

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: de 01/03/21 a 28/02/22

DATA DE EXECUÇÃO: junho a julho de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir dos exames identificou-se:

- a) Oportunidades de melhorias na segurança das informações tratadas e tramitadas na UA.
- b) Necessidade de adequações no sítio do órgão em aspectos relacionados à Transparência, conforme a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da ANVISA as seguintes providências:

- a) utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permite maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- b) Adequar o sítio do órgão, em consonância com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
BOAS PRÁTICAS.....	12
INCONSISTÊNCIAS ENCONTRADAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA ANVISA.....	13
Oportunidades de melhorias na segurança das informações tratadas e tramitadas na UA.....	13
Oportunidades de melhoria no sítio do órgão em aspectos relacionados à Transparência, conforme a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71	15
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
APÊNDICES.....	18
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	18
A.1 Informações Gerais.....	18
A.2 Competências.....	18
A.3 Equipe e Estrutura Física.....	19
A.4 Canais de Atendimento.....	20

A.5 Sistemas Informatizados	21
A.6 Fluxo Interno de Tratamento	21
A.7 Carta de Serviços aos Usuários	21
A.8 Dados do Painel Resolveu?	22
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	23
B.1 Introdução	23
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	25
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	30

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, interlocuções, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), interlocuções com a UA, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/03/21 a 28/02/22. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que

receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos, a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. A Agência foi criada pela Lei nº 9.782/1999 e regulamentada pelo Decreto nº 3.029,1/1999. É entidade integrante da administração federal indireta,

submetida ao regime autárquico especial, com personalidade jurídica de direito público, independência administrativa, autonomia financeira e funcional e mandato fixo de seus dirigentes.

A ANVISA tem sede e foro no Distrito Federal, e está presente em todo o território nacional por meio das coordenações de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

Tem por finalidade institucional promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

As atribuições da vigilância sanitária estão descritas dentre as competências do Sistema Único de Saúde (SUS) - art. 200 da Constituição Federal: “Executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador”.

A Resolução da Diretoria Colegiada - RDC Nº 585, de 10 de dezembro de 2021, aprova e promulga o Regimento Interno da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa.

O Art. 4º do Regimento estabelece a estrutura organizacional, a saber:

I - Diretoria Colegiada

II - Secretaria-Geral da Diretoria Colegiada.

III - Diretorias.

IV - Órgão de Assistência Direta ao Diretor-Presidente:

a) Gabinete do Diretor-Presidente.

V - Unidades Organizacionais Específicas:

- a) Procuradoria Federal junto à Anvisa;
- b) Ouvidoria;
- c) Corregedoria; e
- d) Auditoria Interna.

VI - Unidades Executivas:

- a) Gerências-Gerais;
- b) Gerências;
- c) Coordenações; e
- d) Postos

○ art. 56 traz as competências da Ouvidoria:

Art. 68. Compete à Ouvidoria:

I - receber e avaliar, em conjunto com as demais unidades da Anvisa, todas as denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos encaminhadas à Agência pelos usuários;

II - receber as comunicações de irregularidades e, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, encaminhar às unidades competentes para a apuração;

III - acompanhar as demandas encaminhadas às unidades organizacionais responsáveis pelos assuntos, observados os prazos estabelecidos pela legislação;

IV - notificar a unidade organizacional para se manifestar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, quando a resposta à demanda estiver em atraso, respondendo ao usuário ou justificando o motivo de não poder fazê-la;

V - solicitar providências às unidades e aos órgãos competentes, quando não atendido o inciso IV deste artigo, especialmente ao Diretor supervisor, ao Diretor Presidente, à Diretoria Colegiada e, quando pertinente, à Procuradoria Federal junto à ANVISA e ao Ministério Público;

VI - zelar pelo equilíbrio na relação entre o usuário que procurar a Ouvidoria e a Anvisa;

VII - acompanhar os serviços e compromissos estabelecidos na Carta de Serviços ao Cidadão;

VIII - manter interação e cooperação com as Ouvidorias Públicas, no âmbito nacional e internacional; e

IX - interagir com os membros do Conselho de Usuários de Serviços da Agência, realizar enquetes eletrônicas sobre os serviços prestados, avaliar e dar encaminhamento às propostas de melhorias de serviços.

§ 1º Serão mantidos o sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.

§ 2º No cumprimento do disposto no inciso VI deste artigo, será observado se a situação se mantém na alçada de competência da Ouvidoria e se os interesses apresentam possibilidade de entendimento entre as partes.

○ Serviço de Informação ao Cidadão da ANVISA não é vinculado à Ouvidoria.

Segundo a UA, ela promove ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social por meio de canais digitais: publicação de notícias no Portal da Agência e Intranvisa, bem como a publicação em suas redes sociais. Todavia as ações presenciais de ouvidoria ativa foram prejudicadas durante o período de pandemia.

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da Anvisa, no que se refere às questões de ouvidoria, de acordo com a previsão regimental (Art. 68), entretanto, segundo a UA, o procedimento não está mapeado.

As demandas de melhorias e correções são sugeridas em reuniões e interação com as demais unidades e durante a realização das demais atividades da Ouvidoria. Cabe destacar que o Ouvidor participa das reuniões da Diretoria Colegiada com direito a voz e não a voto, conforme previsão regimental do Art. 177.

A força de trabalho da Ouvidoria da ANVISA é composta por 6 servidores ocupantes de cargos efetivos, 1 colaborador terceirizado e 1 estagiário. Foram destinadas à Ouvidoria 3 funções comissionadas, sendo: 1 Ouvidor (CGE II), 1 Assessor (CCT IV) e 1 Assistente (CCT III). Segundo informações da Unidade, a rotatividade dos colaboradores não é frequente.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Boas Práticas

Entende-se por Boas Práticas as iniciativas da UA que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias. Posto isso, tem-se:

○ O sitio traz uma lista de serviços que não são da competência da Agência, tais como: Registro de manifestações relativas aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS, questões relacionadas a más condições de trabalho e saúde do trabalhador, problemas sobre cancelamento/ressarcimento de despesas referentes a viagens ocasionadas pela pandemia do novo coronavírus, dentre outras, com as respectivas orientações sobre o órgão responsável pelo tema.

Assim, verifica-se que o atendimento ao usuário já se inicia antes mesmo do registro da manifestação.

Tal prática traz economia de tempo, trabalho e expectativa do usuário, bem como à Agência, que não dispense mão de obra com triagem, tratamento e reencaminhamento de manifestações que não são de sua alçada. É preciso ter atenção especial, por exemplo, à maneira como as informações estão dispostas nos sítios eletrônicos para que o usuário compreenda as atribuições da Ouvidoria e como ele pode registrar sua manifestação.

Inconsistências encontradas no âmbito da Ouvidoria da Anvisa

Oportunidades de melhorias na segurança das informações tratadas e tramitadas na UA

Ao ser questionada sobre quais são os sistemas informatizados utilizados pelos servidores/colaboradores, para análise, trâmites internos, respostas e como ocorria o intercâmbio de informações entre os sistemas, se de forma automática ou manual, a UA informou que o procedimento era manual. E ainda, que apesar de raro, o protocolo pode receber correspondência e encaminha por SEI à Ouvidoria, quando destinadas a esta unidade.

Como exposto a seguir, a Lei nº 13.460/2017 dispõe que a tecnologia deve atuar como ferramenta para melhores condições de compartilhamento das informações, atuando como instrumento para otimizar o nível de segurança das informações sensíveis.

Lei nº 13.460/2017, art. 5º:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Acrescenta-se que, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que o tratamento das manifestações deve ocorrer em sistema integrado à Plataforma Fala.BR:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

Sobre o controle de acesso às informações, cita-se a previsão do Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 3º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#). (...)

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas **informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.***

Portanto, a utilização de tramitação manual fragiliza o controle de acesso dos agentes públicos que acessem as denúncias, além de inviabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados.

Ressalta-se que o uso da ferramenta Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017. Ainda, possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde

o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

No questionamento relativo aos procedimentos de pseudonimização para proteção do denunciante, a UA fez menção ao fluxo gráfico e ao Instrutivo Operacional. Observou-se que o fluxo orienta o colaborador responsável pelo tratamento a utilizar a função Extrato do Fala.BR. Todavia, o item 4.3.1 do instrutivo traz as orientações passíveis de apontamentos:

4.3.1. Transcrição da manifestação para o Ouvidoriatende:

4.3.1.1. Nome do Usuário: "Pseudonimizado" e NUP do Fala.br;

4.3.1.2. E-mail do Usuário: ouvidoria@anvisa.gov.br (não inserir o e-mail do usuário);

4.3.1.4. Descrição: Colocar NUP do Fala.Br, tipo de manifestação e transcrição do texto;

4.3.1.5. Inserir data do cadastro no Fala.BR e da entrada no Ouvidoriatende;

4.3.1.6. Inserir anexos, (caso conste no Fala.br);

Sobre essa orientação, cabe ressaltar que, a pseudonimização não deve se limitar ao nome/e-mail do usuário, mas também ao texto e aos anexos, pois esses, podem trazer informações que possibilitem a identificação do denunciante. Pois, pode ocorrer que dados que, por vezes, não são diretamente associados a um indivíduo, mas, analisados em conjunto com outros, possuam chances de identificação de um indivíduo, tornando esse indivíduo identificável e, portanto, esses dados devem ser considerados como dados pessoais. Logo, oportuno seria que o instrutivo trouxesse essa orientação de modo detalhado.

Sobre o tema, oportuno mencionar o art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021:

Do procedimento de pseudonimização

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

A Ouvidoria da ANVISA apresentou justificativa sobre a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, (OFÍCIO Nº 7/2022/SEI/OUVID/ANVISA) acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, bem como tem em seu plano de trabalho 2022-2023 a previsão de utilizá-lo. A saber:

Todas as manifestações recebidas por outros meios (SEI e e-mail) são digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR, assim que recebidas pela Ouvidoria. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e também inseridas no Fala.BR.

Às manifestações cadastradas no Fala.BR são elaboradas respostas conclusivas dentro da própria plataforma pela equipe da Ouvidoria da Anvisa.

Quando a Ouvidoria da Anvisa precisa solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, a equipe da Ouvidoria transcreve para o Ouvidoriatende a manifestação para tramitação interna. Informamos ainda que, no caso de denúncia, antes de transcrever, o servidor responsável promove a anonimização e pseudonimização, não sendo incluído no sistema Ouvidoriatende dados dos denunciantes, bem como dados que permitam a identificação. As denúncias encaminhadas à Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética são tramitadas pelo SEI às unidades apuratórias, após todas as medidas cabíveis à proteção do denunciante, em obediência à Portaria Anvisa nº 640/2021, que dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa.

A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, quando identificada a necessidade do envio de manifestações para áreas responsáveis, o servidor da Ouvidoria insere resposta intermediária na Plataforma Fala.BR com o número do procedimento de cadastro no Ouvidoriatende, uma resposta padrão é emitida para o e-mail cadastrado pelo usuário, com esse número. Quando a manifestação tem algum número de processo SEI relacionado, seja porque foi recebida ou enquadra-se na excepcionalidade de tramitação pelo SEI, acrescenta-se o número no campo anotações, que não é dado conhecimento ao remetente. Registram-se também esses números nas comunicações de irregularidade.

Oportunidades de melhoria no sítio do órgão em aspectos relacionados à Transparência, conforme a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, trata das obrigações de transparência que devem ser adotadas pelas unidades do SisOuv no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, como segue:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;
e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
(...)
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em visita ao sítio da Anvisa, não foi localizado o atalho de acesso ao Painel Resolveu? nem informações claras como as formas de acesso ao atendimento presencial da ouvidoria, como endereço e horário de atendimento. Não constam também o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria.

As Ouvidorias visam a estabelecer um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público. O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, no caso em questão, de informações sobre a Unidade, o órgão, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária:

- a) Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- b) Adequar o sítio do órgão, em consonância com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.

CONCLUSÃO

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Observou-se que a UA necessita de aprimoramentos em procedimentos relacionados à segurança das informações tratadas e tramitadas na Ouvidoria, de modo a maximizar a proteção ao denunciante, pois o Decreto nº 10.153/2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou irregularidades contra a Administração Pública Federal, prevê que o tratamento da informação pessoal, quando se refere ao denunciante de boa-fé, deve ocorrer por intermédio da pseudonimização e pela rastreabilidade sistematizada de todos os acessos aos dados pessoais do denunciante, realizados pelos agentes públicos.

Outro aspecto identificado refere-se à necessidade de adequação do sítio do órgão no que se relaciona às previsões de transparência da Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, de modo a ampliar cada vez mais o direito de acesso à informação pelos usuários, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são a manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; a promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*, bem como o incremento da segurança das informações.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve o trabalho de avaliação das atividades da Ouvidoria da ANVISA, no período de 2021/22. Os trabalhos realizados pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV visam a promover a qualidade no atendimento ao cidadão, e, como já exposto, a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a UA está atendendo seu papel institucional e social no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Este Relatório tem caráter recomendativo e será submetido ao Ouvidor-Geral da União para posterior publicação.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração indireta
Data de criação da Ouvidoria	A Ouvidoria da ANVISA foi instituída pela Lei de Criação da Agência nº 9.782/99.
E-mail	ouvidoria@anvisa.gov.br
Página na Internet	www.gov.br/anvisa
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	SIA Trecho 5, área especial 57
Telefone	Telefones: 2029-6575
Ouvidor	Lorena Thereza Gomes da Silva Dourado Nomeada em 25/02/22.

A.2 Competências

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), integrante da Administração Pública federal indireta, foi criada pela Lei 9.782/1999, e tem como finalidade (art. 6º) institucional promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e de fronteiras.

Cumprir registrar que as Agências Reguladoras são disciplinadas pela Lei 13.848/2019, da qual, destaca-se:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, I (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - Zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora. § 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal, devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990, e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.

§ 2º É vedado ao ouvidor ter participação, direta ou indireta, em empresa sob regulação da respectiva agência reguladora.

§ 3º O processo administrativo contra o ouvidor somente poderá ser instaurado pelo titular do ministério ao qual a agência está vinculada, por iniciativa de seu ministro ou do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, em decorrência de representação promovida pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada da respectiva agência.

§ 4º Ocorrendo vacância no cargo de ouvidor no curso do mandato, este será completado por sucessor investido na forma prevista no caput, que exercerá o cargo pelo prazo remanescente, admitida a recondução se tal prazo for igual ou inferior a 2 (dois) anos.

Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.

A.3 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por seis servidores ocupantes de cargos efetivos, um colaborador terceirizado e um estagiário.

Segundo a UA, o espaço é adequado, instalado no Térreo do Bloco A, próximo à entrada de cidadãos. A UA tem espaço amplo, dividido em recepção, onde sentam-se a estagiária e a terceirizada. No ambiente dos servidores, são oito computadores e mesas disponíveis, mesmo que quatro dos servidores estejam inseridos no Programa de Gestão Orientada para Resultados, três deles na modalidade teletrabalho integral e um na modalidade parcial. Na sala do Ouvidor, onde ocorrem os atendimentos, principalmente ao público interno, há uma mesa de reunião para quatro pessoas. Além desses espaços, há, ainda, uma segunda sala de reuniões, com capacidade para dez pessoas.

Na recepção da Anvisa, existe um guichê para a Ouvidoria, com computador, impressora e telefone, onde os servidores da Ouvidoria podem cadastrar ou ensinar ao usuário a cadastrar a manifestação na Plataforma Fala.BR. Sobre a acessibilidade, existe uma rampa na entrada próxima à sala e vaga reservada no estacionamento. Além disso banheiro e guichê que podem ser utilizados para autoatendimento são adaptados.

A.4 Canais de Atendimento

O site da Ouvidoria da ANVISA não traz informações detalhadas sobre outros canais de atendimento, como telefone, e-mail endereço e horário para atendimento presencial. Faz apenas menção a Plataforma Fala.BR como ferramenta de recebimento e tratamento de manifestações.

The image shows two screenshots of the Anvisa website. The top screenshot displays the 'Ouvidoria' page, which includes a search bar at the top right with the text 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. Below the search bar, the page title 'Ouvidoria' is prominently displayed. Underneath, there is a sub-header 'Fala.BR' and a paragraph explaining that the platform is used for receiving and processing complaints, suggestions, and reports. A link 'Envie sua manifestação de Ouvidoria pelo Fala.BR' is provided. The bottom screenshot shows a page titled 'O que não é tratado pela Ouvidoria da Anvisa'. This page lists several categories of issues that are not handled by the Ouvidoria, such as requests for information, interpretation of regulations, and health and safety concerns. Each category is followed by a link to the relevant service or department, such as 'Central de Atendimento da Anvisa', 'Formulário Eletrônico', 'Ouvidoria do SUS', 'Vigilâncias Sanitárias dos Estados ou Municípios', and 'Centros de Referências Especializados em Saúde do Trabalhador'. Both screenshots feature a blue circular icon with a white hand symbol on the right side of the page.

A.5 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria da ANVISA utiliza a Plataforma Fala.BR como único meio eletrônico de entrada de manifestações desde 1º de outubro de 2021. Foi desativado nessa data o formulário externo do *Ouvidoriatende*, que permanece em uso apenas para tramitação interna na Agência.

Em relação à página da Ouvidoria no sítio do órgão, ela não contém o link de acesso ao “Painel Resolveu?”, conforme se verifica na figura inserida no item anterior.

A.6 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR como único meio eletrônico de entrada de manifestações.

As manifestações recebidas por outros meios (SEI e e-mail) são digitalizadas e inseridas na Plataforma Fala.BR, assim que recebidas pela Ouvidoria. As manifestações colhidas verbalmente são reduzidas a termo e inseridas na Plataforma Fala.BR.

Segundo a UA, ela tem se preparado para utilizar integralmente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.Br. Encontra-se em andamento a elaboração de instrutivo e fluxograma a serem utilizados pelos interlocutores de ouvidoria.

Por fim, a Unidade possui os fluxogramas dos tratamentos das denúncias e demais manifestações e um Instrutivo Operacional da Plataforma Fala.BR, elaborado com base no Manual, disponibilizado pela CGU, e apresenta as principais funcionalidades do sistema, além de orientações específicas sobre o tratamento de manifestações.

A.7 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A carta de Serviços da Unidade foi atualizada em 17 de junho/22 e está disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-vigilancia-sanitaria>.

Em relação ao Conselho de Usuários, o Relatório Conselho de usuários, disponibilizado por ocasião dessa avaliação, informa que no ano de 2021, a Ouvidoria da Anvisa realizou campanha de comunicação nas redes sociais, no Portal da Anvisa na internet, na Intravisa e por meio de caixa postal no e-mail corporativo com o objetivo de estimular a participação dos usuários dos serviços no conselho. Como resultado, o número de conselheiros inscritos na Plataforma foi 158.

Acrescenta-se que, o OFÍCIO Nº 8/2022/SEI/OUVID/ANVISA registrou que ao final de 2021, a Ouvidoria colheu os dados de avaliação dos 4 serviços que já foram criados de forma digital e prestados exclusivamente pelo Gov.BR. O resultado dessa avaliação foi publicado no Relatório Anual da Ouvidoria 2021.

Assim, o mencionado Relatório informa que os serviços públicos prestados pela Anvisa digitalmente, através do Portal Gov.BR, obtiveram as seguintes notas em suas avaliações:

- Informar conteúdo de fenilalanina em alimentos – 4,7 de 5;
- Obter Certidão de Venda Livre para exportação de alimentos (CVLEA) – 4,5 de 5;

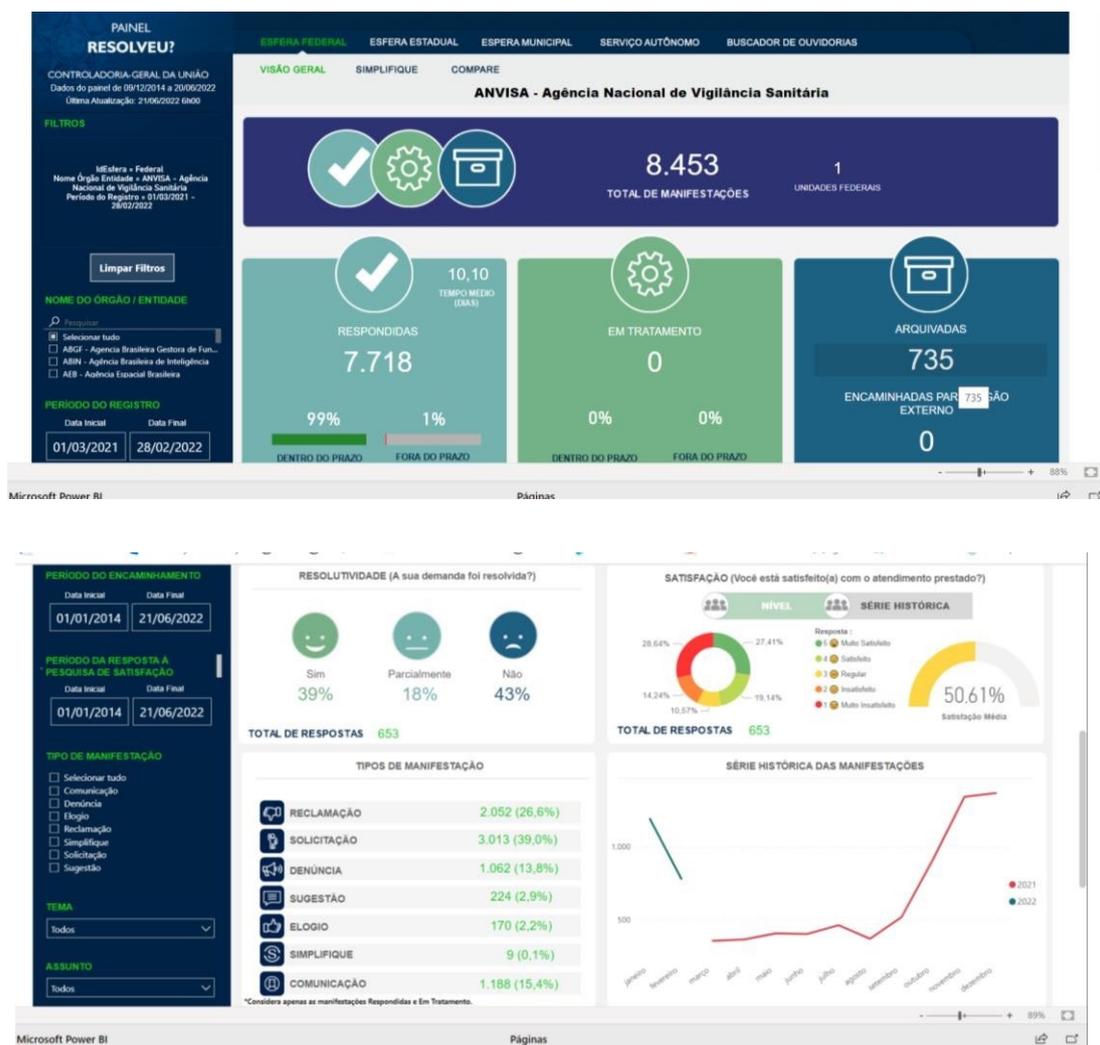
- Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis – 4,3 de 5; e
- Tirar o Certificado Internacional de Vacinação – 4,6 de 5.

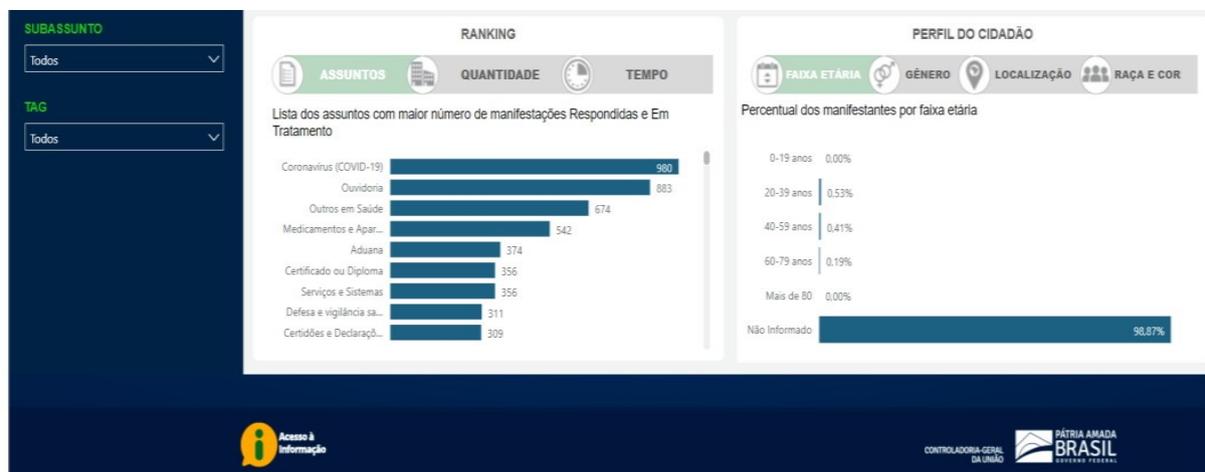
Por fim, cumpre ressaltar que, segundo a Agência, todas as etapas foram desenvolvidas com os subsídios fornecidos no Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, publicação da CGU, de abril de 2021 e o principal ganho obtido nessa jornada de cinco passos foi a revisão da carta de serviços.

A.8 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados oriundos do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária no período de 01/03/21 até 28/02/22:





Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, comunicação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.1 Introdução

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 em seu arts. 5º, impõe que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

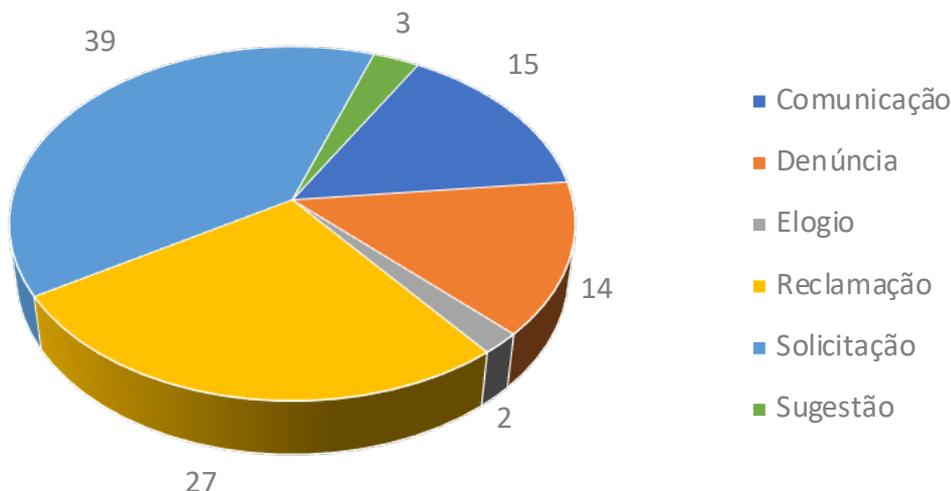
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de dez perguntas elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
6. *A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?*
7. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
10. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

Pelo exposto, para fomentar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2021/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/03/21 a 28/02/22. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

No total de manifestações recebidas pela ANVISA, no período de 01/03/21 a 28/02/22 foram extraídas 100 manifestações (excluindo as arquivadas), sendo brevemente esboçadas a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



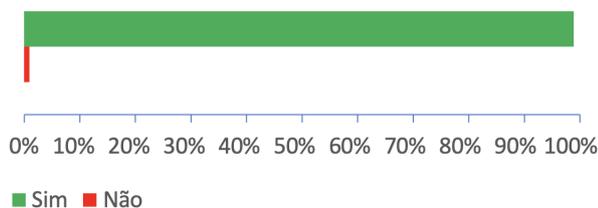
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	15
Denúncia	14
Elogio	2
Reclamação	27
Solicitação	39
Sugestão	3
Soma	100

B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 10 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹.

Pergunta 1

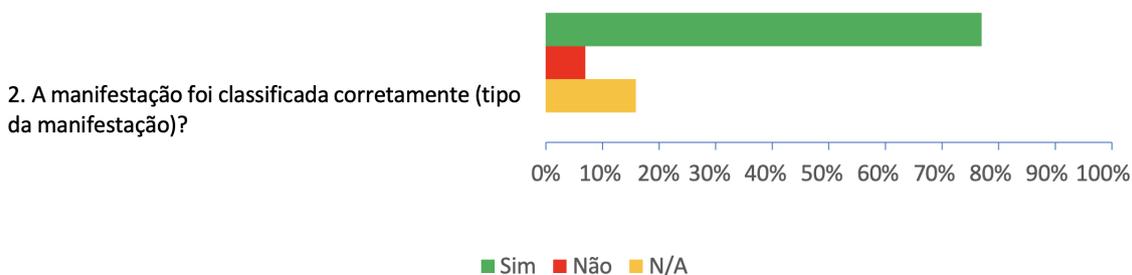
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



1. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

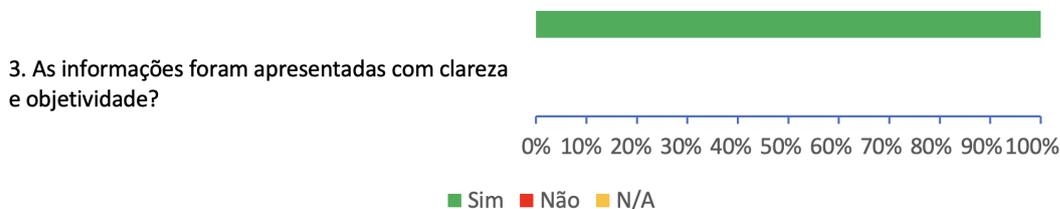
Sobre o prazo de resposta, a UA respondeu a 99% das manifestações no período regular.

Pergunta 2



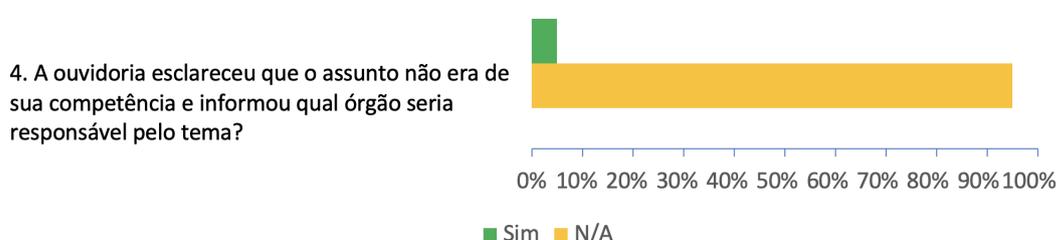
No que se refere à classificação adequada da tipologia, a unidade obteve um percentual de 77%. Os 7% “Não” referem-se aos casos em que a tipologia Reclamação, Solicitação e Denúncia foram indevidamente classificadas. O N/A, 16%, refere-se às Comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria.

Pergunta 3



Sobre a clareza e objetividade das respostas, a UA, em geral, forneceu os esclarecimentos solicitados, e/ou o número do registro no sistema Ouvidoriatende e os links onde o usuário poderia obter o serviço.

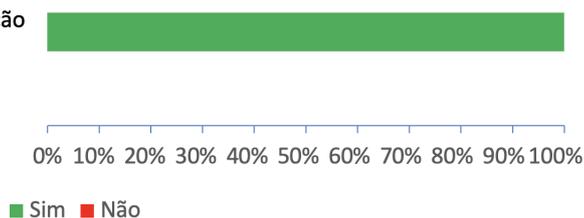
Pergunta 4



No gráfico da Pergunta 4, observa-se que em 95% das manifestações examinadas os assuntos das manifestações eram de competência da ANVISA, e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A. Nas demais manifestações, 5%, houve a informação de que a demanda não era de competência da agência e a respectiva orientação ao usuário.

Pergunta 5

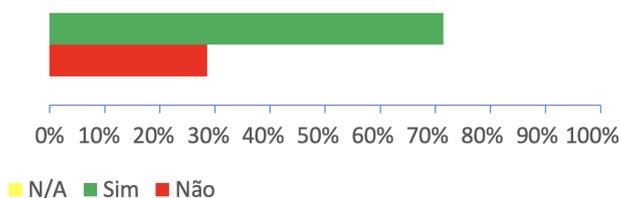
5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu...



As respostas às 16 Comunicações constantes da amostra, 100% do grupo, apresentaram adequabilidade ao quesito.

Pergunta 6

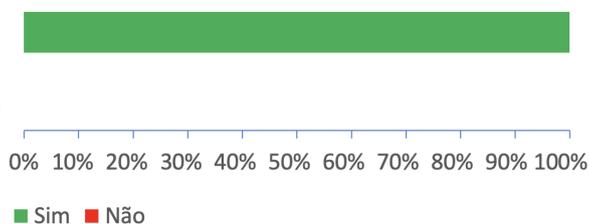
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico da Pergunta 6 demonstra que das 10 tipologias classificadas como denúncias, 4 enquadravam-se como Solicitação e 1 como Reclamação, comprometendo, assim, parte da adequabilidade da tipologia.

Pergunta 7

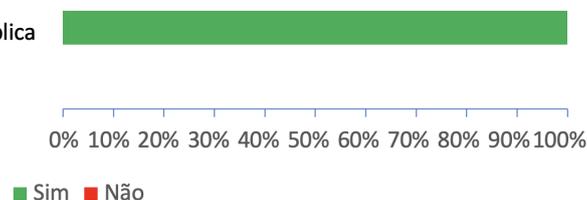
7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Em que pese terem sido prestados os devidos esclarecimentos ao usuário, cabe ressaltar que uma Reclamação foi classificada equivocadamente como Denúncia.

Pergunta 8

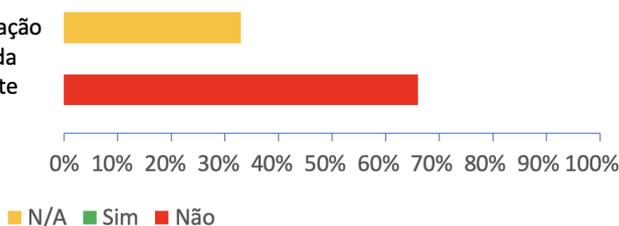
8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



A UA apresentou um bom desempenho no atendimento ao usuário no que tange às respostas relativas às solicitações de providências. Todas foram respondidas regularmente, atingindo um percentual de 100%.

Pergunta 9

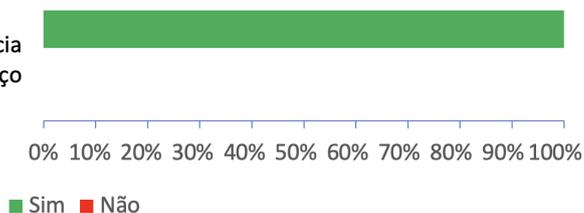
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico da Pergunta 9 demonstra que das três sugestões que integraram a amostra, uma não era de competência da Anvisa, representando 33%, e as outras duas, 66%, receberam a resposta conclusiva no sentido de que a manifestação estava sendo enviada para a área técnica, sem a informação da possibilidade ou não do acatamento da sugestão.

Pergunta 10

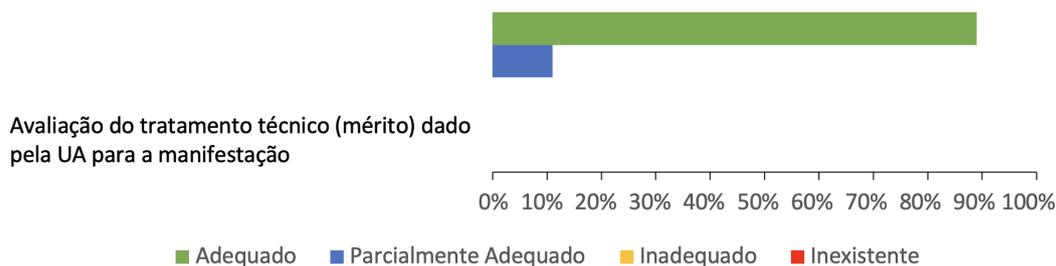
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



No tratamento dos dois elogios constantes da amostra, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva agradecendo a manifestação e informando o devido conhecimento ao elogiado.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva² registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações, qual seja, 89% como adequadas e 11% como parcialmente adequadas:

Avaliação da Resposta Conclusiva



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário.
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.Br.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra, no geral, um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Tal fato, ocorreu em virtude da classificação equivocada de 11 tipologias.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

2. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 15027/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 14/10/22, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 31/10/2021, foram discutidos os dois achados encontrados e as duas recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência a UA encaminhou o Ofício Nº 11/2022/SEI/OUVID/ANVISA, de 08/11/22, em que foram apresentadas as considerações sobre o Relatório Preliminar de Avaliação e as medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Sobre a Utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, ela foi incluída no PGA de 2023, que é o instrumento de planejamento consolidado da Agência, que contempla ações, resultados e metas referentes aos processos finalísticos e de gestão, com uma visão de curto prazo. Dentre as ações, está a elaboração de estratégia para capacitar ao menos 184 interlocutores de Ouvidoria, bem como a elaboração do Manual para distribuição a esses interlocutores.

Em relação à adequação do sítio do órgão, em consonância com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, a UA informou que estava em fase de implementação.