

FICHA DE QUALIFICAÇÃO DA META DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

Meta 5

RELEVÂNCIA E CLAREZA DA META

<b>Descrição da Meta</b>	Descrever o objetivo em termos quantitativos (o quê; quanto e quando). Lembre-se, a meta deve ser clara e fácil de ser entendida.		
	Atender 90% das demandas recebidas pelos canais de atendimento da ANVISA dentro do prazo de até 15 dias úteis, conforme a política de atendimento ao público.		
<b>Unidade Organizacional</b>	Identificação da área responsável pela execução da meta.		
	Ouvidoria e Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)		
<b>Responsável</b>	Relação de servidores diretamente envolvidos com a meta.		
	<b>Gestor</b>	<b>Cargo/Unidade</b>	<b>Contato (e-mail e ramal)</b>
	Vanilda Aparecida Alves	Ouvidora/Ouvidoria	<a href="mailto:Vanilda.alves@anvisa.gov.br">Vanilda.alves@anvisa.gov.br</a> 6512
	Danitza Passamai Rojas Buvnich	Gerente-Geral/GGCIP	<a href="mailto:Danitza.buvnich@anvisa.gov.br">Danitza.buvnich@anvisa.gov.br</a> 5886
	<b>Interlocutor</b>	<b>Cargo/Unidade</b>	<b>Contato (e-mail e ramal)</b>
	Eriknilson de Souza Pacheco	Assistente/ouvidoria	<a href="mailto:Eriknilson.pacheco@anvisa.gov.br">Eriknilson.pacheco@anvisa.gov.br</a> 5786
	Rosenilde Martins Lima Borges	Assessor/Ouvidoria	<a href="mailto:Rosenilde.borges@anvisa.gov.br">Rosenilde.borges@anvisa.gov.br</a> 6586
	Paulo César de Oliveira	Coordenador/CGTAI	<a href="mailto:Paulo.oliveira@anvisa.gov.br">Paulo.oliveira@anvisa.gov.br</a> 4252
	Maria Leopoldina Malta de Sá Brandão	Coordenadora Substituta/CGTAI	<a href="mailto:Leopoldina.brandão@anvisa.gov.br">Leopoldina.brandão@anvisa.gov.br</a> 4373
<b>Alinhamento Estratégico</b>	Indicar a relação com os objetivos estratégicos – 2016/2019.		
	Objetivo habilitador n. 9: Fortalecer as ações de educação e comunicação em vigilância sanitária e o modelo de relacionamento institucional.		
<b>Alinhamento à Cadeia de Valor</b>	Indicar a relação com o(s) macroprocesso(s) e processos de 2º e 3º nível da Cadeia de Valor – 2016/2019.		
	Governança/ Relações Institucionais / Gestão do Atendimento e Transparência Organizacional.		
<b>AFERIÇÃO DA META</b>			
<b>Indicador</b>	Descrever o método de acompanhamento da entrega (produto de referência). Metas que possam ser medidas.		
	Percentual de atendimento aos prazos fixados pela política de atendimento ao público pelos canais de atendimento ao cidadão		
<b>Método de cálculo</b>	Fórmula utilizada para calcular a execução da meta, com definição precisa dos elementos que a compõem: numerador e denominador ou somatório dos percentuais de execução das etapas.		
	<p>Percentual de atendimento nos prazos fixados pela política de atendimento ao público:</p> $Papf = \left( \frac{\sum Piap}{Tpin} \right) \times 100$ <p>Onde:</p> <p><i>Papf</i> → Percentual de atendimento nos prazos fixados;  <i>Piap</i> → Número de pedidos de informação atendidos no prazo pela Ouvidoria e pela Central de atendimento;  <i>Tpin</i> → Número total de pedidos de informação apresentados pela sociedade no período em ambos os canais de atendimento.</p>		

	<p>Dados da Ouvidoria:</p> $\left( \frac{N^{\circ} \text{ de demandas de competência da Anvisa respondidas em até 15 dias úteis}}{N^{\circ} \text{ de demandas de competência da Anvisa registrada no sistema}} \right) \times 100$ <p>Dados da CGTAI:</p> <p><b>Descrever o método de cálculo do que está sob sua competência da CGTAI</b></p> $\left( \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos abertos pela sociedade respondidos em até 15 dias úteis}}{N^{\circ} \text{ total de demandas apresentadas pela sociedade no ano analisado}} \right) \times 100$			
<p><b>Periodicidade de monitoramento</b></p>	<p>( ) mensal (x) trimestral ( ) quadrimestral ( ) semestral ( ) anual</p>			
<p><b>VIABILIDADE E PRAZO</b></p>				
<p><b>Entregas mensuráveis</b></p>	<p>Descrever o que será feito, em que tempo e quais as entregas mensuráveis que delimitam o seu escopo.</p>			
	<p><b>Etapas da Ação - Ouvidoria</b></p>			
	<p>Descrição da Etapa</p>	<p>Percentual Correspondente</p>	<p>Prazo</p>	<p>Produto da Etapa</p>
	<p>1. Levantar os dados de atendimento no Sistema Ouvidori@tende e aferir o percentual de atendimento dentro do prazo fixado para demandas da ouvidoria</p>	<p>50%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>1. Relatório do Sistema e Tabela Excel para cada ciclo do monitoramento</p>
<p><b>Etapas da Ação Etapas da Ação - CGTAI</b></p>				
<p>Descrição da Etapa</p>	<p>Percentual Correspondente</p>	<p>Prazo</p>	<p>Produto da Etapa</p>	
<p>2. Levantar os dados de atendimento no SAT e aferir o percentual de atendimento dentro do prazo fixado para demandas da Central de Atendimento.</p>	<p>50%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>2. Relatório do Sistema e Tabela Excel para cada ciclo do monitoramento</p>	
<p><b>Previsão de Alcance/Execução da meta no ciclo</b></p>	<p>O que será entregue em cada período do ciclo da ADI.</p>			
	<p><b>Ciclo</b></p>	<p><b>Previsão de alcance % acumulado</b></p>	<p><b>Produto</b></p>	
	<p>1º Monitoramento Jul-Set</p>	<p>100% do alcance da meta (responder, dentro do prazo, a 90% dos protocolos encaminhados)</p>	<p>1 e 2</p>	
	<p>2º Monitoramento Jul-Dez</p>	<p>100% do alcance da meta (responder, dentro do prazo, a 90% dos protocolos encaminhados)</p>	<p>1 e 2</p>	
	<p>3º Monitoramento Jul-Mar</p>	<p>95% do alcance da meta (responder, dentro do prazo, a 90% dos protocolos encaminhados)</p>	<p>1 e 2</p>	
<p>4º Monitoramento Jul-Jun</p>	<p>100% do alcance da meta (responder, dentro do prazo, a 90% dos protocolos encaminhados)</p>	<p>1 e 2</p>		

<b>Governabilidade</b>	( ) Esforço Amplo (Envolve outras esferas do SNVS) ( x ) Esforço Restrito (Depende exclusivamente da Anvisa)
<b>Limitações/Riscos relacionados</b>	<p><b>Ouvidoria:</b> Os interlocutores devem ser continuamente sensibilizados/treinados de forma que as respostas exaradas sejam completas e atendam de forma satisfatória o cidadão, evitando o retrabalho de devolver para complementação e conseqüentemente, a intempestividade. Quando ocorre a reestruturação das áreas da Agência, o sistema não consegue se adaptar com a mesma velocidade, o que pode gerar morosidade nas respostas.</p> <p><b>CGTAI:</b> Sensibilização dos interlocutores quanto à necessidade de atendimento ao público. Alterações de normativas e procedimentos da Agência que suscitam aumento no número de questionamentos na Central de Atendimento. Situações inesperadas ou midiáticas, que requerem manifestação da Agência. Historicamente, nos meses de dezembro e janeiro, em razão do grande número de servidores em férias, há uma redução no número de protocolos tratados tempestivamente.</p>
<b>Fonte de dados</b>	Sistema Ouvidori@tende. Sistema de Atendimento - SAT
<b>HOMOLOGAÇÃO DA FICHA</b>	
<b>Versão da Ficha</b>	Versão 1.0
<b>Elaborada por</b>	<p>Ouvidoria: Eriknilson de Souza Pacheco Rosenilde Martins Lima Borges</p> <p>CGTAI: Danitza Passamai Rojas Buvnich Paulo César de Oliveira</p>
<b>Revisada por</b>	<p>Ouvidoria: Vanilda Aparecida Alves</p> <p>CGTAI: Paulo César de Oliveira</p>
<b>Data da implementação</b>	01/07/2016