

RELATÓRIO OUVIDORIA

Relatório de Elogios da Anvisa

Julho/Agosto 2018



Diretor-Presidente

William Dib

Diretores

Alessandra Bastos Soares - DIARE

Fernando Mendes Garcia Neto – DSNVS

Renato Alencar Porto – DIREG

William Dib – DIMON

DIGES

Ouvidor Interino

André de Souza Oliveira Magela

Equipe Técnica

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Paulo Augusto Lemos de Souza

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

Sérgio Otávio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

Produção e Revisão

André de Souza Oliveira Magela

Suzana Beatriz Antunes Flores

Sumário

Introdução.....	2
Embasamento Legal	3
Servidores Elogiados.....	4
Elogios às Áreas/Visas	4
Avaliação Anvisa Portal de Serviços do Governo Julho/Agosto.....	6
Quadro Resumo dos Elogios	7
Julho	7
Agosto	9
Considerações Finais.....	11

Introdução

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta o presente relatório de elogios referente ao bimestre **Julho/Agosto**.

A Ouvidoria da Anvisa tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Agência, quer seja pela participação popular, quer seja viabilizando que demandas registradas sejam analisadas e apuradas, e conflitos trazidos pelo setor regulado, sejam solucionados pelas áreas competentes desta Agência. Ou ainda, a Ouvidoria tem função de favorecer a detecção de falhas em ações ou procedimentos e contribuir para a promoção de melhorias em nossos serviços públicos. Nesse sentido, cumpre-nos informar que o conteúdo abordado nas demandas descritas no presente relatório, exprime unicamente a percepção do usuário.

Desta forma, a Ouvidoria busca continuamente desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição. A revisão deste trabalho não se esgota, ela é dinâmica e resulta, principalmente, da evolução contextual de nossa Agência e da visão sistêmica de seus coautores, os quais continuamente agregam contribuições que servem de instrumento a futuras análises.

O presente relatório de elogios visa tão somente sensibilizar os gestores da Casa sobre a importância de termos um retorno favorável da sociedade no que diz respeito às ações da Agência, nos impulsionando cada vez mais a elevar nossos próprios padrões de qualidade.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino

As ouvidorias públicas podem atender ao público externo e ao público interno. O público externo são os cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade. O público interno são os servidores do órgão. Qualquer pessoa pode apresentar uma sugestão ou uma queixa à ouvidoria, de preferência diretamente ao Ouvidor, sem passar por alguma instância de intermediação. As demandas do público interno devem receber tratamento igual às demandas recebidas do público externo: devem ser analisadas e encaminhadas à unidade responsável para análise, providências e resposta ao interessado. No entanto, é importante ter claro que a ouvidoria não é um órgão de **solução de conflitos internos** e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção. O órgão/entidade deve dispor de mecanismos próprios para isso.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2018 DA OGU

Em 18 de junho de 2018, a Ouvidoria-Geral da União editou a Instrução Normativa OGU nº 5, a qual revoga a IN nº 1/2014. A norma entrou em vigor na data de sua publicação. Com intuito de promover a atuação em rede, a qualificação dos serviços públicos e do atendimento ao cidadão, o normativo é consequência de um esforço conjunto da Ouvidoria-Geral da União e das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Representa um primeiro passo na uniformização dos procedimentos que envolvem as atividades das ouvidorias. No que tange ao recepcionamento de elogios, dispõe o seguinte:

“Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Neste sentido, a Ouvidoria da Anvisa, desde Julho de 2017¹, tem divulgando, a cada bimestre, o relatório de Elogios da Agência. O qual está disponível no Portal da Anvisa, e também sendo enviado para ciência dos servidores elogiados, para apreciação das áreas técnicas e, também para a GEPES, para que conste na ficha funcional. Entendemos que isso poderá instigar, com o tempo, uma cultura de valorização de boas práticas de atendimento em nossos servidores perante a sociedade.

¹ Foi aberto no dia 08/01/2018 o Processo n. 25351.900589/2018-26 no SEI, o qual foi remetido para a GEDEP, com o nome de 22 servidores elogiados no ano de 2017, para que os elogios constem em suas respectivas fichas funcionais.

Servidores Elogiados²

Nome Servidor	Área	Diretoria	Mês
Mirian Meireles Matsumoto	CVPAF/BA	DIMON	Julho
Juarez Evangelista (2 elogios)	CVPAF/RJ	DIMON	Julho
Simone Macedo da Silva Pereira (2 elogios)	CVPAF/RJ	DIMON	Julho
Aroldo Lívio de Franca Carneiro	PPA - ILHÉUS/BA	DIMON	Agosto
Carlos Augusto Fernandez da Fonseca	CVPAF/RJ	DIMON	Agosto
Sebastião Cândido de Sá	PP - ITAJAÍ/SC	DIMON	Agosto
Mario Souza	CVPAF/ES	DIMON	Agosto
Raniele Ferreira de Lima	PP - FORTALEZA/CE	DIMON	Agosto
Lucilene Galdino Chaves Caldeira	CGTAI	DIGES	Agosto

Elogios às Áreas/Visas³

Área/Visa	Diretoria	Mês
GGPAF	DIMON	Julho
GEMAT	DIARE	Julho
CGTAI	DIGES	Agosto

² Foi aberto no dia 10/07/2018 o Processo n. 25351.923707/2018-74 no SEI, o qual foi remetido para a GEDEP, com o nome de 11 servidores elogiados referentes ao bimestre maio/junho.

³ Quando não conseguimos identificar o servidor elogiado ou quando o elogio é direcionado para a área ou visa.

Painel de monitoramento Portal de Serviços Julho/Agosto

www.servicos.gov.br

Serviços digitais

Percentual de serviços que possuem todas as etapas digitais.

52%

Serviços disponíveis

Quantidade de serviços disponíveis no Portal de Serviços.

33

Prazo previsto

Tempo médio estimado entre a solicitação do serviço e a entrega.

42 dias

Manifestações

Quantidade total de manifestações do formulário "Simplifique!".

7

Avaliações positivas

Percentual de avaliações positivas das informações sobre os serviços no Portal de Serviços.

77%




















Documentos

Média de documentos solicitados ao usuário por serviço.

2

Avaliação Positiva Anvisa Portal de Serviços do Governo⁴

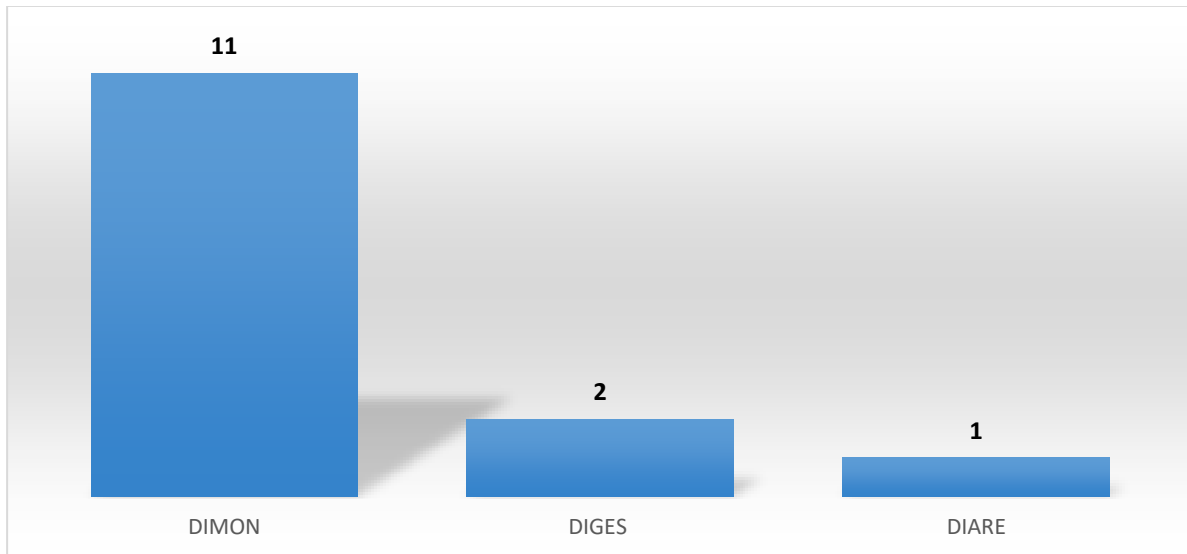
Julho/Agosto

Serviços Públicos de Atendimento ANVISA	Avaliação
Obter Autorização de anuência em Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Medicamento para a realização de ensaios clínicos no Brasil	
Obter autorização de exportação de substância controlada ou medicamento	
Obter Autorização para aquisição de medicamentos sujeitos a controle especial	
Obter Certificado de não objeção para exportação	
Obter Autorização de Importação de Substância ou Medicamento	
Obter autorização para importação excepcional de produtos à base de Canabidiol	
Obter Registro de Medicamentos Genéricos, Similares, Novos e Inovadores	
Obter Certificado de Boas Práticas de Fabricação	
Obter regularização de produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos isentos de registro por meio de notificação	
Obter Certificado de Venda Livre para Produtos de Higiene Pessoal, Perfumes e Cosméticos	
Obter autorização de funcionamento	
Obter o Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia	
Obter Certificado de Livre Prática	
Obter Anuência Prévia em Licença de Importação	
Obter Certificado de Boas Práticas de Distribuição ou Armazenagem	
Obter Certificado de não-objeção para importação	
Obter Autorização para dispensação excepcional de medicamento a base de Talidomida	
Obter Regularização de Produtos Saneantes de Risco 1 por meio de Notificação	
Obter Registro de Produtos para a Saúde	

⁴ **Cores:** Verde (76% a 100%), Amarelo (51% a 75%), Vermelho (26% a 50%) e Preto (0% a 25%)

Quadro Resumo dos Elogios

A seguir apresentamos quadro resumo dos elogios⁵:



A Anvisa, por intermédio de sua Ouvidoria, recebe elogios o que reforça e estimula, a cada dia, o compromisso de sempre servir bem aos interesses da sociedade.

Relatamos a seguir um total de **14** elogios elencados no bimestre Julho/Agosto, sendo **9** direcionados a servidores da Casa e **3** às áreas técnicas da Agência. Além destes, houve inúmeros elogios referentes aos serviços da Agência disponibilizados no Portal de Serviços do Governo⁶. Vale destacar que dois servidores foram elogiados duas vezes.

Foi aberto, no dia **02/10**, o Processo n. **25351.935431/2018-77** no SEI, o qual foi remetido para a GEPES, com o nome dos **9** servidores elogiados neste último bimestre, para que os elogios constem em suas respectivas fichas funcionais.

O Relatório de Elogios é disparado bimestralmente para toda a Casa e, também, está disponível no Portal da Agência e pode ser acessado no seguinte endereço:

<http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>

Julho

Elogio GGPAF

Procedimento 829702: Elogio à área

ANVISA

Prezados Senhores, Venho através desta agradeço pelo excelente trabalho referente a licença de importação.

A mesma foi deferida.

Meu muito obrigada.

⁵ Somatório de elogios de agentes públicos e áreas técnicas da Casa, excluindo-se Portal de Serviços.

⁶ www.servicos.gov.br

Benedita Chemaleski – Fortecare Eireli

Elogio CVPAF/BA

Procedimento 830543 : Elogio à servidora

Elogio atendimento da Servidora Mirian M. Matsumoto

Elogio a servidora Mirian M. Matsumoto que prestou um excelente atendimento na emissão do Certificado Internacional de Vacinação. Além do atendimento específico eficaz a servidora mostrou domínio técnico e ajudou em outras informações relacionadas. Vale ressaltar que cheguei ao local faltando 10 min para o encerramento das atividades e mesmo assim a Sra Mirian foi extremamente simpática e solícita fazendo todo o possível para que eu resolvesse a minha situação e saísse com o certificado em mãos. Um atendimento como esse, sem dúvida, tem de ser elogiado até para servir de exemplo e reconhecimento, por parte das autoridades, pois não é em qualquer lugar que nos deparamos com isso.

Elogio CVPAF/RJ

Procedimento 837338: Elogio a servidor

elogio equipe GIG

Boa tarde

sexta dia 13 estivemos no aeroporto GIG para revalidar carteira de vacinação da esposa e filha. fomos muito bem atendidos. tudo muito rápido e claro. desta maneira, resolvi fazer um elogio a equipe do GIG em especial ao Juarez e a Simone pelo profissionalismo. Obrigado.

Elogio GEMAT

Procedimento 841893: Elogio à área

Agradecimento ao atendimento em reuniões presenciais

À GEMAT e CPPRO

Prezados,

Em nome da empresa ST. JUDE MEDICAL BRASIL LTDA., devidamente inscrita no CNPJ nº 00.986.846/0001-42, gostaríamos de agradecer as reuniões presenciais de nºs 25700 e 26346, ocorridas nos dias 12 e 13 de julho do presente ano.

É sempre importante a busca pelo melhor entendimento, seja qualquer assunto tratado.

Em nome de todos os representantes, agradecemos cordialmente o atendimento.

Elogio PPA – ILHÉUS/BA

Procedimento 848130: Elogio a servidor

BOM ATENDIMENTO

Informamos que o servidor Aroldo foi bastante solícito no atendimento realizado no dia 09.08.18 no posto de Ilhéus - Ba e portanto merece o nosso elogio. Cordial e profissional, exemplo a ser seguido.

Att.,

Rosana Scoppetta e Roberto Bastos

Elogio CGTAI

Procedimento 848150: Elogio à área

Elogio

Gostaria de registrar um elogio a todos os operadores da Central de atendimento da Anvisa por trabalharem com excelência, e serem tão prestativos, cordiais, e por demonstrarem interesse em ajudar na resolução dos problemas que enfrentamos no dia-dia, conseguem de alguma forma fazerem a diferença na vida das pessoas. O meu muito obrigado vai para a Empresa e para os seus atendentes.

Elogio CVPAF/RJ

Procedimento 848210: Elogio a servidor

Revalidação do Certificado da Vacina contra Febre Amarela

Depois de Várias informações desencontradas, agressivas, desinteressadas, inverídicas, através de telefones, sites, e presenciais, nos deparamos com um atendimento de primeira qualidade e atenção qdo fomos ao aeroporto Internacional do RJ. Desde o estagiário, passando pelos funcionários Simone, Juarez e Fonseca, fomos, eu e meu marido, tratados da melhor maneira possível. O que deveria ser sempre assim, faz com que tenhamos que exaltar essas posturas no serviço público. Realmente saímos satisfeitos e orgulhosos desdt atendimento

Elogio PP – ITAJAÍ/SC

Procedimento 848962: Elogio a servidor

Elogio

Geralmente usamos este canal somente para reclamar. Hoje gostaria de deixar registrado e agradecer o excelente atendimento recebido na Anvisa de Itajaí pelo funcionário Sebastião e demais servidores do referido setor. Continuem com esse trabalho excelente!

Elogio CVPAF/ES

Procedimento 849310: Elogio a servidor

Elogio para um funcionário da Anvisa em Vitória ES

Bom dia!

Gostaria de registrar um elogio ao ótimo atendimento que me foi dado pelo funcionário, Mario Souza da Anvisa na cidade de Vitória ES, no aeroporto.

Ontem, dia 22/08/18, estive neste órgão acompanhada do meu marido, para pegarmos nosso certificado internacional de vacinação.

O Sr. Mario Souza nos atendeu muitíssimo bem, com muita cordialidade, educação e presteza. Ficamos muito satisfeitos com seu atendimento.

Atenciosamente, Emilia.

Elogio PP – FORTALEZA/CE

Procedimento 850305: Elogio a servidor

Ilmo. Servidores da Anvisa,

Venho por meio de este dirigir estas palavras aos servidores do posto da Anvisa em Fortaleza, por execução do serviço e atendimento de forma nobre para o cidadão brasileiro (conforme citador pelo Ilmo. Raniele). Em cada atendimento, procedimento realizado, eu juntamente com meus colegas de trabalho que fomos atendidos por e-mail, telefone ou nos dirigimos ao posto da Anvisa em Fortaleza, percebemos a responsabilidade e dedicação dos servidores especialmente o Sr. Raniele Lima (Especialista em Regulação e Vigilância Sanitária), são estas pessoas que constroem um país melhor.

Cada servidor é importante, cada procedimento é executado de forma valiosa. Por isso, é meu dever como cidadão reconhecer e expor a imensa felicidade e gratidão em saber que nosso país ainda possui órgão com servidores altamente competentes, prestativos e eficientes.

A todos os servidores da Anvisa que atuam com empenho, honestidade e dedicação, o meu respeito, homenagem e gratidão.

Parabéns e muito obrigado!

Atenciosamente:

Jane Oliveira

Elogio CGTAI

Procedimento 850306: Elogio à área

Atendimento

Gostaria de relatar que fui muito bem atendida pelo funcionário que atendeu a minha ligação hoje, referente ao protocolo 2018299559 e 2018299542 em 30/08/2018, não consegui qualificar o atendimento porque minha ligação caiu.

Obrigada.

Cristiane

Elogio CGTAI

Procedimento 850462: Elogio à servidora

Atendimento na central de atendimento.

Recebemos na central de atendimento a demanda com o seguinte teor:

Usuário deseja elogiar o atendimento sob o protocolo 2018301196, afirma que foi bem atendido pela Lucilene. Agradece por ter sido tão bem atendido.

Considerações Finais

Na constância das reclamações recepcionadas diariamente pelo canal da Ouvidoria, nos esquecemos na maioria das vezes que a sociedade pode, também, demandar a Agência para expressar a sua real satisfação com os serviços prestados. Desse modo, o presente relatório é uma forma de compilar a cada bimestre as informações que permitam como um termômetro expressar o reconhecimento das realizações da atual gestão da Agência, bem como de toda a equipe técnica.

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações que possam de alguma forma trazer uma maior sensibilização dos técnicos e gestores da Casa no que diz respeito ao retorno da sociedade no que tange aos elogios. **Nesse sentido, reforçamos que seja criada na Casa uma cultura de registro de elogios nas fichas funcionais de tais servidores.**

São por essas e outras ações, diante de demandas e desafios que existem no serviço público brasileiro, que esta Agência tem demonstrado estar engajada na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Tal resultado, só é garantido por meio de uma estabelecida rede de cooperação entre cidadão, Ouvidoria e os setores técnicos dessa Agência. Neste sentido parablenizo a todos os agentes públicos desta Agência, bem como a todas as respectivas áreas técnicas que estão envidando esforços contínuos para a prestação de serviços de atendimento com maior qualidade e presteza.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino



OUVIDORIA DA ANVISA



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério da
Saúde



Contatos da Ouvidoria

<http://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com.br/>

<https://twitter.com/OuvidoriaAnvisa>

www.anvisa.gov.br

<http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>

Correspondências:

SIA Trecho 5 Área Especial 57, Lote 200, Bloco D, 1º Subsolo

CEP: 71.205-050 Brasília – DF

Telefones: (61) 34626792 / (61) 34626840