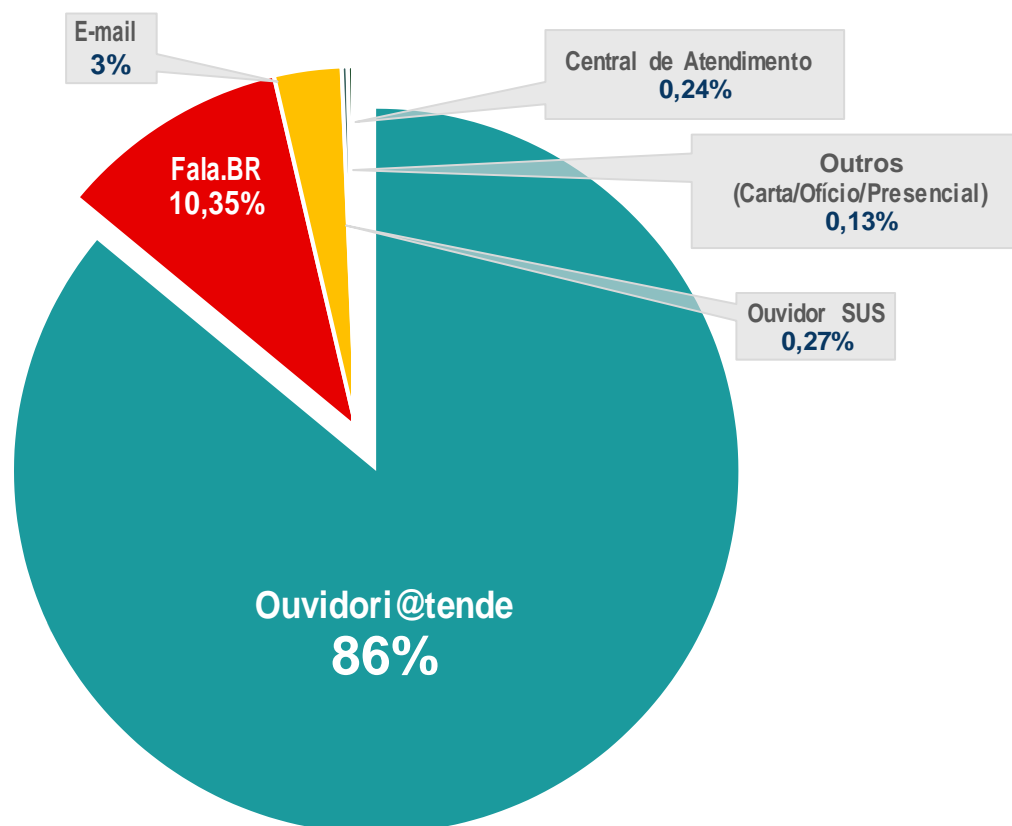
As 4.385 (quatro mil trezentas e oitenta e cinco) manifestações classificadas como **Não Escopo da Vigilância Sanitária** compreendem manifestações da competência de outras instituições, que não a Anvisa. Infere-se que este número cresceu exponencialmente com relação a 2019 devido à Pandemia de COVID-19; neste período a Anvisa recebeu muitas denúncias sobre risco no ambiente

de trabalho em *call centers*, *centrais de telemarketing* e estruturas análogas (tema tratado pela Saúde do Trabalhador, e não pela Vigilância Sanitária). Outro tema recorrente tratava de relações de consumo referentes à pacotes de viagens, passagens aéreas e outras disputas sobre indenizações e ressarcimentos, assuntos esses afeitos aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

As manifestações classificadas como **Não Escopo da Vigilância Sanitária** são respondidas pela equipe da Ouvidoria: informa-se que, após a análise do conteúdo, verificou-se que o assunto não é de competência da vigilância sanitária. Quando é possível orientar o cidadão sobre qual instituição deve recorrer, a resposta já sinaliza para o cidadão qual instituição procurar. Assim foi feito, por exemplo, com as reclamações e denúncias sobre risco no ambiente de trabalho: a resposta orientava o cidadão a buscar o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest) do seu Estado, pois cabe aos Cerest promover a integração da rede de serviços de saúde do SUS, assim como suas vigilâncias e gestão, na incorporação da Saúde do Trabalhador em sua atuação rotineira.

**A Ouvidoria da Anvisa recebeu  
um total de  
22.923 manifestações,  
o que representa uma redução de  
19,45%  
em relação a 2019.**

#### 4.1. Manifestações distribuídas por canal de atendimento

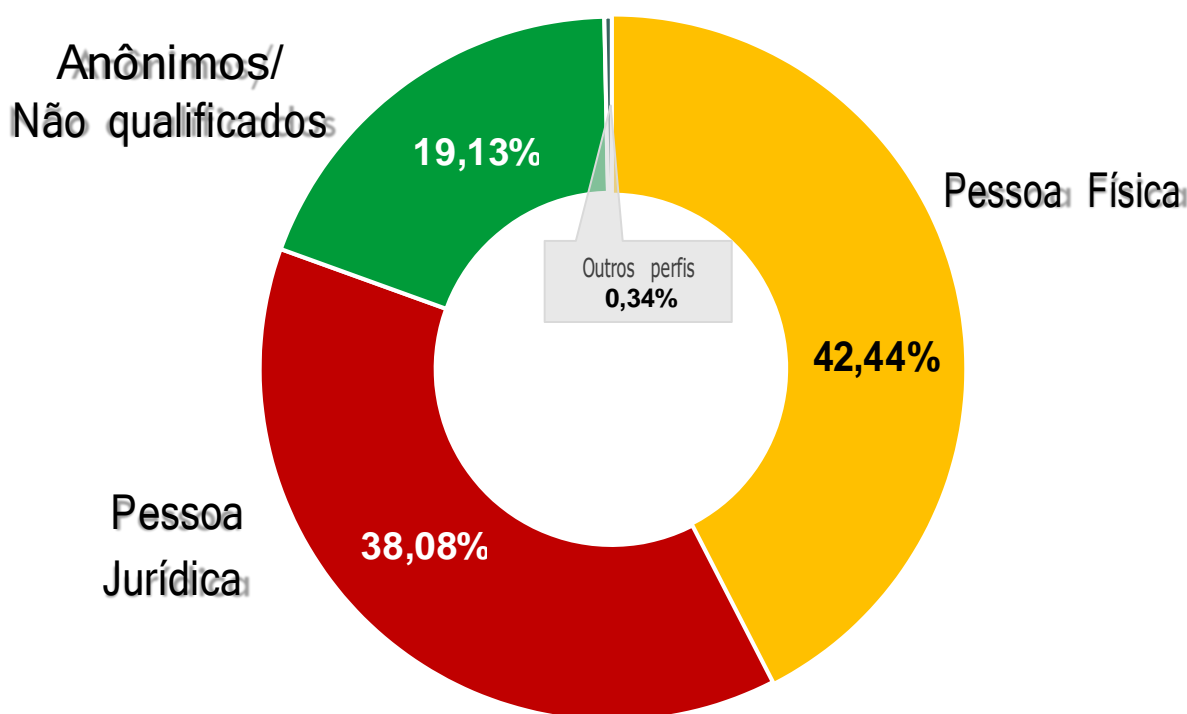


Semelhante à 2019, o canal mais utilizado pelo cidadão foi o sistema **Ouidori@tende**, que se utiliza de um formulário eletrônico próprio da Ouvidoria, disponibilizado no Portal da Anvisa.

Este canal respondeu **por 86%** (oitenta e seis por cento) **do total de manifestações recebidas em 2020**; seguido pelo **Fala.BR (10,35%)**; pelas mensagens eletrônicas recebidas pelo **e-mail (3%)** ouvidoria@anvisa.gov.br que posteriormente são cadastradas no Ouidori@tende. Ainda há mensagens encaminhadas pelo **Ouidor SUS (0,27%)**; demandas que são cadastradas pela **Central de Atendimento (0,24%)** e encaminhadas à Ouvidoria quando se trata de manifestações de Ouvidoria; e outros tipos de atendimento (0,13%).

## 4.2. Manifestações distribuídas conforme perfil do cidadão

Quanto ao **perfil dos cidadãos**, 42,44% das demandas para a Ouvidoria são registrados por pessoas físicas. Os representantes de pessoas jurídicas correspondem a 38,08% das demandas. Anônimos ou usuários não qualificados em outros grupos responderam por 19,13%, enquanto os outros 0,34% restantes representaram associações, instituições públicas das três esferas de governo, ou não se identificaram.



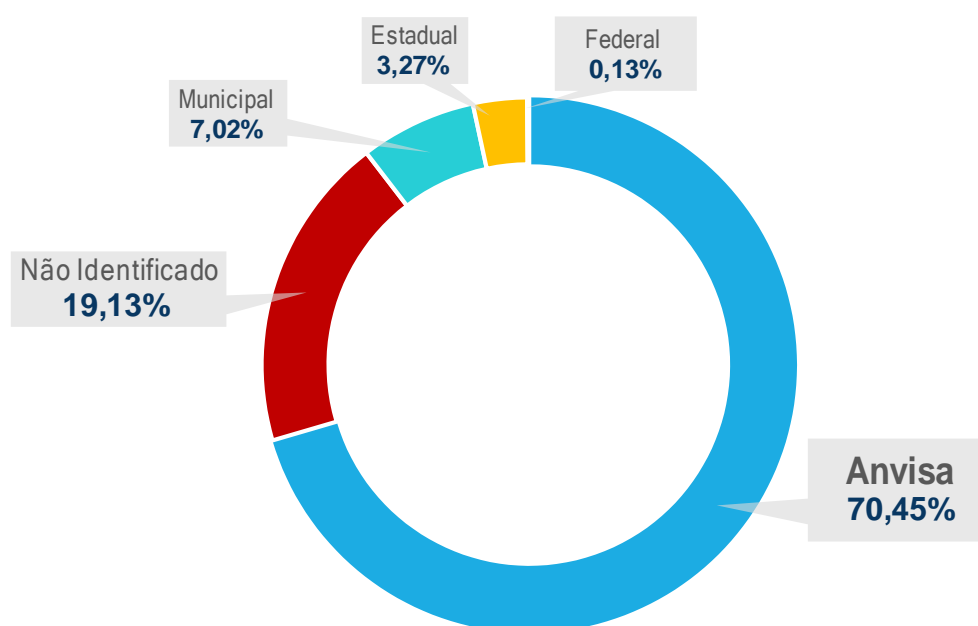
## 4.3. Manifestações distribuídas por esfera de governo

Nem todas as demandas referentes a produtos ou serviços sujeitos a vigilância sanitária são de competência da Anvisa. Considerando a descentralização do **Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS)**, conforme descreve a *Lei nº 8.080/90*, há assuntos que devem ser tratados pelas **Vigilâncias Sanitárias dos estados ou dos municípios**.

Assim, em relação a **distribuição das demandas por esfera de governo**, distinguindo o montante tratado pela própria Anvisa (70,45%) do que foi destinado a outros órgãos públicos federais (0,13%), como a Agência Nacional de

Saúde Suplementar (ANS) e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Inmetro, entre outros

Observe que a esfera Municipal (7,02%) recebe praticamente o dobro das demandas encaminhadas aos estados (3,27%). As manifestações nas quais não foi possível especificar a esfera de governo (geralmente por não informar o local de origem) foram classificadas como Não Identificado (19,1%).



Assim, considerando os dados referentes ao ano de 2020 em relação ao volume total das demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa, a maioria destas foi composta por:

- **Denúncias;**
- **Recebidas pelo Ouvidori@tende;**
- **Realizadas por pessoas físicas;**
- **E de competência da Anvisa.**

# ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A primeira parte do relatório destinou-se a apresentar a tipologia das manifestações acolhidas pela Ouvidoria, os canais de acesso disponíveis para o cidadão e a distribuição dessas manifestações conforme o perfil do usuário.

A seguir apresentamos uma análise mais acurada das denúncias, das reclamações, das solicitações de providências, das sugestões e dos elogios.

Para tanto, optamos por fazer um recorte no universo de manifestações acolhidas, excluindo as manifestações classificadas como **Não Escopo da Vigilância Sanitária** – aquelas 4.385 (quatro mil trezentas e oitenta e cinco) manifestações da competência de outras instituições e; também, os 1.652 (hum mil seiscentos e cinquenta e dois) **Pedidos de Informação** que foram direcionados para a Central de Atendimento da Agência.

Esta opção metodológica aponta para uma qualificação das informações analíticas obtidas a partir das manifestações essencialmente de Ouvidoria. Assim, a análise a seguir irá considerar o universo de 16.886 (dezesesseis mil oitocentos e oitenta e seis) manifestações de Ouvidoria, distribuídas conforme a tipologia tratada no sistema Ouvidori@tende:

MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO
<b>Denúncia</b>	7.859
<b>Reclamação</b>	5.661
<b>Solicitação de Providência</b>	3.065
<b>Sugestão</b>	270
<b>Elogio</b>	31
<b>Total</b>	<b>16.886</b>

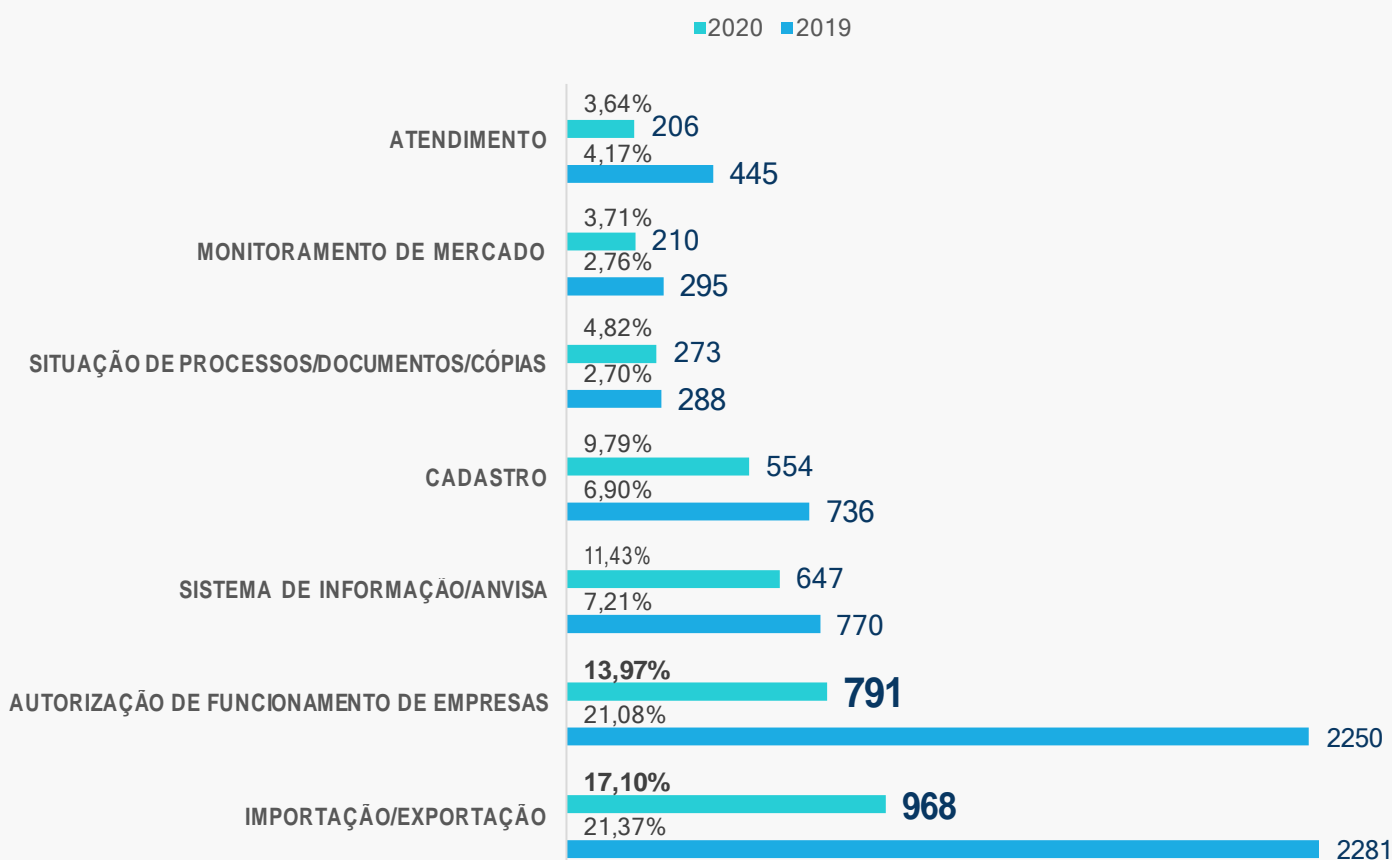
## 5. Assuntos em “Reclamação”

Em 2020, foram recebidas **5.661** (cinco mil seiscentas e sessenta e uma) manifestações tipificadas como “**reclamação**”. Em comparação a 2019, quando foram registradas 10.672 (dez mil seiscentas e setenta e duas) reclamações, houve redução de 46,95%.

Proporcionalmente, em 2020 as reclamações responderam por 24,69% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Anvisa, enquanto que, em 2019, representaram 43,39% das manifestações recebidas.

Dos dez assuntos com maior volume de manifestações de reclamações em 2020, sete também foram os mais reclamados em 2019, conforme os dados a seguir:

### COMPARATIVO Nº DE RECLAMAÇÕES 2019-2020



**O assunto com o maior número de reclamações permanece o relacionado à “Importação/Exportação”, com 968 manifestações no ano de 2020.** Contudo, houve uma redução de 57,56%, pois em 2019 foram registradas 2.281 reclamações referentes a este assunto. Dentre os problemas relatados pelos cidadãos, evidencia-se a morosidade para o atendimento às demandas de Importação/Exportação, com 406 manifestações (41,94%). Infelizmente, não é possível a extração de dados mais detalhados do sistema Ouvidori@tende, o que poderia permitir, por exemplo, a separação entre demandas de importação ou exportação, ou ainda identificar qual é a etapa no processo de importação (ou exportação) que está gerando o maior número de reclamações.

Outro item que merece atenção se relaciona às reclamações sobre **Autorização de Funcionamento de Empresas (AFE)**. Em 2020, houve 791 reclamações, enquanto que em 2019 foram 2.250 reclamações - uma redução de 64,84%. Considerando o grande volume de reclamações em 2019, essa situação foi acompanhada e monitorada pela Ouvidoria ao longo do ano de 2020.

**O terceiro assunto mais reclamado refere-se ao Sistemas de Informação da Anvisa.** No ano de 2020 houve 647 reclamações sobre esse assunto. Uma redução de 15,97% quando comparado ao ano de 2019 em que houve 770 reclamações. Cabe destacar que, em 2019, tal assunto havia tido destaque positivo no relatório anual da Ouvidoria, devido a drástica redução de reclamações em relação aos anos anteriores. Não obstante a ampliação da aplicação das ferramentas de TI em processos de trabalho da agência, muito impulsionada pelos avanços significativos do Plano Digital, verifica-se que, em 2020, o número de reclamações apresentou redução, demonstrando que esse crescimento ocorre de forma sustentável, sem causar maiores impactos para o usuário dos serviços.

Um outro aspecto positivo constatado se refere à **queda no número das manifestações do tipo “reclamação” referentes ao atendimento prestado pelas unidades internas da Anvisa.** Em 2020, este assunto foi abordado em 206 reclamações dos cidadãos - em 2019 ficaram na ordem de 445 reclamações. Ou seja, houve redução de 53,70% no número de reclamações relacionadas ao atendimento. Ressalta-se o comprometimento das unidades no aprimoramento das respostas oferecidas aos cidadãos e o comprometimento do atendimento tempestivo das demandas.



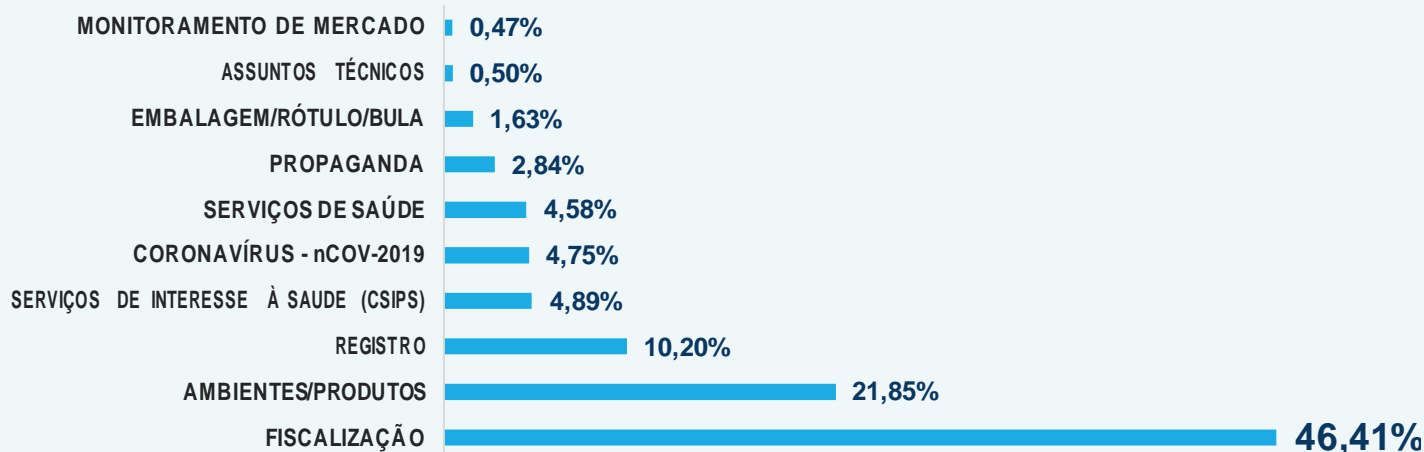
## 6. Assuntos em "Denúncia"

Em 2020, foram registradas 7.859 denúncias relativas a serviços e produtos sujeitos a vigilância sanitária. Comparativamente, em 2019, foram registradas 10.210 denúncias, uma redução de 23,02%. De modo geral, as denúncias que demandam uma fiscalização local são enviadas às Vigilâncias (de Saúde ou Sanitária) do estado ou município.

Proporcionalmente, as manifestações de denúncias em 2020 responderam por 34,28% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Anvisa, enquanto que, em 2019, as manifestações de denúncias responderam por 41,51%.

A seguir, são apresentados os assuntos com maior volume de manifestações de denúncias recebidas em 2020.

### ASSUNTOS MAIS DENUNCIADOS EM 2020



TIPO DE PROBLEMA/DENÚNCIA	2019	2020
Irregularidades na Comercialização de Produtos	22,15%	44,18%
Qualidade Insatisfatória de Ambientes	25,26%	13,59%
Qualidade Insatisfatória de Produtos	20,61%	12,36%
Qualidade Insatisfatória de Serviços de Saúde e de Interesse à Saúde	11,40%	9,03%
Covid-19	-	6,81%
Propaganda Irregular de Produtos	4,25%	4,71%
Funcionamento Irregular de Empresas (sem AFE, CBPF, Alvará Sanitário, etc)	6,63%	4,01%
Outros	9,70%	5,31%

Em 2020, as 3.647 manifestações relativas ao assunto “Fiscalização” responderam por 46,41% do total das manifestações de denúncias. **Comparado a 2019, foram registradas 2.214 denúncias relativas a Fiscalização, um crescimento de 64,72%.**

Em relação ao assunto Fiscalização, os maiores problemas relatados se referem à irregularidades na comercialização de produtos (44,18%), qualidade insatisfatória de ambientes (13,59%), qualidade insatisfatória de produtos (12,36%) e qualidade insatisfatória de serviços de saúde e de interesse (9,03%), correspondendo a 85,16% das denúncias.

Quanto ao assunto Fiscalização e aos problemas citados, a equipe da Ouvidoria identificou tratar-se de **3.001 denúncias (82,28%) de competência da Anvisa**. Essas denúncias foram analisadas pelas unidades de autorização, fiscalização, registro e serviços de saúde da Agência, sendo tratadas diretamente por essas unidades, em parceria, ou não, com as vigilâncias locais. As demais 646 denúncias (17,71%) eram de competência dos estados e municípios.

## 7. Assuntos em “Solicitação de Providências”

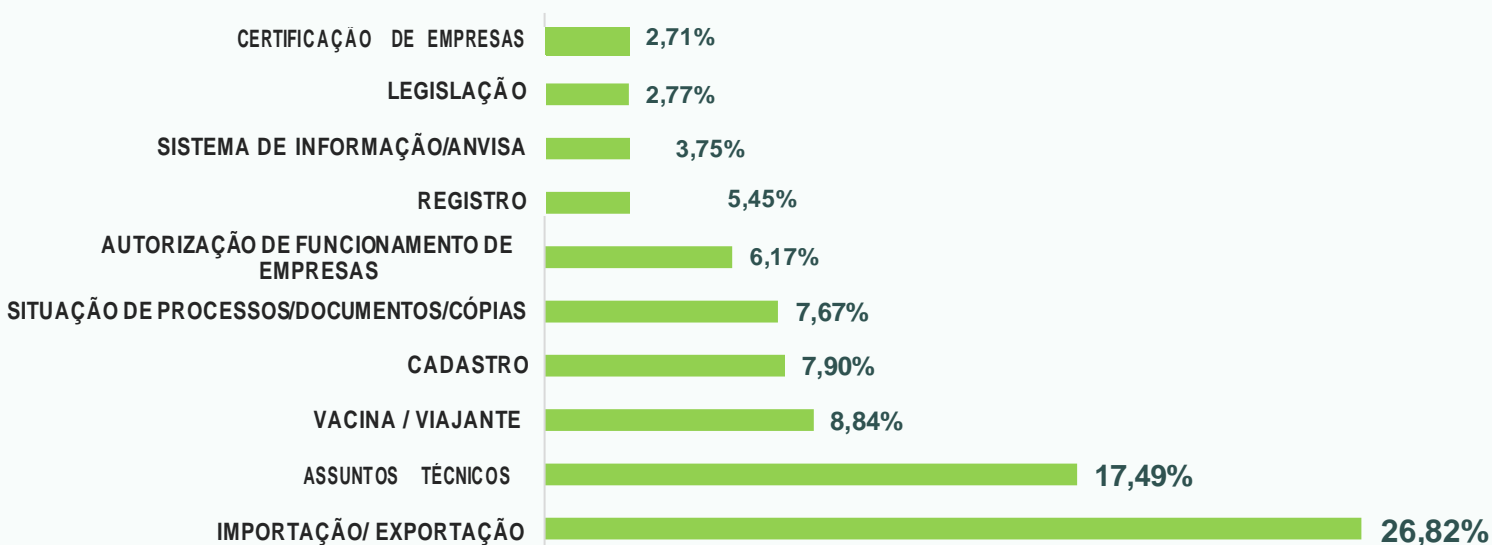
Em 2020 foram encaminhadas 3.065 (três mil e sessenta e cinco) manifestações de “solicitação de providências”. **Comparado a 2019 houve redução de 10,17%, quando foram registradas 3.412 solicitações.**

Proporcionalmente, no ano de 2020, as manifestações de solicitações de providências responderam por 13,37% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em 2019, as solicitações de providências responderam por 11,99%.

Uma manifestação de solicitação de providências deve ser utilizada quando o cidadão espera por um atendimento ou a prestação de um determinado serviço. Pode ser algo material, como receber um produto ou serviço ou, ainda, uma solicitação para que o órgão público atue em uma situação específica.

Das manifestações de Ouvidoria, **a solicitação de providências se assemelha muito às características presentes em uma reclamação.**

### ASSUNTOS COM MAIS SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS EM 2020



## 8. Assuntos em “Sugestões”

No ano de 2020, foram registradas **270 sugestões** encaminhadas pelos cidadãos. Comparado a 2019, no qual foram registradas 186 sugestões, houve um **aumento de 45,16%**. Dito de outra forma, em 2020, as manifestações de sugestões responderam por 1,18% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em 2019, as manifestações de sugestões responderam por 0,65%.

Em mais de 41% das sugestões, os cidadãos **propõem alterações normativas nas resoluções exaradas pela Anvisa**, com vistas a alteração nos procedimentos regulatórios e em seus respectivos desdobramentos (assuntos técnicos), como, por exemplo, **relacionados às embalagens, bulas e/ou rotulagem de produtos. Destacam-se, também, as 45 manifestações de sugestões de medidas e ações para Anvisa em relação ao enfrentamento do Coronavírus.**

Vale salientar que a agência teve grande exposição nos canais de comunicação de massa, como televisão, rádio e jornais, encorajando maior participação dos cidadãos por meio das manifestações de sugestões.

Essas demandas são encaminhadas à unidade técnica responsável pela elaboração da norma, a qual caberá se manifestar acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Compõem estes dados, as **solicitações de simplificação (Simplifique!)**<sup>3</sup> que são encaminhadas pelo cidadão por meio da plataforma Fala.BR. Houve, por parte dos cidadãos, o encaminhamento de três solicitações de simplificação, todavia, nenhuma atendeu aos requisitos estabelecidos pelo Decreto nº 9.094/17, sendo, portanto, consideradas como manifestações de sugestão.

---

<sup>3</sup> Com o Simplifique!, o cidadão pode encaminhar a solicitação para simplificar os serviços prestados pela Anvisa. Há a necessidade de acessar a Plataforma FalaBR, informar qual o serviço ele deseja simplificar e encaminhar a solicitação. A iniciativa será analisada e, atendendo aos requisitos previstos nos Arts. 13 a 15 do Decreto nº 9.094/2017, encaminhada para a avaliação da unidade organizacional responsável pelo serviço.

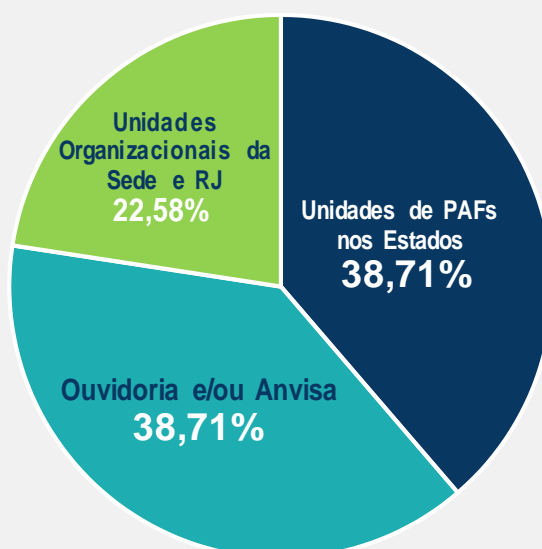
## 9. Manifestações de “Elogios”

O elogio é a demonstração espontânea de reconhecimento ou de satisfação do cidadão sobre o serviço público oferecido ou pelo atendimento que ele recebeu. Pode ser direcionado de maneira específica ao servidor ou de maneira abrangente, referindo-se a uma unidade organizacional ou à Anvisa.

Em todos os casos, a manifestação de elogio é encaminhada à unidade organizacional mencionada e, quando direcionado ao indivíduo, é dada ciência à sua chefia imediata e encaminhado à Gerência Geral de Gestão de Pessoas (GGPES) para o registro do elogio nos assentos funcionais do servidor. Tal iniciativa da Ouvidoria, iniciada em 2018, tem por objetivo reconhecer o trabalho e estimular o bom atendimento aos cidadãos.

Em 2020, foram encaminhados **31 elogios**. Comparado a 2019, houve redução de 72,80%, quando foram registrados 114 elogios. Proporcionalmente, em 2020, as manifestações de elogios responderam por 0,14% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em 2019, as manifestações de elogios responderam por 0,40%.

### DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS EM 2020



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Anvisa restabeleceu o diálogo com as áreas técnicas, seja por meio do monitoramento mensal das manifestações encaminhadas às unidades organizacionais, seja motivada pela qualificação nos fluxos de comunicação com os interlocutores.

Os números não traduzem a totalidade das ações de atendimento, comunicação e gestão que são desempenhadas cotidianamente, para além do processo de trabalho que se atém às manifestações.

A revisão do projeto de migração de sistema de atendimento, que deve se consolidar ainda no primeiro semestre de 2021; o acompanhamento da Carta de Serviços e suas atualizações; as manifestações realizadas em Diretoria Colegiada – sempre que temas abordados nas manifestações dos cidadãos constavam da pauta das reuniões; as proposições de regulamentos para orientar o tratamento de denúncias e e para efetivar, com urgência, a instância responsável pelo Programa de Integridade na Anvisa; são algumas das ações estratégicas para atribuir transparência na comunicação e, principalmente, comprometimento para com os pleitos da sociedade que estão no escopo de atuação desta Anvisa.

Vemos com otimismo a promulgação de normativos no sentido de assegurar a governança nas instituições, bem como de fortalecimento das Ouvidorias no acolhimento às denúncias e proteção ao denunciante. Entretanto, urge capacitar o agente público na avaliação dos riscos de governança, pois as instâncias que atuam na consolidação de um Programa de Integridade devem auxiliar - e não impedir - a realização dos objetivos da organização.