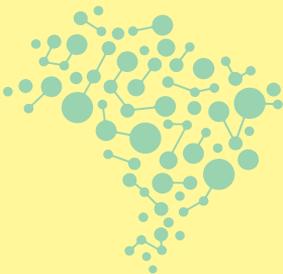


SISTEMA OUVIDORI@TENDE



# MANUAL DOS INTERLOCUTORES DA OUVIDORIA



**ANVISA**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

BRASÍLIA, 2016

Copyright © 2015. Agência Nacional de Vigilância Sanitária.  
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

**Ouvidora**

Vanilda Aparecida Alves

**Ouvidora substituta**

Rosenilde Martins Lima Borges

**Colaboração Técnica**

André de Souza Oliveira Magela

Cláudia Gonzaga de Oliveira

Cleudiane Alencar dos Santos

Eriknilson de Souza Pacheco

Isabella Radd Pires da Silva

Isabella Vitorino Ribeiro

Kellen Cristine Louly Pinto

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

**Organização:**

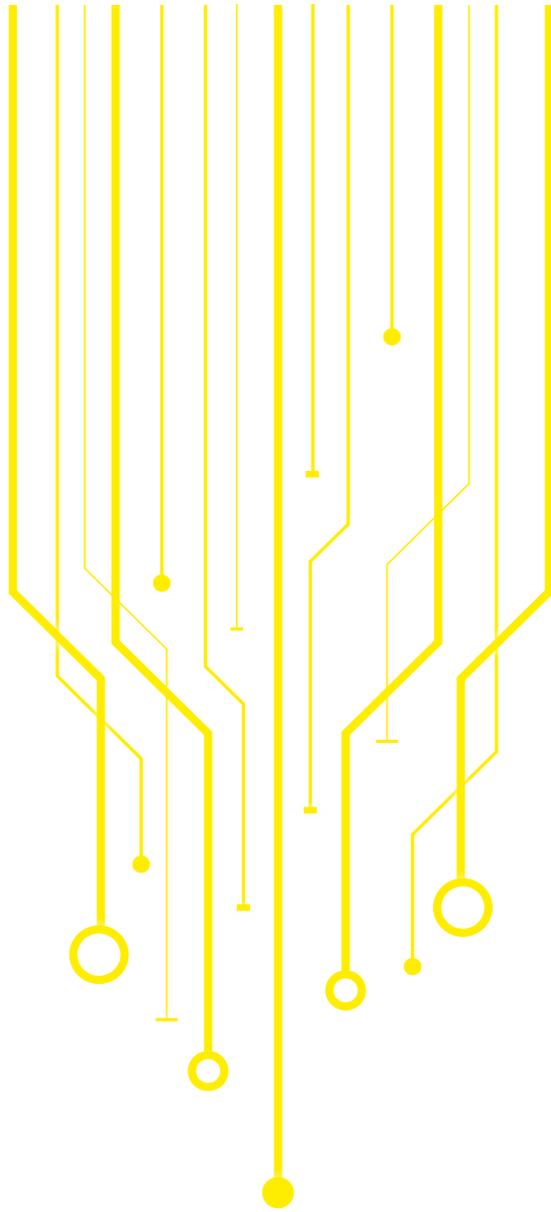
André de Souza Oliveira Magela

**Capa, projeto gráfico e diagramação**

Gráfica Movimento

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>FINALIDADE DA OUVIDORIA</b> .....	<b>7</b>
<b>CLIENTE OU CIDADÃO?</b> .....	<b>10</b>
<b>CONCEITOS E DEFINIÇÕES</b> .....	<b>12</b>
<b>OS TIPOS DE MENSAGENS</b> .....	<b>14</b>
<b>A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM CIDADÃ</b> .....	<b>17</b>
<b>PERFIL DOS INTERLOCUTORES</b> .....	<b>17</b>
<b>PRINCÍPIOS ORIENTADORES PARA A QUALIDADE DAS RESPOSTAS</b> .....	<b>19</b>
CRITÉRIOS .....	19
ORIENTAÇÕES GERAIS AOS INTERLOCUTORES .....	20
ORIENTAÇÕES GERAIS AOS GESTORES .....	28
RESPOSTAS QUE ENVOLVEM MAIS DE UMA ÁREA .....	29
EVITE AS SEGUINTE RESPOSTAS .....	30
DETALHES PARA A PADRONIZAÇÃO DE RESPOSTAS .....	31
RESUMINDO .....	33
<b>COMO ACESSAR? PASSO A PASSO</b> .....	<b>34</b>
<b>CURIOSIDADES/DICAS</b> .....	<b>36</b>
<b>PESQUISAS DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA</b> .....	<b>37</b>
<b>PALAVRAS FINAIS: QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO</b> .....	<b>39</b>
<b>CHECK LIST</b> .....	<b>41</b>



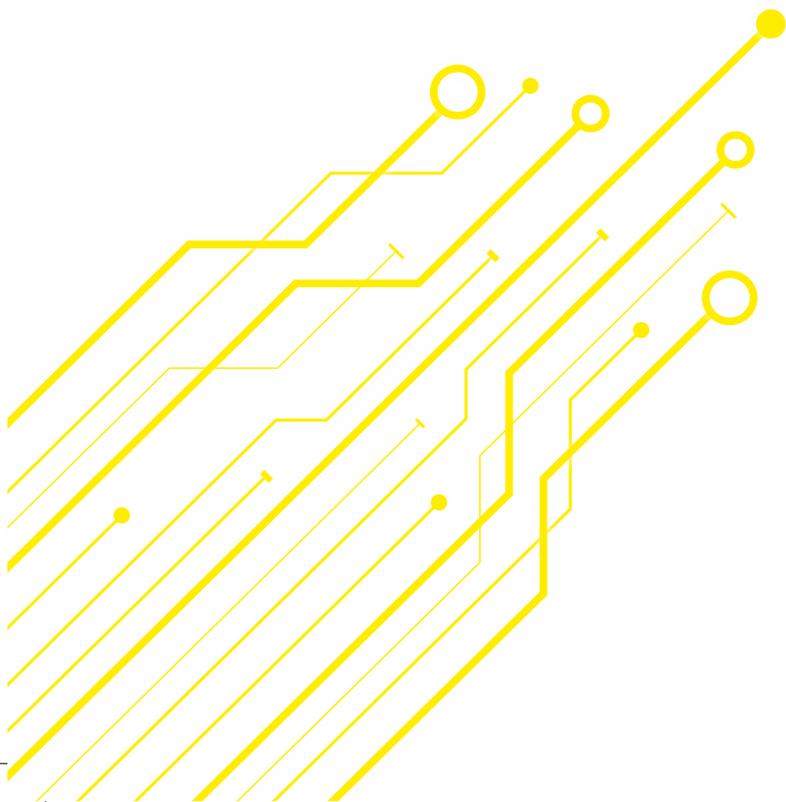
## APRESENTAÇÃO

Sabemos que a Ouvidoria é um canal de comunicação aberto ao cidadão, governo, empresas e instituições da sociedade, recebendo, diariamente, pedidos de informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, e por isso é nosso dever intermediar esta relação, respondendo bem à sociedade. O motivo da elaboração do presente manual reside no fato de nos preocuparmos diariamente não apenas com a tempestividade das respostas, mas, principalmente, com a qualidade das mesmas.

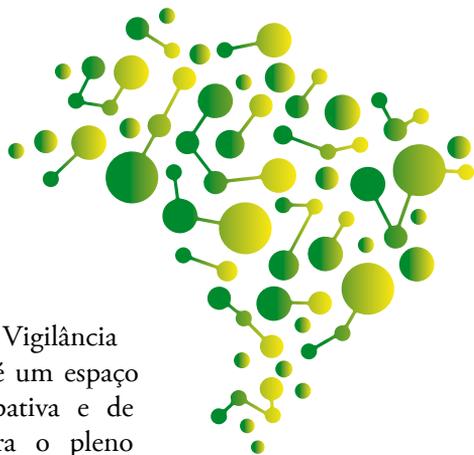


## POR QUE CAPACITAR OS INTERLOCUTORES?

Atualmente, as organizações devem preparar-se para os desafios e inovações. E, para serem bem sucedidas precisam de pessoas ágeis, de atitudes empreendedoras. Mas, para que isso seja alcançado, é indispensável o treinamento e o desenvolvimento de pessoas. Conhecer o potencial dos servidores e aplicar um plano de treinamento adequado significa buscar o crescimento estratégico, valorizando o servidor e preparando-o para valorizar o cidadão. O treinamento é uma chave de sucesso para um órgão ou empresa, pois por meio dele que os servidores passam a se identificar melhor com o local de trabalho, conhecendo as necessidades dos usuários e podem desenvolver um perfil de qualidade na prestação dos serviços, de forma a prestá-los com excelência. A cada treinamento, em um processo contínuo, o servidor passa a obter mais conhecimento que resultará em mudanças constantes e plena preparação para o atendimento completo e satisfatório ao usuário.



## FINALIDADE DA OUVIDORIA



No âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), a Ouvidoria da Anvisa é um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos, contribuindo para o pleno exercício da consciência crítica do órgão, tendo como missão institucional proteger a saúde da população. É uma ferramenta de participação popular com o intuito da permanente busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco primordial na missão institucional da Anvisa, que é a proteção da saúde da população. São disponibilizadas várias formas de contato entre a Ouvidoria e a sociedade: formulário eletrônico (Sistema Ouvidori@tende), e-mail (ouvidoria@anvisa.gov.br), Sistema da Ouvidoria Geral do SUS/MS(OuvidorSUS), carta, fax, folheto (porte pago), ofício e redes sociais (blog e twitter).

A ouvidoria constitui-se num espaço estratégico e legítimo de comunicação entre o cidadão e os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde, incluindo nele a Vigilância Sanitária. É fundamental que o cidadão tenha onde registrar sua denúncia, fazer sua reclamação ou pedir informações sobre vigilância sanitária em seu computador, com comodidade. Espera-se que esse atendimento resulte numa resposta ágil e resolutiva, evitando que pessoas venham a adoecer devido às irregularidades de produtos, bens e serviços sujeitos à ação de vigilância sanitária. A Ouvidoria da Anvisa tem lançado mão dos recursos disponíveis e o atendimento da Ouvidoria tem sido predominantemente via formulário WEB, desta forma o usuário pode acompanhar sua demanda a qualquer momento. Isso representa um avanço para a transparência das ações públicas e também uma forma de estreitar o relacionamento entre a Anvisa e os usuários.

Os serviços e informações antes presenciais, hoje podem ser realizados por meio de formulários e outros meios eletrônicos, os quais também se encontram em expansão. Meios como o Ouvidori@tende atuam nesse

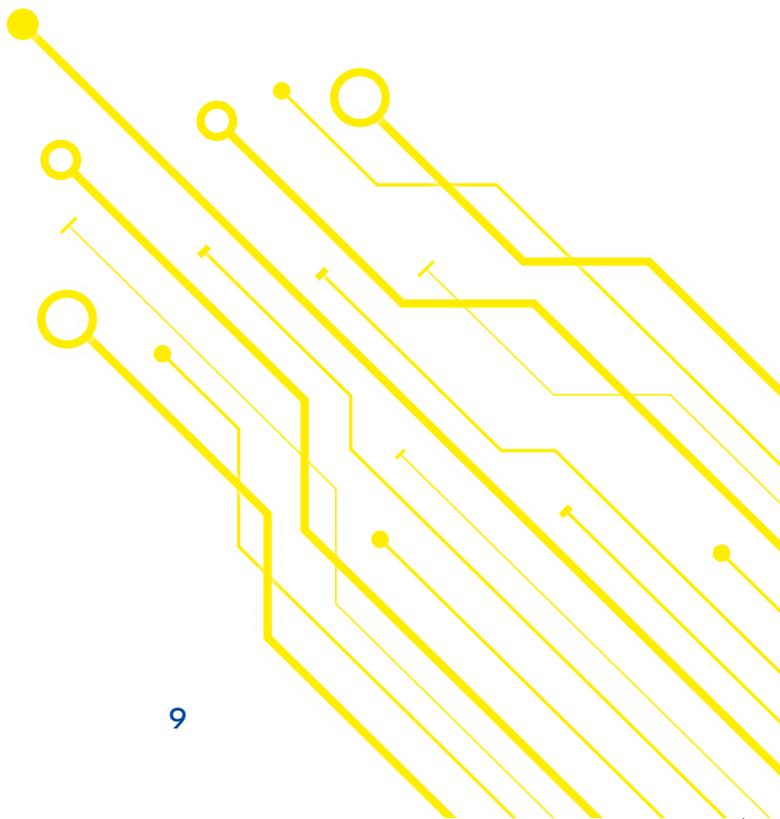
contexto com particularidades, pois trata-se de um canal que apresenta facilidade de uso e simplificação do atendimento estabelecendo relações entre a Anvisa e os cidadãos.

Desta forma, a Ouvidoria da Anvisa estreita a relação entre o cidadão e a Agência, otimiza a prestação de serviços, fortalece o exercício da cidadania, desempenhando as seguintes funções:

- 1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos usuários:** a Ouvidoria da Anvisa **não pode ser mera** repassadora e encaminhadora de demandas. Temos que agregar valor tanto à manifestação dos usuários quanto à resposta do Estado.
- 2. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos:** caso o usuário encaminhe demandas em quantidade excessiva, em tom agressivo, ou mesmo que apresente manifestação aparentemente descabida. Desta forma, baseado no princípio da impessoalidade a Ouvidoria da Anvisa tem o dever de tentar compreendê-lo e dar-lhe o melhor tratamento possível.
- 3. Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a Agência possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão:** a Ouvidoria da Anvisa tem importância fundamental na comunicação tanto interna como externa à Agência, como um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos. Sendo assim, é responsável por deixar bastante claro ao usuário quais são seus direitos e quais são as formas adequadas de obtê-los.
- 4. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários:** dar tratamento adequado às manifestações significa recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados. A importância de um procedimento estabelecido em um ato normativo (portaria, regimento interno, dentre outros) se dá justamente porque a Ouvidoria

da Anvisa não pode depender da boa vontade dos gestores e dos servidores para funcionar.

- 5. Elaborar relatórios gerenciais capazes de subsidiar a tomada de decisões dos gestores da Casa:** a participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influenciam de alguma forma a tomada de decisão dos agentes públicos. Isso significa que a verdadeira participação social somente existe se a Ouvidoria da Anvisa faz a gestão da informação, a fim de contribuir para a melhoria dos processos internos da própria Agência.



## CLIENTE OU CIDADÃO?



*Recentemente, o usuário* do serviço público passou a ser denominado como “cliente”, data venia, não seja esta a conceituação correta, até porque, quando falamos em “cliente” damos a entender que há um grau de escolha, ou efetivo exercício de opção entre dois ou mais prestadores de um mesmo serviço. Diante destas assertivas, podemos afirmar que, o “cliente” do serviço público é mesmo um “usuário”, *e que conforme explica o dicionário Silveira Bueno da língua portuguesa: “O que possui ou frui alguma coisa por direito proveniente de uso; que utiliza algum serviço ou equipamento de uso coletivo”*. A qualidade do serviço de atendimento ao público, dentro da realidade de nosso país, apresenta-se como um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes. Essa necessidade é baseada em depoimentos dos usuários, expressando-se em suas queixas frequentes.

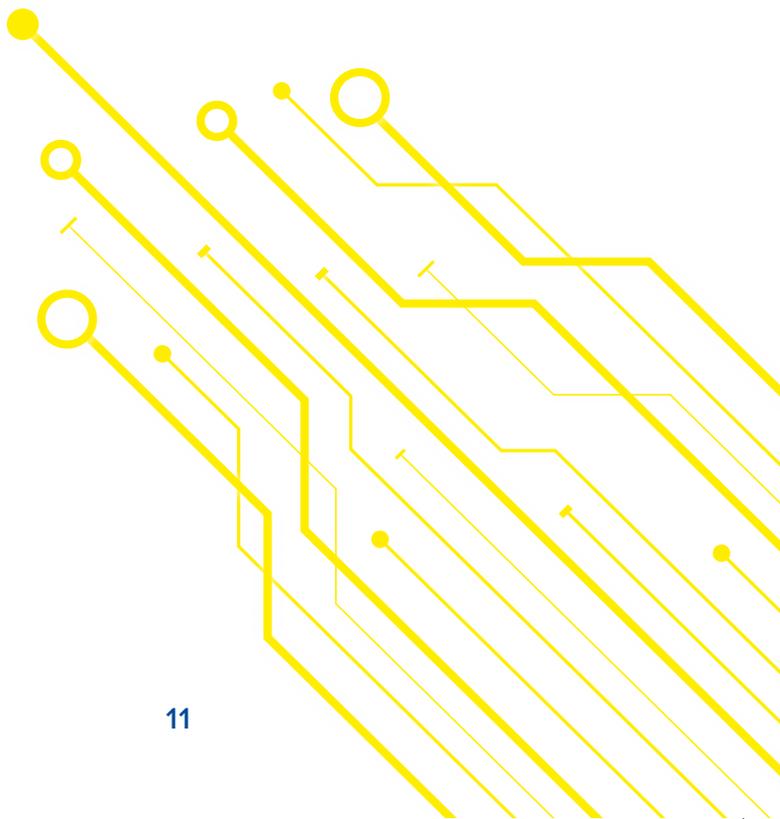
A cada dia que passa, a sociedade tem se tornado cada vez mais exigente na cobrança da eficiência e qualidade do serviço público. O sucesso da administração pública depende do nível da qualidade de seus serviços prestados, e isso só irá se efetivar a partir do desempenho dos servidores responsáveis por esses serviços em um bom nível, uma vez que envolve a satisfação das expectativas da sociedade.

Este Manual objetiva oferecer recomendações básicas acerca do atendimento aos usuários por meio do sistema Ouvidori@tende. Apresenta sugestões e referências elevando os padrões de respostas e reúne instruções para aperfeiçoamento e inovação no serviço prestado à sociedade.

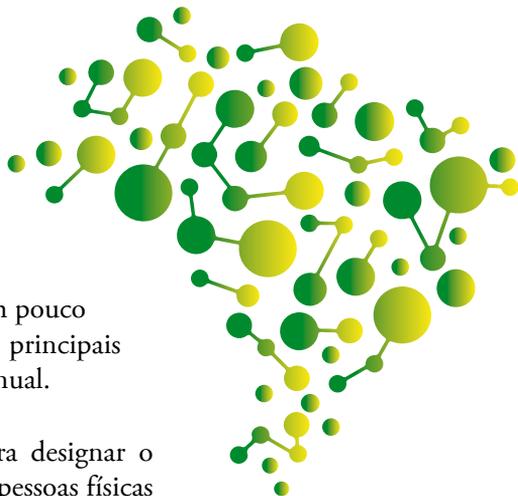
As orientações visam servir de parâmetro para todos os nossos interlocutores que acessam esse sistema. Verifica-se a necessidade



constante de atualização dos conhecimentos aqui produzidos, de modo a auxiliar fundamentalmente no processo de construção da participação ativa de todos os envolvidos no processo.



## CONCEITOS E DEFINIÇÕES



Inicialmente, vale à pena investirmos um pouco de tempo para o entendimento dos principais termos e referências utilizados neste Manual.

**Usuário:** Termo genérico utilizado para designar o público externo, compreendendo tanto pessoas físicas (cidadãos), quanto jurídicas (setor regulado entre outros).

**Ouvidori@tende:** Este termo refere-se ao sistema eletrônico de atendimento para o recepcionamento e tratativa das manifestações encaminhadas pelos usuários. Pode ser acessado pelo seguinte link: <https://www1.anvisa.gov.br/seguranca/sistemas.jsp>

**Demanda/Procedimento:** É o questionamento ou manifestação apresentada por meio de formulário eletrônico do sistema Ouvidori@tende. Geralmente, trata-se de uma solicitação de serviço, reclamação, elogio ou denúncia, lembrando que todos os contatos devem ser respondidos. O formulário pode ser acessado pelo seguinte link: <portal.anvisa.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>



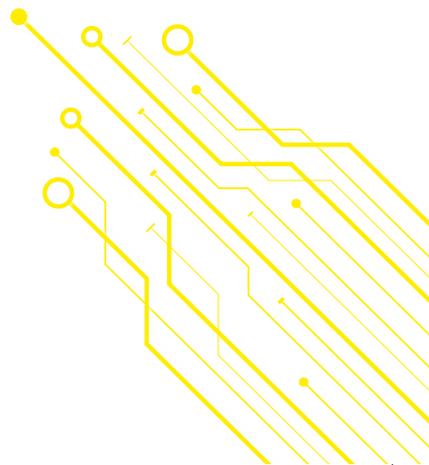
**Resposta automática:** Respostas geradas automaticamente pelo sistema. Servem como comprovante de recebimento da demanda, conforme descrito a seguir:

“Recebemos sua mensagem, registrada sob o número 66XXXX, que será direcionada à área técnica competente. Encaminharemos sua resposta em até 15 dias úteis. Agradecemos o contato. Ouvidoria/Anvisa.”

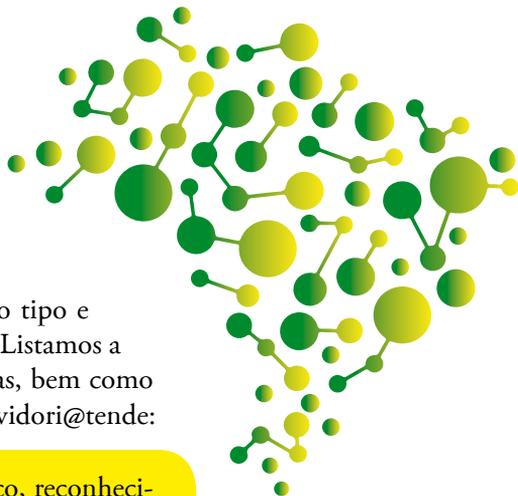
**Resposta final:** É a mensagem enviada ao cidadão respondendo as questões apresentadas na demanda inicial.

**Resposta padrão:** É a resposta utilizada pela equipe da Ouvidoria quando há demandas iguais. Porém, não configura uma resposta automática. As áreas técnicas, também, podem possuir suas respostas padrão.

**Demandas encerradas:** São demandas não qualificadas por fugirem do escopo de análise da Ouvidoria, podendo ser, também, demandas repetidas, as quais denominamos demandas em duplicidade.



## OS TIPOS DE MENSAGENS



A classificação das mensagens quanto ao tipo e natureza as identifica em seis categorias. Listamos a seguir a explanação sobre cada uma delas, bem como exemplos extraídos do nosso sistema Ouvidori@tende:

1. **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido e/ou prestado;

É importante, ressaltar, a satisfação que temos quando recebemos elogios direcionados aos servidores e às áreas da Casa, o que nos dá uma confirmação de dever cumprido, como pode ser visto no procedimento a seguir:

### PROCEDIMENTO 659542

“Gostaria primeiramente de agradecer a atenção sempre prestada com muita qualidade pela área de saneantes para com o setor regulado...”

2. **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços;

### PROCEDIMENTO 665138

“Concurso Anvisa. Gostaria de dar a sugestão de inclusão dos profissionais formados em Engenharia de Alimentos nas vagas dos próximos concursos para as áreas de ensino superior. O Engenheiro de Alimentos possui conhecimentos específicos sobre a qualidade dos alimentos, manejo, transporte, armazenamento entre outros e está tão apto quanto os demais profissionais que podem concorrer as vagas.”



**3. SOLICITAÇÃO:** requerimento de natureza administrativa ou assistencial;

#### **PROCEDIMENTO 661678**

“Considerando a Portaria nº 963 de 07 de junho de 2013, e o interesse da empresa AAA ter acesso ao despacho realizado por esta agência e publicada no Diário Oficial da União em 25/11/2015, venho por meio deste solicitar, respeitosamente, o acesso ao Despacho 0952/2015-GFISC/ GGFIS/SUCOM/ANVISA, acostado à fl. 2052.”

**4. RECLAMAÇÃO:** manifestação que relate insatisfação, desagrado ou protesto sobre um ato ou serviço;

#### **PROCEDIMENTO 661459**

“Petitionamos um processo de produto cosmético isento de registro na transação 10867702015 - produto BBB e efetuamos o pagamento no dia 16/12/15, porém até hoje (04/01/16) o pagamento não foi reconhecido pelo sistema SGAS e não foi gerado o número de processo para o produto. Gostaríamos que fosse verificado o que ocorreu com esta transação.”

**5. DENÚNCIA:** manifestação que indique irregularidade ou indício de irregularidade contra a prática de ato que descumpra ou não observa o que prevê a lei ou normas;

#### **PROCEDIMENTO 661389**

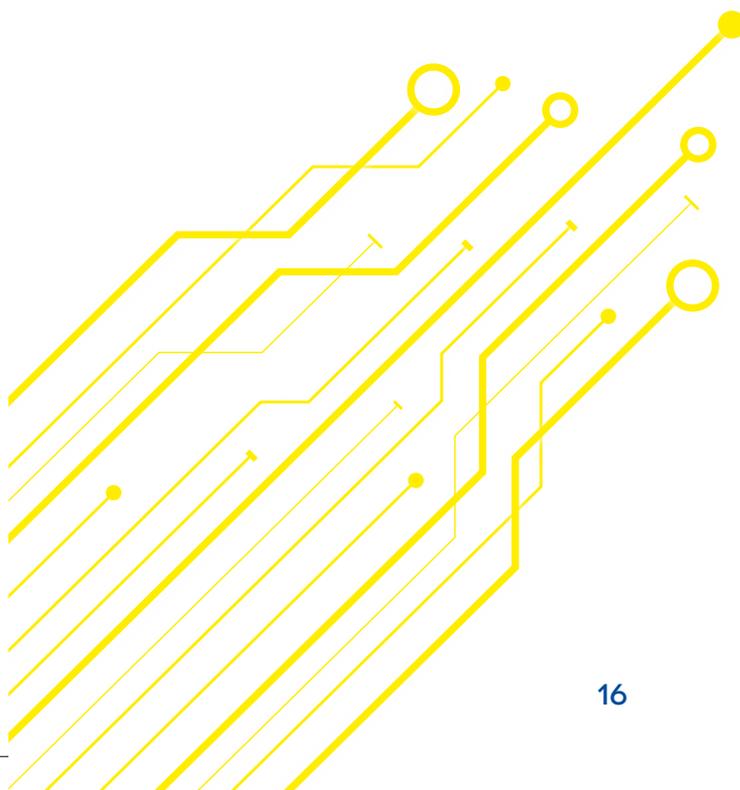
“Valor acima do sistema e não entrega de nota fiscal  
Ao comprar um determinado produto CCC, produto em falta devido a grande procura por ser repelente contra a dengue (Zica) minha esposa está grávida. A farmácia cobrou 75,00 do produto. No sistema marcava 66,00. Ao pedir nota do produto alegaram que não mexeram no sistema e que se eu quisesse nota somente no dia seguinte. Não deram desconto no produto e disseram que devido à falta do mesmo tinha que ser desta forma e neste preço, pois somente eles tinham. Acabei comprando por

necessidade. Mas, não concordei com a prática. Estou me sentindo lesado 2 vezes. Pelo preço que outra farmácia (não tinham) mas disseram que o preço do produto era 54,00 e a falta de nota fiscal para poderem vender no preço que querem.” (Sic)

**6. INFORMAÇÃO:** questionamento, comunicação ou pedido de instrução. As solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria são redirecionadas à Central. Com isso, a Ouvidoria acaba sendo demandada no que diz respeito às manifestações de denúncias, reclamações, elogios, solicitações e sugestões.

### PROCEDIMENTO 671139

“Gostaria de saber: em qual categoria se enquadra a farinha de amendoim dentro da RDC N° 7/2011?”



## A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM CIDADÃ



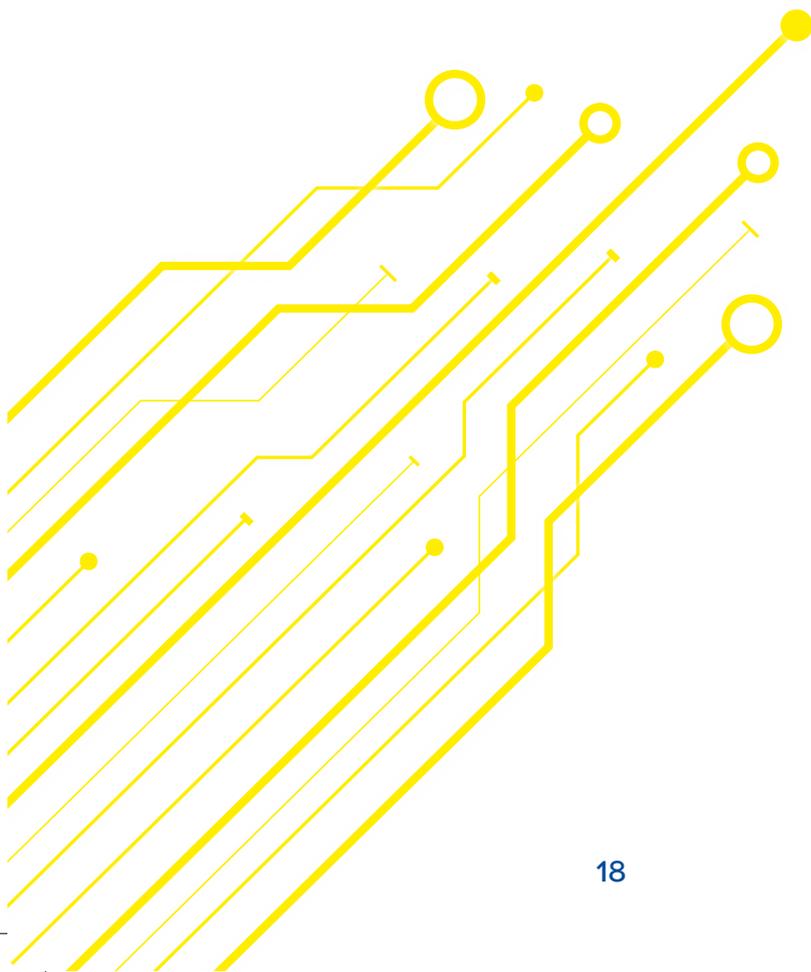
Tratando-se de um serviço institucional, a resposta deve dirigir-se diretamente ao cidadão com caráter pessoal, porém escrito de maneira formal, clara e direta. A redação das respostas deve considerar a diversidade de públicos que o serviço alcança, além de exigir clareza, exige simplicidade para facilitar a compreensão, independente do nível de escolaridade ou de conhecimento dos usuários; aqui na Ouvidoria, chamamos isso de **Linguagem Cidadã**.

## PERFIL DOS INTERLOCUTORES

O rendimento do trabalho de um servidor de qualquer órgão público está vinculado aos seus ideais. Desenvolver um alto nível de qualidade pessoal, incentiva o indivíduo a se sentir satisfeito, construindo assim a sua auto-estima. O desempenho, também, está vinculado ao reconhecimento que a pessoa recebe de si mesmo e dos outros com quem mantém um relacionamento profissional. Estudos modernos indicam que o reconhecimento tem se destacado por ser um mecanismo que se manifesta na melhora da auto-estima e na melhora do desempenho do indivíduo.

Especialistas em qualidade total consideram um desafio atingir um equilíbrio entre o que a população objetiva receber e o que uma organização tem condições de oferecer no que diz respeito à prestação de serviços. Para que as instituições públicas cumpram com sucesso a sua identidade social, precisam cada vez mais de servidores qualificados e com motivação para servir com qualidade.

Nesse sentido, a designação dos interlocutores da Ouvidoria para o sistema Ouvidori@tende é de vital importância para a qualidade dos serviços prestados pela Agência e um dos requisitos necessários para definir claramente as responsabilidades de cada um dos envolvidos, uma vez que a Ouvidoria *per si*, não é responsável pela qualidade das respostas aos usuários.



# PRINCÍPIOS ORIENTADORES PARA A QUALIDADE DAS RESPOSTAS



## CRITÉRIOS

Realizamos anualmente a **Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**, a fim de avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Agência por meio da Ouvidoria. A pesquisa faz parte de uma das ações de contribuição, impactando diretamente o indicador estratégico 9.3 da Anvisa, que diz respeito ao percentual de demandas recebidas pelo Ouvidoria respondidas em até 15 dias úteis. Desta forma, a qualidade da resposta ao usuário é monitorada nos seguintes quesitos:

1. **Tempo** (agilidade no atendimento);
2. **Clareza** (linguagem/redação adequada);
3. **Conteúdo** (embasamento técnico);
4. **Resultado** (atendimento do pleito) das respostas dadas ao cidadão.

Ao final do presente Manual, apresentamos um tópico específico sobre a importância da aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários e dos Interlocutores da Ouvidoria da Anvisa.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS INTERLOCUTORES



1. Ao receber as demandas dos usuários, relativas ao sistema Ouvidori@tende, avalie e responda, de acordo com os prazos acordados em Contrato de Gestão;

Exemplo:

**CERTO:**

“Informamos que detectamos uma inconsistência no sistema e será aberto um procedimento de reparo neste. Pode levar alguns dias, para que o procedimento seja concluído. Solicitamos gentilmente que o senhor aguarde. Acreditamos que em breve esta funcionalidade será reparada. Cordialmente”.

3. Evite utilizar respostas evasivas, pois não trazem esclarecimento ao usuário e podem gerar retrabalho:

**ERRADO:**

“A denúncia será encaminhada para área responsável para averiguação e aplicação das medidas cabíveis ao caso. Atenciosamente, GGAA”.

**Pergunta-se:** Qual seria essa área? Quais medidas serão aplicadas? Qual a previsão de prazo para a resolução deste procedimento?



4. Quando solicitado pela Ouvidoria, busque prestar as informações necessárias, em tempo hábil;
5. Havendo mais de um questionamento na solicitação do usuário, o ideal é que as respostas sejam elaboradas na ordem em que foram apresentadas pelo mesmo.

“Prezados senhores,

o presente questionamento visa sanar dúvidas no que tange a revogação da Resolução ANVISA Nº 59, de 27 de junho de 2000 e a extensão da aplicação da Resolução RDC/ANVISA nº 16/2013. Pergunta-se:

- a) A Resolução RDC/ANVISA nº 16/2013 é a norma que veio a substituir a Resolução ANVISA Nº 59, de 27 de junho de 2000?
- b) A Resolução RDC/ANVISA nº 16/2013 somente veio a substituí-la (Resolução ANVISA Nº 59, de 27 de junho de 2000) no que trata, exclusivamente, da fabricação e distribuição e armazenamento de produtos médicos, excetuando-se, neste caso os serviços de manutenção de equipamentos de uso em saúde?
- c) No caso dos serviços de manutenção de equipamentos importados (ou não) de uso em saúde (broncoscópios, gastroscópios, colonoscópios, duodenoscópios e respectivos processadores de imagens), qual é o regramento institucional (ANVISA) será aplicável?”.

#### **Parecer da Área Técnica:**

##### **CERTO:**

“Prezado, sr. XXXX, seguem respostas: a) Sim b) Não, o serviço de manutenção está inserido na norma. C) Nestes casos o regramento aplicável é a RDC 16/2013”.

6. Devemos ser solícitos e atenciosos, responder com a fundamentação legal ou embasamento da decisão que gerou a RDC além de apresentar organização em relação às informações e a formatação das respostas.
7. A resposta deve ser redigida em uma sequência lógica; informações dispostas de forma desconexa podem dificultar o entendimento da mesma. Você poderá dividir sua resposta em tópicos ou parágrafos para uma melhor compreensão ao usuário final.
8. Confira se as informações fornecidas estão corretas. Antes de enviar as respostas, revise o texto. Você pode simplificar a mensagem e melhorar o conteúdo final.
9. A resposta deve ser elaborada ao usuário e não à Ouvidoria. É frequente, o interlocutor esquecer-se deste detalhe.

“Prezados colegas da Ouvidoria, vocês poderão informar ao usuário que foi aberto SIGA 26016, conforme solicitado pela GESIS”.

**ERRADO:**

“Por favor, solicitar à requerente o nome do fármaco/substância que está relacionado ao medicamento.”

**Atenção:** a resposta deve ser elaborada ao usuário final. Vale destacar, que algumas respostas podem envolver o parecer de várias áreas técnicas, e por isso, é importante que as áreas tenham o cuidado na elaboração dos pareceres com um encadeamento lógico de fácil entendimento ao usuário.

10. Todos os contatos feitos por meio do Ouidori@tende devem ser respondidos, sem exceções. Mesmo os que fogem ao contexto do serviço prestado ou contenham contexto de ofensa, brincadeiras ou palavras agressivas.
11. Nas situações em que não seja possível compreender a solicitação do usuário por questões de redação ou organização, a Ouvidoria solicita ao usuário, por meio de resposta padrão, informações complementares ou esclarecimentos sobre a demanda.

“Prezado (a) Senhor (a),

Para darmos continuidade ao tratamento de sua demanda, faz-se necessário que nos forneça maiores informações, pois, não foi possível dar o devido encaminhamento.

Desta forma, para que possamos apresentar uma resposta consistente a sua demanda, favor nos reescrever fornecendo maiores detalhes. (...)

Atenciosamente,

Equipe Ouvidoria / Anvisa.”

12. A resposta sempre deverá ser dada via sistema Ouvidori@tende.
13. Procure não expor os problemas internos da Agência, como falta de servidores ou problemas de TI. Sabemos que setores e unidades enfrentam dificuldades em relação ao serviço, mas devemos nos atentar a responder apenas às solicitações, sem expor os problemas que dizem respeito apenas à Anvisa. O Ouvidori@tende é um meio de comunicação entre o cidadão e a instituição e deve ser utilizado para responder pontualmente as demandas.

**ERRADO:**

“Prezados, a área responsável pela análise do processo em questão, conta com 3 especialistas, 1 especialista coordenador substituto, um técnico em regulação e uma estagiária, para atender a toda a demanda nacional de registro. Efetivamente, são 4 pessoas para realizar toda a demanda. Não temos como realizar um trabalho sobre humano, a fim de analisar todas as petições de registro dentro de 90 dias. Esse prazo foi instituído pelo Decreto nº 8077/2013, no entanto é completamente desproporcional às estruturas atuais da ANVISA.”

**ERRADO:**

“Em atenção ao questionamento feito através do sistema Ouvidoria Atende, relativo à demora de resposta ao protocolo SAT nº 2016029066, informamos que a análise ainda não havia sido feita em razão da alta demanda do XXX aliada à pequena quantidade de servidores e recursos para esse fim.”

14. Não use termos de comunicação interna, pois os termos usados entre as áreas técnicas como, por exemplo, as siglas, podem apresentar-se de difícil compreensão para o cidadão, escreva de forma simples; cite-as apenas, caso estejam acompanhadas de seus significados. Evite frases rebuscadas, jargões e especificações técnicas.

**ERRADO:**

“Prezado usuário, informamos que o procedimento foi encaminhado à GGAA, solicitando que a área abra uma demanda no SIGA através de seu Interlocutor, para que a equipe responsável possa analisar o problema.”

**Pergunta-se:** O cidadão é obrigado a saber o que é um SIGA? Sendo necessário utilizar este termo, explique que se trata de um procedimento interno da Agência, por exemplo.

15. Evite reportar-se intimamente; use tratamento pessoal, cite o nome do demandante e demonstre tratamento individual. O texto deve ser polido, sem excesso de formalismos e tratar exclusivamente de informações e serviços.

**CERTO:**

“Prezada sra. Daiane, tendo em vista que o enquadramento foi discutido em reunião técnica, o tempo de resposta fica um pouco mais demorado. É prática da área posicionamentos em uma semana. Mesmo assim, a resposta a essa demanda deve ser finalizada até sexta feira, concluindo pela não classificação do produto como xxxxx.”

**ERRADO:**

“Prezado agente regulado, em atenção ao solicitado, informamos que a empresa notificou a descontinuação do referido medicamento...”

**ERRADO:**

“A mensagem foi repassada para a servidora e sua chefia 😊”.

16. Seja conciso, respeite o tempo do cidadão e escreva apenas o que é necessário, nem mais e nem menos. Porém é importante sempre atentar-se para a polidez. Respostas curtas e diretas demais podem causar uma má impressão à sociedade.

**ERRADO:**

“Prezado,

Para importação por pessoa física para uso próprio é necessário verificar o disposto na RDC 11/2008.”

**ERRADO:**

“Prezados,

Informamos que a data é 10 de novembro de 2008.”

**ERRADO:**

“Prezado Agente Regulado, já existe um chamado aberto neste canal com o mesmo teor de questionamento. Por favor, não proceda a abertura de dois chamados para o mesmo caso, pois isso tardará a resolução dos mesmos, haja vista o grande fluxo de chamados que recebemos por dia”.

17. Seja atencioso ao ler a demanda e identifique as informações desejadas. Comentários e narrativas pessoais, não precisam ser respondidos a menos que se refiram diretamente à demanda.
18. Aborde todos os questionamentos suscitados pelo demandante. Respostas incompletas e evasivas geram novas demandas e retrabalho. Veja a seguir um exemplo de demanda reencaminhada pelo usuário gerando retrabalho:

“A resposta recebida através do protocolo 2015253907 não condiz com os meus questionamentos realizados. A resposta dada pela área técnica, não informa o número do protocolo.”

19. Agradeça em casos de denúncias, críticas e reclamações, pois é uma forma de reconhecer a participação das pessoas que têm a intenção de melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Agência.

**CERTO:**

“Prezada, boa tarde!

Inicialmente agradecemos a ajuda no controle da regularidade. Nesse caso necessitamos materializar e caracterizar a infração sanitária conforme a Lei N. 6.437/1977 e para isso o rótulo ou embalagem é fundamental. Caso seja possível nos encaminhar o material para o endereço SIA TRECHO 5, LOTE 200, CEP 71205-050, BRASÍLIA/DF, poderemos adotar as providências necessárias diretamente pela ANVISA.”

20. Informe a origem da resposta. É uma forma de demonstrar que a demanda foi tratada de maneira individual e que existem responsáveis pela mesma. Portanto, a assinatura deve conter nome completo da área e a sigla.
21. Inicie a resposta com uma referência formal ao nome fornecido pelo cidadão, em linha isolada e no início do texto.
22. Encerre a resposta com cumprimento simples.

**CERTO:**

“Prezados,

...

Atenciosamente,

Gerência Geral AA (GGAA).”

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS GESTORES

Na busca pela eficiência, a administração contemporânea tenta desburocratizar o andamento dos processos, dando agilidade sempre que possível e suprimindo medidas ineficazes, que só servem para dar morosidade e complexidade aos resultados. Nesse sentido, a busca contínua pela qualidade de resposta e atendimento ao usuário deve ser uma bandeira a ser levantada não apenas pelos interlocutores, mas, recrudescida por todos os gestores.

A princípio, os gestores públicos devem identificar as fragilidades do atendimento aos usuários e demonstrar o comprometimento e a preocupação da Agência em prestar serviços de qualidade. A seguir, apresentamos algumas orientações aos gestores da Casa, os quais devem primar por:

- **Manter continuamente atualizado o cadastro dos interlocutores** junto à Ouvidoria;
- **Informar mudanças internas de operacionalização** e de respostas padrão da área que sejam de interesse da Ouvidoria, de forma a minimizar eventuais problemas;
- Identificar, dentre os servidores do setor, o melhor perfil para ser um bom interlocutor. Dentre estes interlocutores, apontar sempre **um titular e um suplente**, no caso das ausências do titular;
- **Incentivar a leitura completa deste Manual** sempre que um novo interlocutor for designado ou caso haja rodízio nesta atividade dentro da área técnica;
- Estimular a participação anual de seus interlocutores no “**Encontro de Interlocutores**” promovido pela Ouvidoria;
- **Monitorar, rotineiramente, as respostas fornecidas à Ouvidoria**, tanto no que se refere ao cumprimento dos prazos de respostas (Tempo

Hábil de Resposta), quanto à qualidade dos pareceres enviados pelos interlocutores da área.

## RESPOSTAS QUE ENVOLVEM MAIS DE UMA ÁREA

Respostas que exigem complementação de mais de uma área devem ser reencaminhadas à Ouvidoria, via sistema Ouvidori@tende. Seguem alguns exemplos:

1. “Ouvidoria: sugerimos consultar a Gerência Geral AA (GGAA) para complementação deste procedimento, pois as referidas notificações são apreciadas pela mesma.”
2. “Ouvidoria: solicitamos encaminhar à Gerência Geral BB (GGBB) para avaliação de eventuais razões da indisponibilidade do produto já registrado.”
3. “Ouvidoria, sugerimos encaminhamento à Gerência Geral CC (GGCC) para complementação de resposta referente ao processo XXX, de competência daquela Gerência.”
4. “Prezados, por favor, encaminhar à Gerência Geral DD (GGDD) para complementação da resposta, se necessário.”

## EVITE AS SEGUINTE RESPOSTAS

1. “A denúncia será encaminhada para a área competente para as providências cabíveis”.

**Pergunta-se:** Qual seria essa área?

Qual seria a previsão média de resposta à demanda?

2. “Não. Ainda prevalece a renovação de BPF a cada 2 anos até regulamentação específica pela Anvisa. Atenciosamente, GGAA”.

Expressões afirmativas ou negativas, logo no início de uma resposta, podem repercutir negativamente para a imagem da Agência. Assim, busque vias alternativas usando, por exemplo, as seguintes expressões: “No que diz respeito ao seu procedimento, informamos que não é possível. Ainda prevalece...”.

3. “A informação será averiguada e as providências cabíveis serão tomadas”.

**Pergunta-se:** Quais seriam essas providências?

Quanto mais específica a resposta, maior o nível de satisfação do usuário por compreender o que realmente será feito em seu favor. Uma resposta satisfatória não significa que o pleito do cidadão foi atendido de forma positiva, mas sim que o conteúdo dela corresponde ao que foi demandado e está dentro dos níveis de cordialidade e clareza necessários para o seu bom entendimento.

## DETALHES PARA A PADRONIZAÇÃO DE RESPOSTAS

A criação e manutenção de respostas padronizadas contribuem com o sistema de atendimento e os demais serviços. Essas respostas oferecem vantagens para a instituição e setores, como por exemplo:

- *Agilidade:* Pois evita a criação de respostas diversificadas para demandas de conteúdo repetitivo, diminuindo-se o prazo das respostas e acúmulo de demandas;
- *Consistência:* Demandas iguais serão sempre respondidas com o mesmo conteúdo, assegurando a correção de informações;
- *Priorização:* Respostas automáticas colaboram para a priorização e acompanhamento de demandas mais complexas;
- *Volume:* Torna-se possível responder o maior número de demandas dentro dos prazos determinados.

### Atenção!

É preciso ter cuidado na elaboração de respostas padronizadas. Pois um pequeno deslize, pode se tornar um “erro padrão” afetando a imagem da Agência.

Seguem algumas dicas para a padronização de respostas:

1. **Na assinatura final da resposta, não há necessidade de se colocar a data** em que o procedimento foi respondido, pois isso é registrado automaticamente no sistema.
2. **Não assine a resposta utilizando apenas a sigla de sua área.** O usuário não é obrigado a conhecer as siglas das áreas da Agência.

3. **Não informe o ramal de sua área, e nem o seu endereço eletrônico**, a menos que seja realmente necessário.
4. **Respostas padrão devem ser adaptadas** à demanda do cidadão sempre que preciso.
5. Quando o serviço ou resposta estiverem disponíveis no portal da Agência, **indique na resposta o caminho ou links para que o usuário encontre facilmente a informação**.
6. Ao definir uma resposta padrão e colocá-la à disposição da Ouvidoria, **é importante estabelecer um prazo limite em que a mesma deverá ser utilizada**, ou entrar em contato com a Ouvidoria para adequá-la, quando houver alteração a ser aplicada na resposta padrão.

**Desta forma evite cometer os seguintes erros:**

Caro usuário,

...

Desejamos sucesso,

Fulano de Tal – Ramal XXXX

Gerente de XXXX

fulano.de.tal@anvisa.gov.br

GGAA, 29/04/2016.

## RESUMINDO

1. O prazo determinado para o atendimento é de **15 dias úteis** a partir do contato do usuário.
2. Caso haja solicitação na demanda quanto aos prazos para análise de processo ou recurso, informe ao demandante a previsão de conclusão, **com base no histórico da área**.
3. Lembre-se que  **você responde ao usuário** e não aos técnicos da Ouvidoria.
4. Todas as respostas devem **começar com o vocativo** (em geral, utilizamos “Prezado” e suas variações) com o nome do usuário (quando fornecido), e finalizar com **“Atenciosamente, nome da área por extenso/Sigla”**.
5. Atente-se para as **regras gramaticais e normas de redação**.
6. Certifique-se da **qualidade de sua resposta**: tempo (agilidade no atendimento), clareza (linguagem/redação adequada), conteúdo (embasamento técnico) e resultado (atendimento do pleito).
7. **As respostas devem conter todas as informações e procedimentos necessários** para a obtenção do serviço pleiteado.
8. As respostas não se devem limitar a responder ao cidadão, devem ir além, **respondendo às possíveis dúvidas que possam advir**.
9. **Cuidado ao enviar respostas com erros de digitação e erros ortográficos**, pois podem gerar uma insegurança ao usuário.

## COMO ACESSAR ? PASSO A PASSO



1. Para ter acesso ao Sistema Ouvidori@tende, o interlocutor deve fazer a solicitação para o email institucional da Ouvidoria (*ouvidoria@anvisa.gov.br*) da Anvisa, fornecendo os seguintes dados:

Nome:
Login:
CPF:
Lotação:
Ramal:

2. Após a confirmação do acesso, você poderá acessar o sistema Ouvidori@tende no seguinte link: <https://www1.anvisa.gov.br/seguranca/sistemas.jsp>
3. Insira o seu usuário e senha, conforme figura abaixo:



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

### Sistema de Segurança - ANVISA

Identificação do Usuário		
Usuário	<input type="text"/>	
Senha	<input type="text"/>	
Confirmar	Limpar	Sair

Entre com seu nome de usuário e senha para efetuar a solicitação de serviço ou consulte!

**Informamos que a senha é a mesma do DATAVISA ou 123456.**



4. Clique na aba 'Lista de Procedimentos Recebidos' e logo em seguida clique no procedimento que deseja responder.
5. Depois de responder o procedimento com o parecer de sua área, você poderá devolver o procedimento à Ouvidoria com o parecer final ou solicitar que a Ouvidoria o encaminhe para outra área técnica para análise e complementação de resposta, caso haja necessidade.
6. Efetuada a operação, clique em voltar para acessar novamente a página de procedimentos. Conforme a imagem a seguir:



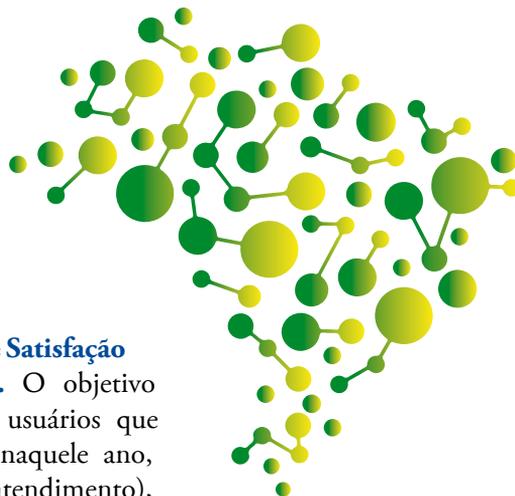
## CURIOSIDADES/ DICAS



- Após a finalização do procedimento pela Ouvidoria (ou seja, quando a resposta é enviada ao usuário) não há como fazer qualquer tipo de complementação ou retificação da resposta emitida via sistema. Desta forma, se a área técnica tem interesse em emitir qualquer novo parecer ao usuário, deverá encaminhar o mesmo para o email institucional da Ouvidoria, mencionando o número do procedimento, e o técnico responsável fará a anotação do parecer no sistema Ouvidori@tende, e procederá ao encaminhamento por email da resposta complementar ao usuário.
- O sistema Ouvidori@tende comunica-se diretamente com o OuvidorSUS (do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES). Desta forma, caso a demanda seja de competência local e o demandante tenha fornecido o endereço completo a ser vistoriado, a Ouvidoria pode proceder ao encaminhamento, via sistema, à Vigilância Sanitária local. Caso sua área receba este tipo de demanda é possível solicitar à equipe da Ouvidoria o direcionamento à Visa local.
- Para aquelas demandas que não sejam de competência da Anvisa, a Ouvidoria procederá com o devido encaminhamento para as seguintes entidades: MTE, ANEEL, ANATEL, ANTT, MAPA, Inmetro, ANS, IBAMA, entre outros.
- A equipe da Ouvidoria está sempre à disposição dos interlocutores para conversar sobre o melhor encaminhamento das demandas, de maneira que a resposta mais adequada seja direcionada ao usuário.



## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA

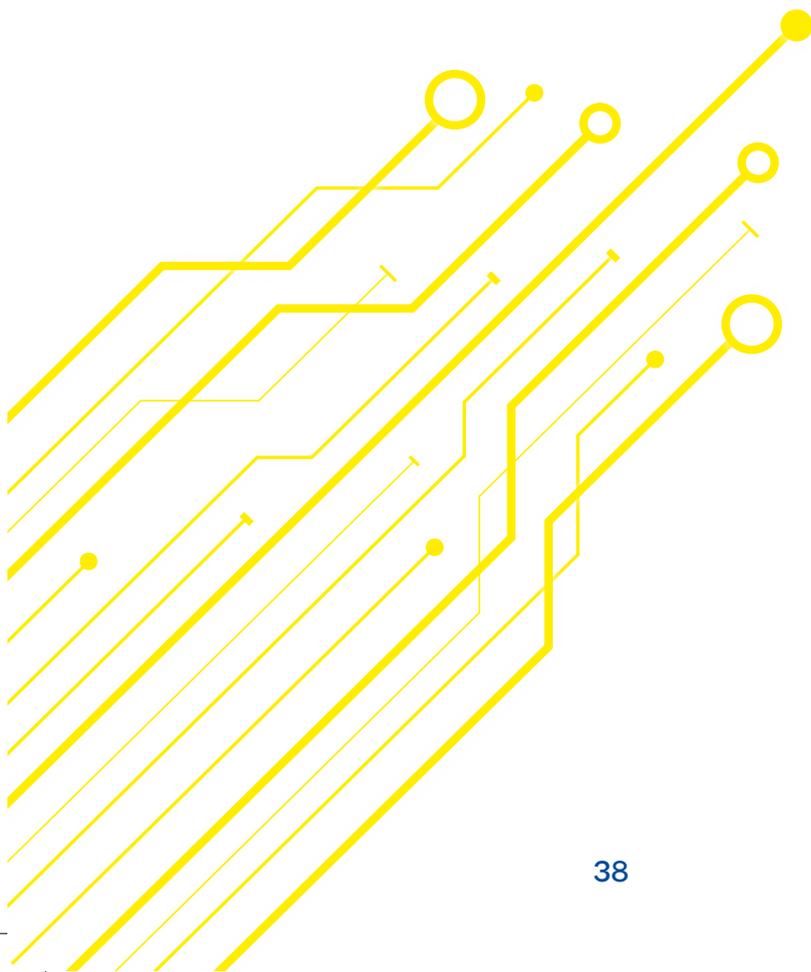


Em 2015, foi realizada a **4ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria/Anvisa**. O objetivo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Ouvidoria naquele ano, nos quesitos de tempo (agilidade no atendimento), clareza (linguagem/redação adequada), conteúdo (embasamento técnico) e resultado (atendimento do pleito). Destaca-se que a Anvisa, de acordo com uma das metas pactuadas no seu Contrato de Gestão, propõe-se a dar respostas aos seus usuários em, no máximo, 15 dias úteis.

O resultado desta pesquisa tem auxiliado no processo de racionalização de protocolos internos e de respostas mais céleres e ajustadas ao que foi solicitado pelo cidadão. A cada ano, o resultado da pesquisa gera ações e medidas mais proativas da Ouvidoria, além de maior eficiência na gestão administrativa.

No ano de 2015, foi aplicada, também, a **2ª Pesquisa de Satisfação dos Interlocutores da Ouvidoria/Anvisa**. O período de coleta de informações ficou compreendido entre os dias primeiro e 23 de Outubro, em que foram preenchidos 69 questionários dos servidores da Casa. Identificamos 46% destes respondentes sugerindo a disponibilização de um **Manual dos Interlocutores** para garantir o pleno conhecimento de uso e funcionalidades do sistema da Ouvidoria. A fim de reforçar estas ações, e atendendo à sugestão de, aproximadamente, 80% dos interlocutores entrevistados nesta pesquisa, a Ouvidoria organizar a cada ano, o Encontro da Ouvidoria da Anvisa, um evento de capacitação envolvendo todos os nossos interlocutores e parceiros, visando à melhoria na qualidade de respostas.

As Pesquisas de Satisfação dos Usuários e dos Interlocutores permitem à Ouvidoria da Anvisa fazer uma análise com a visão do público externo e interno, objetivando a busca pela excelência nas respostas aos cidadãos. Portanto, nossos interlocutores devem ter ciência deste compromisso com a sociedade e devemos fazer um esforço conjunto para o cumprimento deste quesito de tempo de resposta, sem deixar de considerar a qualidade da informação.



## PALAVRAS FINAIS: QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO



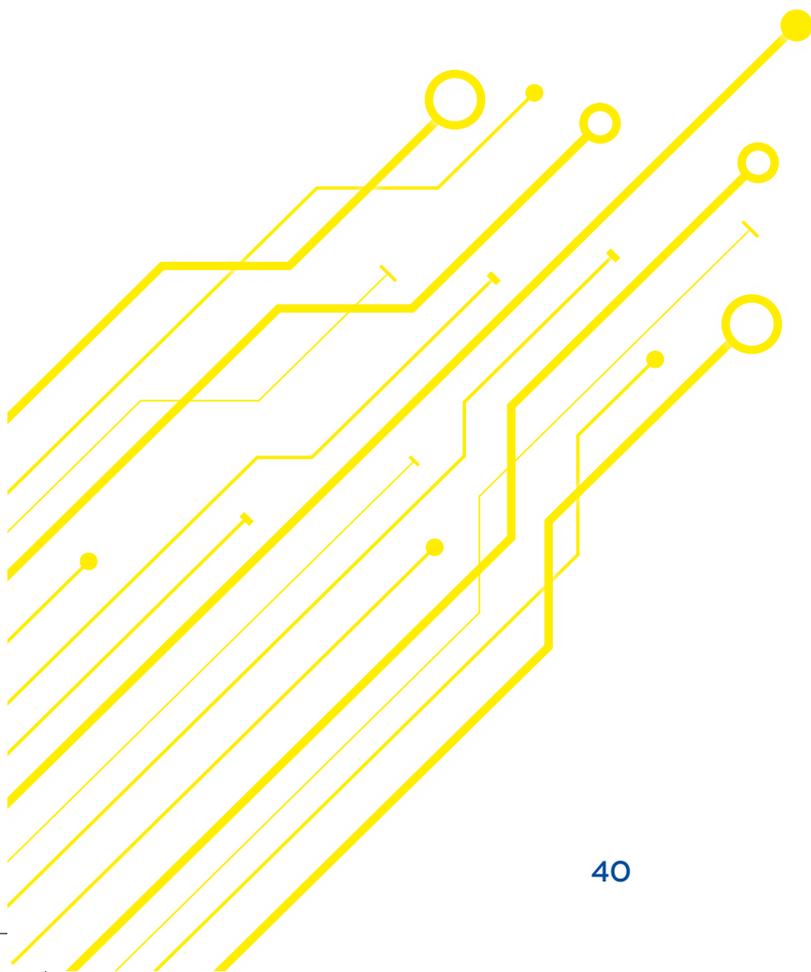
Medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao serviço público oferecido é comparar as suas expectativas com os resultados. Segundo Kotler (1998) *apud* Cardoso Neto (2010), satisfação é “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado, ou resultado em relação às expectativas do cliente”. O treinamento é a ferramenta inicial para o desenvolvimento do processo de qualidade e sucesso de um órgão, pois, por meio dele que ocorre o nivelamento de informações que resultará no bom desempenho do servidor para com o usuário. A satisfação aliada ao bom atendimento deve ser uma preocupação constante de toda a organização. O bom atendimento, quando prestado com qualidade, deve ter como escopo principal a satisfação do usuário, pois é ele quem vai disseminar a “boa fama” ou “má fama” quanto ao serviço ofertado pela Agência e isso é um fator determinante para o sucesso da organização.

É dever da administração, no âmbito da oferta dos serviços públicos, tratar com dignidade o cliente-cidadão no exercício do Estado democrático. Mas, também, é do interesse da própria administração atender bem àquele, pois é nas filas e nos guichês das repartições públicas que o governo é julgado diariamente.

É notório que o setor público ainda caminha a passos lentos na modernização e agilidade de seus serviços prestados à sociedade. Nesse sentido, o servidor acaba por personificar a ineficiência, o descaso e a incompetência junto ao usuário, por estar na linha de frente. Nota-se que existe uma equação simples: se há um atendimento com qualidade e agilidade, há satisfação do usuário, e isso reflete no reconhecimento público do servidor, que nessa cadeia acaba sendo motivado. É preciso

implantar um modelo que venha beneficiar não só o cidadão, mas que também traga desenvolvimento para a Agência. Na administração pública, a qualidade surge como meio para se atingir o princípio da eficiência, inserido na Constituição Federal. A qualidade tornou-se então foco das atenções e cobranças pelo cliente/usuário, por ser considerada uma medida de controle da sociedade, com a finalidade de avaliar os serviços oferecidos pela nossa Agência.

Nesta linha de ação, sensibilizar nossos interlocutores sobre o compromisso que temos de prestar um serviço de qualidade com foco no cidadão e que atenda às necessidades atuais de uma sociedade cada vez mais empoderada é o nosso desafio.



## CHECK LIST



Chegamos ao fim do nosso Manual. Organizamos, a seguir, um check-list com o objetivo de facilitar a verificação de detalhes, identificar e corrigir falhas, em caso de dúvidas consulte o capítulo sobre o tema desejado.

A demanda é de competência da Agência?
A demanda exigiu encaminhamento externo (fora da Agência)?
O órgão a ser procurado pelo demandante foi corretamente informado?
A demanda é uma solicitação, denúncia, sugestão ou reclamação?
A demanda foi direcionada ao setor competente?
Os prazos de respostas foram cumpridos?
Os procedimentos estão descritos na ordem em que devem ser realizados?
As informações foram revisadas e atualizadas?
A resposta é iniciada com o vocativo? O nome está correto?
As referências ao assunto foram citadas?
A assinatura está completa, com sigla e nome completo da área?
Os termos técnicos foram devidamente explanados?
A resposta final atende as questões apresentadas pelo cidadão?
Em casos de serviços presenciais, os endereços e horários de funcionamento foram corretamente informados?
As siglas, caso utilizadas, foram explicadas no texto?
As informações foram verificadas previamente?
Foi sugerida uma fonte para informação?

Foi indicado o link para se obter a informação ou serviço solicitado?
Se o serviço é de competência de outra instituição, isso foi devidamente informado?
As informações estão corretas?
A resposta informa os prazos?
A descrição do serviço ou informação está disponível para uso imediato?
Os conteúdos da resposta padronizada são atualizados continuamente?
As informações e procedimentos estão atualizados?
A resposta contém erros de grafia e de pontuação?
A resposta é direcionada à Ouvidoria?
A resposta é direcionada ao usuário?
A resposta precisou de complementação de outra área técnica?
Foi dada ciência ao gestor da área de demandas que requerem atenção especial?



