



FICHA DE MONITORAMENTO DE META

| | | |
|-----------------------------|--|-----|
| Código da Meta: | PE 9.2 CG 16 | |
| Meta Estratégica: | Responder 90% das manifestações cadastradas no Sistema de Atendimento da Ouvidoria em até 15 dias úteis. | |
| Indicador: | Percentual de respostas proferidas às manifestações cadastradas no Sistema de Atendimento da Ouvidoria em até 15 dias úteis. | |
| Unidade Responsável: | OUVID - Ouvidoria | |
| Meta Prevista: | 2018 | 90% |
| | 2019 | 90% |

RESULTADOS APURADOS

| | | |
|-------------|-------------|---------------|
| 2018 | JAN - JUN | 90,18 % |
| | JUL - SET | 94,34% |
| | OUT - DEZ | 95,56% |
| | CONSOLIDADO | 92,15% |
| 2019 | JAN - MAR | 93,19% |
| | JAN - JUN | 85,06% |
| | JAN - SET | |
| | JAN - DEZ | |

STATUS DA META*

| | |
|--|---|
| SATISFATÓRIO Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes. | |
| ALERTA Indicador com resultado aquém do esperado. Possibilidade de riscos futuros, podendo reduzir ainda mais o progresso do resultado. | x |
| CRÍTICO Indicador com resultados muito abaixo do esperado. Risco evidenciado e baixa possibilidade de recuperação do resultado no curto prazo. | |

* Assinale com um [X] o status da meta.

PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados até junho de 2019.

As Coordenações de inspeção e fiscalização de medicamentos e de autorização de funcionamento de empresas impactaram negativamente o resultado apurado neste segundo monitoramento. Ambas responderam aproximadamente 30% das manifestações encaminhadas em tempo hábil.

Situação atual: Foram registradas 14623 manifestações e finalizadas em tempo hábil 12439 respostas.

Método de Cálculo:

$$\left(\frac{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa respondidas em até 15 dias úteis}}{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa registrada no sistema}} \right) \times 100$$

Até junho de 2019, o resultado apurado é **85,01%** (oitenta e cinco vírgula zero um por cento).

Pontos críticos: Aumento das manifestações sobre dados cadastrais das empresas que não conseguem consultar sua situação pelo link disponibilizado no portal da Anvisa.

Encaminhamentos:

A Ouvidoria e a Coafe estabeleceram uma resposta padrão que direciona para outro link de consulta, provisoriamente, que viabiliza a consulta aos dados cadastrais, na maioria dos casos, conforme publicado no Diário Oficial da União. Essa resposta é dada pela própria Ouvidoria, evitando o encaminhamento para a Coordenação. A informação foi compartilhada com a área de atendimento ao público (CGTAI), que pode prestar este esclarecimento antecipadamente, na expectativa de reduzir as demandas encaminhadas à Ouvidoria. Além disso está no cronograma de trabalho um reunião com a GGTIN para buscar um plano de trabalho e sanear o problema no espelhamento das informações cadastrais.

PARECER DO 1º E 2º MONITORAMENTOS DE 2018

Resultados alcançados do período de janeiro a junho de 2018.

1 Situação atual:

- Em relação ao monitoramento semestral do tempo hábil de respostas, o consolidado de 2018 ficou em 90,18%, conforme demonstrado na tabela a seguir:

| 01/01/2018 a 30/06/2018 | Percentual tempo Hábil de respostas |
|---|-------------------------------------|
| Total de Procedimentos no Período: 13.637 Procedimentos respondidos em tempo hábil: 12.298 | 90,18% |

Foi realizado o Encontro de Interlocutores do Sistema Ouvidoria com foco em User Experience, 26/04/2018, que contou com quase 100 inscritos, além da participação por vídeo conferência. Evento de suma importância para sensibilização de nossos interlocutores na melhoria contínua da qualificação e padronização de respostas finais aos usuários.

CA 38.785 – Status: Atendido. Possibilita a reabertura de procedimentos finalizados para complementação. Representa ganho na celeridade de tratativa de procedimentos, bem como transparência na tramitação interna e acompanhamento dos mesmos.

CA 100.761 – Status: Atendido. Possibilita a verificação automática de demandas com possível duplicidade. É muito comum a entrada de demandas repetidas, o que acaba gerando retrabalho na classificação das mesmas, bem como retrabalho para análise das áreas técnicas, desta forma o atendimento deste CA possibilitou ganho de tempo, e otimização de processos na classificação e tratativa dos procedimentos.

SIGA 28886 – Status: Atendido. Emails de alerta para procedimentos que estão com prazo próximo a expirar e procedimentos que estão em atraso. Otimização do sistema de forma a evitar atrasos na tratativa dos mesmos.

CA 108.509 – Status: parado. Redistribuição automática de procedimentos dos analistas da Ouvidoria que se encontrarem em gozo de férias. Otimização na celeridade de tratativa de demandas.

CA 112.151 – Status: Em implantação. Não permite o encaminhamento de procedimentos para áreas com interlocutores inativos. Otimização do sistema, evitando-se o represamento de procedimentos sem tratativas em áreas técnicas, o que representará ganho no tempo hábil de respostas aos usuários.

CA 112.153 – Status: parado. Demandas que estejam com 6 ou mais dias paradas, sem tratativas nas áreas técnicas, os interlocutores serão obrigados a fazer justificativa sobre a demora na elaboração de resposta final. Otimização do sistema, e melhora do tempo hábil de respostas.

CA 83.276 – Status: Atendido. Criação de POP UP para melhor diálogo entre interlocutores. Esta ferramenta tem permitido uma maior interação com os nossos interlocutores, e consequentemente otimizado a qualidade de respostas aos usuários.

2 Pontos críticos:

- Mesmo a Ouvidoria tendo estabelecido, ao longo do ano, um calendário sistemático de reuniões quinzenais com a Mirante, ainda persiste a morosidade no atendimento de chamados evolutivos e corretivos do Sistema Ouvidori@tende. As constantes instabilidades do Sistema acabam por aumentar o tempo de resposta das demandas, gerando insatisfação dos usuários e atraso na finalização das mesmas.

- Apesar das inúmeras evolutivas demandadas em nosso sistema, temos enfrentado constantes inconsistências o que tem gerado instabilidade e consequente prejuízo na tratativa dos procedimentos recepcionados nesta Ouvidoria. Inúmeros e-mails têm sido enviados à área de TI para sensibilização sobre os problemas, bem como a abertura de diversos CAs corretivos, dentre os quais listamos os mais recentes: 107.800, 127.950, 135.022, 147.341, 146.951, 146.093.

3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos:

| ENCAMINHAMENTOS | Própria unidade (1) | Outras unidades da Anvisa (2) | Ministério da Saúde (3) | Outros órgãos / intersetorial (4) | Congresso Nacional (5) |
|--|---------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 1. Reunião junto à empresa Sea Tecnologia para apresentação de proposta de novo Sistema com proposta de abarcar tanto a Ouvidoria como o SAT, trazendo inúmeros benefícios não apenas aos usuários externos, como, também, aos usuários internos (interlocutores) dos dois sistemas. | X | X | | | |
| 2. Continuidade na pactuação junto à GGTIN/Mirante de reuniões quinzenais para acompanhar e otimizar o andamento dos CAs evolutivos e corretivos do Sistema Ouvidori@tende. | X | X | | | |
| 3. Criação contínua de CAs evolutivos para otimização do sistema, bem como corretivos a fim de se mitigar os atuais problemas do sistema ouvidoria | X | X | | | |

PARECER DO 3º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de julho a setembro de 2018.

1 Situação atual:

- Em relação ao monitoramento do último trimestre relativo ao tempo hábil de respostas, o consolidado de 2018 ficou em 94,34%, conforme demonstrado na tabela a seguir:

| 01/07/2018 a 30/09/2018 | Percentual tempo Hábil de respostas |
|--|-------------------------------------|
| Total de Procedimentos no Período: 5.782 Procedimentos respondidos em tempo hábil: 5.455 | 94,34% |

CA 108.509 – Status: parado. Redistribuição automática de procedimentos dos analistas da Ouvidoria que se encontrarem em gozo de férias. Otimização na celeridade de tratativa de demandas.

CA 112.151 – Status: Atendido. Não permite o encaminhamento de procedimentos para áreas com interlocutores inativos. Otimização do sistema, evitando-se o represamento de procedimentos sem tratativas em áreas técnicas, o que representará ganho no tempo hábil de respostas aos usuários.

CA 112.153 – Status: parado. Demandas que estejam com 6 ou mais dias paradas, sem tratativas nas áreas técnicas, os interlocutores serão obrigados a fazer justificativa sobre a demora na elaboração de resposta final. Otimização do sistema, e melhora do tempo hábil de respostas.

2 Pontos críticos:

- Após contenção de despesas por parte da GGTIN, a contratação de demandas evolutivas por parte da Ouvidoria foram suspensas sendo realizadas sob demanda, de acordo com o grau de prioridade. Neste sentido temos aproximadamente 10 Ca's evolutivos referentes a melhorias do sistema Ouvidori@tende no aguardo de tratativa, e, pelo mesmo motivo, todas as reuniões com a Mirante foram suspensas.

- Apesar das inúmeras evolutivas demandadas em nosso sistema, temos enfrentado constantes inconsistências o que tem gerado instabilidade e consequente prejuízo na tratativa dos procedimentos recepcionados nesta Ouvidoria. Inúmeros e-mails têm sido enviados à área de TI para sensibilização sobre os problemas, bem como a abertura de diversos CAs corretivos e evolutivos, dentre os quais listamos os mais recentes: 127.950, 135.022, 143.714, 161.911 e 168.260.

| ENCAMINHAMENTOS | Própria unidade (1) | Outras unidades da Anvisa (2) | Ministério da Saúde (3) | Outros órgãos / intersetorial (4) | Congresso Nacional (5) |
|--|---------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 1.Continuidade na pactuação junto à GGTIN/Mirante de reuniões quinzenais para acompanhar e otimizar o andamento dos CAs evolutivos e corretivos do Sistema Ouvidori@tende. | X | X | | | |
| 2.Criação contínua de CAs evolutivos para otimização do sistema, bem como corretivos a fim de se mitigar os atuais problemas do sistema ouvidoria. | X | X | | | |

PARECER DO 4º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de outubro a dezembro de 2018.

1 Situação atual:

- Em relação ao monitoramento do último trimestre relativo ao tempo hábil de respostas, o consolidado ficou em 95,56%, conforme demonstrado na tabela a seguir:

| 01/10/2018 a 31/12/2018 | Percentual tempo Hábil de respostas |
|--|-------------------------------------|
| Total de Procedimentos no Período: 4.126 Procedimentos respondidos em tempo hábil: 3.943 | 95,56% |

CA 108.509 – Status: parado. Redistribuição automática de procedimentos dos analistas da Ouvidoria que se encontrarem em gozo de férias. Otimização na celeridade de tratativa de demandas.

CA 112.153 – Status: parado. Demandas que estejam com 6 ou mais dias paradas, sem tratativas nas áreas técnicas, os interlocutores serão obrigados a fazer justificativa sobre a demora na elaboração de resposta final. Otimização do sistema, e melhora do tempo hábil de respostas.

2 Pontos críticos:

- Após contenção de despesas por parte da GGTIN, a contratação de demandas evolutivas por parte da Ouvidoria foram suspensas sendo realizadas sob demanda, de acordo com o grau de prioridade. Neste sentido temos aproximadamente 10 Ca's evolutivos referentes a melhorias do sistema Ouvidori@tende no aguardo de tratativa, e, pelo mesmo motivo, todas as reuniões com a Mirante foram suspensas.

- Apesar das inúmeras evolutivas demandadas em nosso sistema, temos enfrentado constantes inconsistências o que tem gerado instabilidade e consequente prejuízo na tratativa dos procedimentos recepcionados nesta Ouvidoria. Inúmeros e-mails têm sido enviados à área de TI para sensibilização sobre os problemas, bem como a abertura de diversos CAs corretivos e evolutivos, dentre os quais listamos os mais recentes: 127.950, 135.022, 143.714, 161.911 e 168.260.

| ENCAMINHAMENTOS | Própria unidade (1) | Outras unidades da Anvisa (2) | Ministério da Saúde (3) | Outros órgãos / intersetorial (4) | Congresso Nacional (5) |
|--|---------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 1. Criação contínua de CAs corretivos a fim de se mitigar os atuais problemas do sistema ouvidoria | X | X | | | |
| 2. Concentração das atividades de triagem, classificação, encaminhamento e tratativa de demandas do Sistema Ouvidori@tende em apenas 2 servidores - antes eram 5 servidores - de forma a otimizar os demais processos da Ouvidoria, vislumbrando também eventual pleito em | X | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| teletrabalho para aqueles que trabalharem exclusivamente com este sistema. | | | | | |
| 3. Foi aberto o CA 168.260. Solicitação de evolução para integração do sistema ouvidori@tende ao e-ouv, conforme obrigatoriedade instituída pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que no seu Art 26, nos traz o seguinte: "Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto". Esta solicitação encontra-se com status parado em decorrência da suspensão de atendimento de demandas evolutivas por parte da GGTIN, motivada por contenção de gastos. | X | X | X | | |

PARECER CONSOLIDADO DE 2018

Resultados alcançados em 2018

Método de Cálculo:

$$\left(\frac{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa respondidas em até 15 dias úteis}}{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa registrada no sistema}} \right) \times 100$$

Em 2018 houve um total de **23.545 Procedimentos**, sendo que **21.696 foram respondidos** em tempo hábil, alcançando o percentual de respostas proferidas de **92,15%**.

Um dos pontos críticos apontados no último monitoramento dos resultados da meta é o enfrentamento constante de inconsistências, o que tem gerado instabilidade e consequente prejuízo na tratava dos procedimentos. Além de e-mails enviados à área de TI, a Ouvidoria realizou abertura de diversos CAs corretivos e evolutivos.

Desde o início do ano a Ouvidoria tem trabalhado com um cronograma de benchmarking oportunizando-se assim a troca de experiências, tendo visitado até o momento as ouvidorias da ANTT, MDH e ANA.

Disponível em: [hps://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com/](https://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com/)

Foi aberto o CA 168.260, em 09/10/2018. Solicitação de evolução para integração do Sistema da Ouvidoria ao e-ouv, conforme obrigatoriedade instituída pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que no seu Art 26, nos traz o seguinte: "Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto". Esta solicitação foi autorizada no dia 27/02/2019, permitindo-se assim o início dos trabalhos para integração dos dois sistemas.

- Após contenção de despesas por parte da GGTIN, a contratação de demandas evolutivas, por parte da Ouvidoria, foi suspensa, sendo realizadas sob demanda, de acordo com o grau de prioridade. Neste sendo temos aproximadamente 10 Ca's evolutivos referentes a melhorias do Sistema da Ouvidoria no aguardo de tratava, e, pelo mesmo movo, todas as reuniões com a Mirante foram suspensas. A GESIS foi acionada em que destacamos a importância de atendimento prioritários de alguns CAs, que se encontram listados a seguir:

CA 184.628 - Que nos permitirá enviar a Pesquisa de Satisfação aos Usuários ao longo de todo ano, o que tem sido feito manualmente somente no último trimestre do ano.

CA 98.609 - Que atenderia uma das atribuições regimentais da Ouvidoria que é a de coordenar a Rede de Ouvidorias em Visa, bem como de possibilitar com o monitoramento das demandas até a sua finalização.

CA 127.950 - Redistribuição de demandas para os servidores que estão de férias, o que traria melhoria no tempo hábil de resposta.

CA 99.536 - Produção de Relatório de Produtividade dos analistas que trabalham exclusivamente com a atividade de caixa, a fim de subsidiar implantação e manutenção daqueles que optaram pela modalidade de teletrabalho.

CA 108.483 - Para que na reabertura de demandas, as mesmas sejam reabertas inicialmente na própria Ouvidoria.

PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados do período de janeiro a março de 2019.

1 - Situação atual**Método de Cálculo:**

$$\left(\frac{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa respondidas em até 15 dias úteis}}{\text{Nº de demandas de competência da Anvisa registrada no sistema}} \right) \times 100$$

- Em relação ao monitoramento do primeiro trimestre de 2019, ficou em 93,19%, conforme demonstrado na tabela a seguir:

| 01/01/2019 a 31/03/2019 | Percentual tempo Hábil de respostas |
|--|-------------------------------------|
| Total de Procedimentos no Período: 5.259 | 93,19% |

| |
|--|
| Procedimentos respondidos em tempo hábil: 4.901 |
|--|

Desde o início do ano a Ouvidoria tem trabalhado com um cronograma de benchmarking oportunizando-se assim a troca de experiências, tendo visitado até o momento as ouvidorias da ANTT, MDH e ANA. Disponível em: <https://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com/>

Foi aberto o CA 168.260, em 09/10/2018. Solicitação de evolução para integração do Sistema da Ouvidoria ao e-ouv, conforme obrigatoriedade instituída pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que no seu Art 26, nos traz o seguinte: "Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuírem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto". Esta solicitação foi autorizada no dia 27/02/2019, permitindo-se assim o início dos trabalhos para integração dos dois sistemas.

- Após contenção de despesas por parte da GGTIN, a contratação de demandas evolutivas por parte da Ouvidoria foram suspensas sendo realizadas sob demanda, de acordo com o grau de prioridade. Neste sentido temos aproximadamente 10 Ca's evolutivos referentes a melhorias do Sistema da Ouvidoria no aguardo de tratativa, e, pelo mesmo motivo, todas as reuniões com a Mirante foram suspensas. A GESIS foi acionada em que destacamos a importância de atendimento prioritários de alguns CAs, que encontram-se listados a seguir:

CA 184.628 - Que nos permitirá enviar a Pesquisa de Satisfação aos Usuários ao longo de todo ano, o que tem sido feito manualmente somente no último trimestre do ano.

CA 98.609 - Que atenderia uma das atribuições regimentais da Ouvidoria que é a de coordenar a Rede de Ouvidorias em Visa, bem como de possibilitar com o monitoramento das demandas até a sua finalização.

CA 127.950 - Redistribuição de demandas para os servidores que estão de férias, o que traria melhoria no tempo hábil de resposta.

CA 99.536 - Produção de Relatório de Produtividade dos analistas que trabalham exclusivamente com a atividade de caixa, a fim de subsidiar implantação e manutenção daqueles que optaram pela modalidade de teletrabalho.

CA 108.483 - Para que na reabertura de demandas, as mesmas sejam reabertas inicialmente na própria Ouvidoria.

2 - Pontos críticos

| ENCAMINHAMENTOS | Própria unidade (1) | Outras unidades |
|---|---------------------|-----------------|
| 1. Há dois meses, tem sido verificado problema no envio de demandas ao OuvidorSUS via Sistema Ouvidoria Anvisa, em decorrência disto foi aberto CA corretivo 201.723, no dia 26/02/2019, porém até o momento o problema tem persistido sem previsão de solução. | X | X |
| 2. Concentração das atividades de triagem, classificação, encaminhamento e tratativa de demandas do Sistema Ouvidoria com alguns servidores de forma a otimizar os demais processos da Ouvidoria, vislumbrando também eventual pleito em teletrabalho para aqueles que trabalharem exclusivamente com este sistema. | X | |
| 3. Necessidade de criação de um canal único de entrada na Agência, e igualmente de implantação de um sistema único de forma a facilitar o recepcionamento de demandas tanto de competência da Ouvidoria como de pedidos de informações que chegam pela Central de Atendimento. | X | X |

3 - Encaminhamentos

| ENCAMINHAMENTOS | Própria unidade (1) | Outras unidades da Anvisa (2) | Ministério da Saúde (3) | Outros órgãos / intersetorial (4) | Congresso Nacional (5) |
|---|---------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 1. Está agendado para o dia 25/04, o Encontro de Interlocutores do Sistema Ouvidoria com foco em User Experience, sendo evento de suma importância para sensibilização de nossos interlocutores na melhoria contínua da qualificação e padronização de respostas finais aos usuários. | X | X | | | |
| 2. Continuidade na pactuação junto à GGTIN/Mirante de reuniões quinzenais para acompanhar e otimizar o andamento dos CAs evolutivos e corretivos do Sistema da Ouvidoria | X | X | | | |
| 3. Criação contínua de CAs evolutivos para otimização do sistema, bem como corretivos a fim de se mitigar os atuais problemas do Sistema da Ouvidoria. | X | X | | | |



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Hoffmann Lobato Chaves Lopes, Ouvidor**, em 16/07/2019, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0660421** e o código CRC **18365661**.