

RELATÓRIO OUVIDORIA

Relatório de Elogios da Anvisa

Monitoramento Carta de Serviços

Setembro/Outubro 2018



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

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
Painel de monitoramento Portal de Serviços.....	5
Setembro/Outubro	5
Julho/Agosto.....	5
Avaliação Positiva Anvisa Portal de Serviços do Governo Setembro/Outubro.....	6
Quadro Resumo dos Elogios	7
Setembro.....	8
Outubro.....	9
Considerações Finais.....	10

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 **Setembro/Outubro**.

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 tanto o público externo como o 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 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 recebimento 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, 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	Quinta	Setembro
KIMBERLY NUNES DOS SANTOS MOREIRA	CGTAI	Primeira	Outubro
FLAVIO SILVA DE ALMEIDA	CVPAF/AM	Quinta	Outubro

Elogios às Áreas/Visas³

Área/Visa	Diretoria	Mês
OUVIDORIA	Unidade Organizacional Específica	Setembro
CENTRAL DE ATENDIMENTO	Primeira	Setembro
CVPAF/ES	Quinta	Outubro
GGTOX	Terceira	Outubro

2 Foi aberto no dia 13/12/2018 o Processo n. 25351.944390/2018-18 no SEI, o qual foi remetido para a GEDEP, com o nome de 3 servidores elogiados referentes ao bimestre em comento.

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

Setembro/Outubro

Serviços digitais

Percentual de serviços que possuem todas as etapas digitais.

59%

Serviços disponíveis

Quantidade de serviços disponíveis no Portal de Serviços.

34

Prazo previsto

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

41 dias

Avaliações positivas

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

78%

Documentos

Média de documentos solicitados ao usuário por serviço.

2

Serviços com avaliação

Percentual de serviços que o usuário avalia o atendimento

0%

Julho/Agosto

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 Setembro/Octubro

Serviços Públicos de Atendimento ANVISA	Avaliação
Obter Autorização de Importação de Substância ou Medicamento	
Obter Autorização para aquisição de medicamentos sujeitos a controle especial	
Obter Autorização para fim de desembaraço aduaneiro	
Obter Autorização para uso Compassivo, Acesso Expandido e Fornecimento de Medicamento pós-estudo	
Obter Certificado de Venda Livre de Produtos Saneantes	
Obter Certificado de Venda Livre para Produtos de Higiene Pessoal, Perfumes e Cosméticos	
Obter Certificado de Venda Livre para exportação de Produtos Saneantes	
Obter Certificado de Venda Livre para exportação de produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos	
Obter Cota Anual de importação por substância	
Obter Registro de Produtos Fumígenos Derivados do Tabaco	
Obter Regularização de produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos por meio de Registro	
Obter anuência na importação de produtos sujeitos a vigilância sanitária	
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 de fabricação para fim exclusivo de exportação	
Obter autorização especial simplificada para estabelecimento de ensino e pesquisa	
Obter autorização para importação excepcional de produtos à base de Canabidiol	
Obter regularização de produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos isentos de registro por meio de notificação	
Obter regularização de produtos saneantes de risco 2 por meio de registro	

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

Serviços Públicos de Atendimento ANVISA	Avaliação
Obter autorização de funcionamento	●
Obter Autorização para dispensação excepcional de medicamento a base de Talidomida	●
Obter Certificado de Livre Prática	●
Obter Certificado de não objeção para exportação	●
Obter anuência prévia em licença de importação	●
Obter o Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia	●
Obter Certificado de Boas Práticas de Fabricação	●
Obter Certificado de Boas Práticas de Distribuição ou Armazenagem	●
Obter Certidão e Certificado de Cadastro ou Registro de Produtos para Saúde	●
Obter Regularização de Produtos Saneantes de Risco 1 por meio de Notificação	●
Obter Certificado de não-objeção para importação	●
Obter Registro de produtos para saúde	●

Quadro Resumo dos Elogios

A seguir apresentamos quadro resumo dos elogios⁵:



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

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 **7** elogios elencados no bimestre Julho/Agosto, sendo **3** direcionados a servidores da Casa e **4** 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 **13/12/2018**, o Processo n. **25351.944390/2018-18** no SEI, o qual foi remetido para a GEPES, com o nome dos **3** 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>

Setembro

Elogio CVPAF/BA

Procedimento 851879: Elogio à servidora

*CERTIFICADO DA ANVISA FEBRE AMARELA
GOSTARIA DE REGISTRAR O ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA E QUALIDADE DADO
PELA FUNCIONÁRIA DA ANVISA POR NOME MIRIAM MEIRELLES MATSUMOTO.*

Elogio OUVIDORIA

Procedimento 851959: Elogio à área

*Inicialmente, gostaria de elogiar o trabalho realizado pela ouvidoria, tendo em vista a
presteza e agilidade em atender nosso pedido anterior. Considerando que um processo
que estava a 84 dias sem análise fora concluído em 3 dias após meu contato com o
presente órgão.*

*Contudo, apesar de ter a análise técnica finalizada a publicação ainda não ocorreu.
Embora essa tenha sido concluída dia 05/09/2018.*

*Há uma data prevista para publicação? Qual o prazo após o fim da análise que a Anvisa
possui para publicar o expediente?*

⁶ www.servicos.gov.br

Desde já agradeço a atenção e aguardo resposta.

Elogio CENTRAL DE ATENDIMENTO
Procedimento 852102: Elogio à área

Usuária gostaria de elogiar o atendimento referente ao protocolo 2018320135, relata que a atendente foi muito o paciente e o atendimento foi excelente.

Outubro

Elogio CENTRAL DE ATENDIMENTO
Procedimento 852690: Elogio à servidora

Texto ditado pela usuária: Um roso e elogioso ao atendimento prestado pela atendente **Kimberly Nunes dos Santos**. Com muita clareza e boa vontade. Foram esclarecidas com muita competência dúvidas, onde eu estava bastante confusa.

Elogio CVPAF/AM
Procedimento 853213: Elogio a servidor

Usuário deseja elogiar um funcionário da CVPAF AM pelo bom atendimento.
Nome: **Flavio Silva de Almeida**

Elogio CVPAF/ES
Procedimento 853536: Elogio à área

ATENDIMENTO NO AEROPORTO DE VITÓRIA - ES

Gostaria de registrar um elogio ao atendimento no posto da ANVISA no Aeroporto de Vitória - ES. São 02 funcionários que, além de nos atenderem muito bem, são pontuais e proativos.

Minha mãe e minha irmã foram atendidas alguns dias antes do meu atendimento e me relataram o bom atendimento. No dia do meu atendimento pude comprovar que realmente se tratava de um ótimo atendimento.

Fomos retirar o certificado internacional de vacinação contra febre amarela de minha esposa e meus filhos, pois eu já possuía. Porém, o funcionário me perguntou sobre meu certificado. Eu informei que já possuía desde 2012, porém ele me forneceu um novo já com a validade perpétua, uma vez que o antigo venceria em 2022.

Sempre muito educados e alegres atendem a todos com ótima disposição.

Elogio GGTOX
Procedimento 854758: Elogio à área

Cartilha Sobre Agrotóxicos

Olá,

Quero agradecer o envio da Cartilha sobre Agrotóxicos - Série Trilhas do Campo-, foi muito útil para o Projeto Sanitarista Júnior da Cidasc que desenvolvo com os alunos das escolas do meu município. Em anexo fotos da entrega da cartilha aos alunos.

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