

# RELATÓRIO OUVIDORIA

## Relatório de Elogios

Março/Abril 2019

---



OUVIDORIA  
DA ANVISA



**Diretor-Presidente**

William Dib

**Diretores**

William Dib – Primeira/Quinta Diretorias

Alessandra Bastos Soares – Segunda Diretoria

Renato Alencar Porto – Terceira Diretoria

Fernando Mendes Garcia Neto – Quarta Diretoria

**Ouvidora**

Daniela Hoffmann Lobato Chaves Lopes

**Equipe Técnica**

André de Souza Oliveira Magela

Deiner Cardos Cruvinel

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Otoni Ferreira Filho de Oliveira

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

Daniela Hoffmann Lobato Chaves Lopes

Suzana Beatriz Antunes Flores

## Sumário

Apresentação .....	2
A regulamentação do elogio no serviço público .....	3
Servidores elogiados .....	3
Área técnica elogiada .....	6
Considerações Finais .....	6

## **Apresentação**

Na constância das reclamações recepcionadas diariamente pela Ouvidoria, eventualmente recebemos manifestações de reconhecimento aos serviços prestados. É com o objetivo de publicizar essas informações que a Ouvidoria apresenta o Relatório de Elogios referente ao bimestre **março/abril de 2019**.

O perfil do interlocutor designado pela área técnica tem papel crucial na relação com o usuário dos canais de atendimento da Agência. E é chegado o momento das áreas reavaliarem como estão sendo tratadas as demandas deste cidadão, que atualmente possui uma diversidade de canais para se comunicar com a Anvisa, porém nem sempre obtém êxito na sua busca por informação.

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal preconiza na Seção I, disposto X, que *deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos* (Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994). Facilitar, agilizar e ajudar as pessoas que recorrem ao serviço público é dever do funcionário público.

Este Relatório de Elogios registra os servidores citados nominalmente no bimestre e ainda, a menção positiva a uma área técnica da Anvisa. Nesse sentido, cumpre-nos informar que o conteúdo abordado nas demandas descritas no presente relatório, exprime unicamente a percepção do usuário.

## A regulamentação do elogio no serviço público

A Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. No Art. 2º inciso IV, a norma define elogio como *demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido*. E ainda:

“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.

### Servidores Elogiados

Nome Servidor	Procedimento	Área	Diretoria	Mês
Marcos Valério Cardos da Silva	865208/866572/868319	PA- Galeão/RJ	Quinta Diretoria	Março
Etiene Pereira Silva	865356	CVPAF/DF	Quinta Diretoria	Março
Kimberly Nunes dos Santos Moreira	865855	ATEND	Primeira Diretoria	Março
Mario Souza	869043	CVPAF/ES	Quinta Diretoria	Abril
Luiz Carlos Andrade da Costa	869937	ATEND	Primeira Diretoria	Abril
Anne Jéssica da Silva Melo	870042	GEDEP	Primeira Diretoria	Abril
Ruana Alice Alcoforado do Nascimento	870070	ATEND	Primeira Diretoria	Abril

## Elogio servidor PA-Galeão/RJ

### Procedimento 865208:

Gostaria de registrar a presteza e qualidade do serviço do **servidor Marcos no Galeão** em 14/03/19.

Precisei de um certificado internacional de vacinação contra febre amarela e fui atendido com muita solicitude e presteza.  
Marcus Cardoso da Silva

### Procedimento 866572:

Estive no aeroporto do galeão e recebi um atendimento exemplar, digno de orgulho do serviço público brasileiro. Tanto o **funcionário marcos quanto a funcionária Wanda** foram corretos, íntegros e céleres na prestação do serviço ao qual eu solicitei. Continuem assim.

Att

Illan turnowski

### Procedimento 868319:

Agradecimento

Gostaria de agradecer muito ao **Funcionário Marcos** do aeroporto Galeão, pela presteza e gentilezas de emitir meu certificado de febre amarela, fora do horário de atendimento.

## Elogio servidora CVPAF/DF

### Procedimento 865356:

Elogio à **servidora Etiene Silva - Aeroporto Internacional de Brasília**

Boa tarde,

desejo realizar um elogio à **servidora Etiene Silva** cujas funções são exercidas na Anvisa localizada no aeroporto internacional de Brasília.

Relato que a referida servidora atendeu de forma cortês e eficiente tanto a mim quanto minha esposa. Retirou as dúvidas e concluiu nosso atendimento com bastante profissionalismo. Nos alegrou, igualmente, a percepção de que atendia a todos os presentes de maneira igualitária e com a mesma atenção devida aos usuários.

Solicito que todos os tramites sejam efetivados para que esse elogio se torne conhecido pelo servidora.

grato pela oportunidade

Érico Pereira Marçal

## Elogio a funcionários da Central de atendimento

### Procedimento 865855:

ELOGIO

Gostaria de registrar um elogio a **atendente Kimberly** do atendimento ao cidadão, A Kimberly me atendeu muito bem, foi bastante esclarecedora nas minhas dúvidas, mostrando sempre segurança e domínio da informação, sempre muito educada e simpática. Parabéns Kimberly!

### Procedimento 869937:

Elogio

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

Usuária deseja elogiar o atendimento prestado na Central de Atendimento pelo **operador Luiz Carlos** em função do excelente atendimento no protocolo nº 2019129042.

### Procedimento 870070:

PARABENIZO A COLABORADORA RUANA PELO EXCELENTE ATENDIMENTO E RESOLUTIVIDADE.

## Elogio a servidor CVPAF/ES

### Procedimento 869043:

Funcionário anvisa - aeroporto de vitoria

O **funcionário mario** que atende no aeroporto de vitoria me atendeu diversas vezes por telefone, sempre de maneira solícita e quando fui pessoalmente foi muito prestativo.

Me ajudou muito a tirar as dúvidas

Parabéns pelo serviço prestado

## Elogio a servidora GEDEP

### Procedimento 870042:

Gostaria de elogiar o atendimento da **servidora Anne Jéssica da Silva Melo** - Técnico Administrativo da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas - GEDEP - GGPEs da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa. Excelente profissional que esclareceu todas minhas dúvidas quanto à progressão e promoção na carreira.

## Área técnica elogiada

### Elogios à Área técnica - GGPAF

#### Procedimento 867123:

Elogio e agradecimento - PROTOCOLO 2019094996 - SOLICITAÇÃO 866774

Boa tarde Equipe Anvisa,  
Quero agradecer pelo excelente atendimento e agilidade referente às LIs deferidas - expedientes 0276557198, 0269737197, e que a minha avaliação é muito satisfatória e nota 10....Nós Fedex Brasil e o importador PNF EMPRESA COMERCIAL DE EQUIPAMENTOS LTDA, agradecemos muito pela compreensão, e pelo excelente trabalho da equipe ANVISA.

Muito obrigada,  
Atenciosamente,  
Alessandra T. Tanaka Aguiar  
FEDEX BRASIL LOGISTICA E TRANSPORTE LTDA

## Considerações Finais

O bimestre março/abril contabilizou um total de **10** elogios, sendo **01** direcionado à Área Técnica. Constatou-se neste período que um servidor foi elogiado mais de uma vez.

O Relatório de Elogios é elaborado bimestralmente e está disponível no Portal da Agência em <http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>.



Ministério da  
**Saúde**



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

[ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br)

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

CEP: 71205-050 Brasília – DF