

PE 9.2 Responder 90% das manifestações cadastradas no Sistema de Atendimento da Ouvidoria em até 15 dias úteis

META				
Meta	Responder 90% das manifestações cadastradas no Sistema de Atendimento da Ouvidoria em até 15 dias úteis.			
Macroprocesso Relacionado	Governança			
Objetivo Estratégico Relacionado	9. Fortalecer as ações de educação e comunicação em vigilância sanitária e o modelo de relacionamento institucional.			
Periodicidade de monitoramento	() mensal (x) trimestral () quadrimestral () semestral () anual			
Estratificação do alcance da meta	2018	90%	2019	90%
Governabilidade	() Esforço Amplo (Envolve outras esferas do SNVS) (x) Esforço Restrito (Depende exclusivamente da Anvisa)			
Limitações/Riscos relacionados	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. O sistema Ouvidori@tende apresenta várias limitações, instabilidades contínuas e inconsistências que estão sendo solucionadas prontamente por esta Ouvidoria logo que identificadas. Inúmeros CAs evolutivos estão sendo abertos para a otimização, bem como CAs corretivos para a mitigação de inconsistências do sistema e para a redução da intempestividade ao usuário.			
Unidade Organizacional	OUVIDORIA			
Homologação da ficha				
Versão da Ficha	1			
Elaborada por	André de Souza Oliveira Magela Ricardo Andrade Nascimento			
Revisada por	OUVIDORIA			
Data da implementação	16/06/2016			

INDICADOR	
Nome do Indicador	Percentual de respostas proferidas às manifestações cadastradas no Sistema de Atendimento da Ouvidoria em até 15 dias úteis.
Conceito	Distribuição percentual de demandas recebidas pela Ouvidoria, que são de competência da Anvisa e respondidas em até 15 dias úteis.
Aplicabilidade	O acompanhamento do indicador auxiliará no processo de racionalização de protocolos internos e possibilitará respostas mais céleres e ajustadas ao que foi solicitado pelo cidadão. Um alto percentual de respostas em tempo hábil indica a eficiência da instituição em responder às solicitações e questionamentos dos cidadãos e do setor regulado.
Classificação do Indicador	() Estrutura ou Insumo () Processo () Produto (x) Resultado () Impacto
Linha de Base/Série histórica	92,93% (2013) 73,81% (2014) 89,71% (2015) 88,94% (2016) 88,88% (2017)
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de demandas de competência da Anvisa respondidas em até 15 dias úteis}}{\text{N}^\circ \text{ de demandas de competência da Anvisa registrada no sistema}} \right) \times 100$
Algoritmo de Cálculo (descrição dos passos para o cálculo do indicador)	A medição do indicador é trimestral, sendo que ao final do ano realiza-se um consolidado por meio do Sistema Ouvidori@tende. O próprio sistema gera o valor percentual do indicador, utilizando a fórmula de cálculo supramencionada, retirando-se apenas os valores que dizem respeito ao OuvidorSUS, que são de competência das Vigilâncias Sanitárias.
Unidade de medida	Percentual
Periodicidade de atualização	() mensal () trimestral () quadrimestral () semestral (x) anual
Fonte	Sistema Ouvidori@tende.

