

## VOTO Nº 98/2023/SEI/DIRETOR-PRESIDENTE/ANVISA

Processo nº 25351.904887/2023-52

Expediente nº 0239431/23-5

Analisa o Relatório Anual da Ouvidoria 2022.

Requerente: Ouvidoria

Área responsável: Gadip

Relator: Antonio Barra Torres

### RELATÓRIO

1. Trata-se de análise e manifestação sobre o Relatório Anual da Ouvidoria Anvisa 2022, o qual necessita de manifestação da Diretoria Colegiada (Dicol) da Anvisa para posterior encaminhamento ao Ministério da Saúde, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgação no Portal da Anvisa na internet.
2. O Relatório, elaborado pela Ouvidoria, foi apresentado e debatido no âmbito do Comitê de Gestão Estratégica, Riscos e Inovação Institucional (CGE), durante a 60ª Reunião Ordinária do CGE (ata SEI 2265470), com o intuito do Comitê subsidiar a Dicol em eventuais complementações ao Relatório da Ouvidoria.
3. Após a reunião, a Ouvidoria decidiu acolher algumas contribuições pontuais a respeito da apresentação de informações e encaminhou a versão final do Relatório Anual da Ouvidoria 2022 (SEI 2268679), para providências quanto à submissão à Dicol, conforme DESPACHO Nº 32/2023/SEI/OUVID/ANVISA (2270519).
4. Em seguida, o Diretor-Adjunto do Diretor-Presidente compartilhou o documento com as demais Diretorias da Agência, para manifestação.
5. A Quarta Diretoria e a Quinta Diretoria se manifestaram (SEI 2285157 e 2285238) no sentido de inexistirem novas contribuições acerca da versão final do Relatório Anual da Ouvidoria 2022 (2268679).

### ANÁLISE

6. A elaboração de relatório anual pelo ouvidor está prevista na Lei n. 13.848, de 25 de junho de 2019, seção III, que trata da Ouvidoria, a qual destaca-se:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará **sem subordinação hierárquica** e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - **elaborar relatório anual** de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou

confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que **poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis**.

§ 5º Os relatórios do ouvidor **não** terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

7. A submissão prévia do Relatório Anual de Ouvidoria ao CGE resulta de sugestão das Diretorias da Agência, levantada durante a rodada de apreciação do Relatório de 2021 pelas Diretorias, conforme histórico constante no processo 25351.908607/2022-02.

8. A apresentação do Relatório 2022 em Reunião do CGE (ata SEI 2265470) oportunizou a apreciação e o debate pelos membros do Comitê sobre as informações do Relatório de 2022 e gerou a apresentação de considerações pontuais a respeito da apresentação do conteúdo, especificamente no sentido de melhorar a comunicação das informações.

9. Registre-se que, nos termos da [Portaria PT n. 60, de 24 de janeiro de 2022](#), o CGE é composto pelo Diretor Adjunto do Diretor-Presidente, pelos Diretores(as) Adjuntos(as) de cada Diretoria e pela Chefe de Gabinete do Diretor-Presidente.

10. Conforme DESPACHO Nº 32/2023/SEI/OUVID/ANVISA (2270519), após análise das manifestações realizadas na 60ª Reunião Ordinária da CGE, a Ouvidoria decidiu acolher algumas considerações e atualizou a versão do Relatório Anual da Ouvidoria 2022 - versão final (2268679).

11. Seguindo, vale mencionar informação complementar juntada ao processo pela GGTIN, a pedido do CGE, especificamente em relação ao item "AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ANVISA":

"A avaliação dos serviços é parte da Estratégia de Governo Digital, prevista no nº 10.332, de 28 de abril de 2020, (...). Trata-se de um compromisso acompanhado por meio do Plano de Transformação Digital da Anvisa, no qual a Agência tem se destacado por ter sido o órgão do governo federal que mais contribuiu para a digitalização de serviços entre 2021 e 2022, conforme levantamento da Secretaria de Governo Digital.

A avaliação de satisfação consiste em uma nota em escala de 1 a 5 que o usuário atribui à prestação do serviço, indicando também a qual dimensão a nota se refere. Atualmente, a avaliação pode ser realizada para os serviços prestados por meio da Plataforma de Cidadania Digital e do sistema Solicita disponibilizados pela área de Tecnologia da Anvisa."

12. Dado que tais informações agregariam maior contexto ao assunto da avaliação de serviços, sugere-se à Ouvidoria que passe a alinhar, junto à GGTIN, previamente ao fechamento dos Relatórios futuros sobre a existência de eventual sugestão de conteúdo complementar a respeito do módulo de avaliação de serviços, especialmente em função da sua relação com a transformação digital no âmbito da Agência, a critério do Ouvidor.

13. O Relatório Anual de Ouvidoria é um instrumento de importância fundamental para as decisões estratégicas da Anvisa, pois apresenta informações sobre as manifestações da sociedade a respeito do trabalho da Agência, que reflete, em certo grau, o desempenho da Agência Nacional de Vigilância Sanitária no cumprimento da sua missão institucional.

14. Isso posto, avalia-se que o Relatório de Ouvidoria da Anvisa 2022 atendeu aos objetivos esperados.

## VOTO

15. Considerando que o Relatório de Ouvidoria da Anvisa 2022 atendeu aos objetivos dele esperados, manifesto-me **FAVORÁVEL** à aprovação da versão final do Relatório de Ouvidoria 2022.

16. Encaminho para decisão final da Diretoria Colegiada da Anvisa, por meio do Circuito Deliberativo.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Barra Torres, Diretor-Presidente**, em 10/03/2023, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10543.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10543.htm).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

<https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2284129** e o código CRC **4F9C6FBB**.