

VOTO Nº 238/2023/SEI/DIRETOR-PRESIDENTE/ANVISA

Processo nº 25351.910149/2018-87

Expediente nº 0619784/23-7

Analisa as classificações das recomendações da Auditoria Interna da Anvisa (Audit), referente ao ciclo de março de 2023, conforme fluxo de monitoramento estabelecido pela Orientação de Serviço n. 44, de 28 de dezembro de 2017, e suas alterações. Recomendação nº 9: "Implementar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em todos os serviços disponíveis pela Anvisa no portal "gov.br", conforme previsto no Decreto n. 9.094/2017. (OUVID/GGTIN)". Comitê Gestor da Estratégia, Riscos e Inovação Institucional (CGE).

Área responsável: GADIP

Relator: Antonio Barra Torres

RELATÓRIO

1. Trata-se da análise das classificações das recomendações da Auditoria Interna da Anvisa (Audit), referentes ao ciclo de março de 2023, conforme fluxo de monitoramento estabelecido pela Orientação de Serviço n. 44, de 28 de dezembro de 2017 (0163299), alterada pela Orientação de Serviço n. 111/Anvisa, de 12 de janeiro de 2022 (1834753).
2. De acordo com a Ordem de Serviço supracitada, a Audit deve encaminhar ao Comitê Gestor da Estratégia, Riscos e Inovação Institucional (CGE), nos meses de março e setembro, um extrato contendo as recomendações classificadas como não implementadas, parcialmente implementadas, e em implementação há mais de 6 (seis) meses do primeiro vencimento.
3. Cabe ao CGE avaliar e opinar sobre as classificações das recomendações e encaminhá-las ao Gabinete do Diretor-Presidente (Gadip), responsável por apreciar a manifestação do CGE e submeter as classificações à deliberação da Diretoria Colegiada (Dicol).
4. O ciclo referente a março de 2023 compreendeu apenas 1 (uma) recomendação da Auditoria Interna, apresentada pela AUDIT nos documentos SEI 2321347, 2321343 e 2321296, e avaliada pelo CGE durante a 63ª Reunião Ordinária, realizada em 25/05/2023, conforme SEI 2413247 (Despacho CGE) e SEI 2405838 (Ata Reunião CGE).
5. A recomendação em questão é a de número 9, presente no Relatório de Auditoria nº 02/2021, que consiste em "Implementar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em todos os serviços disponíveis pela Anvisa no portal "gov.br", conforme previsto no Decreto n. 9.094/2017. (OUVID/GGTIN)".
6. A GGTIN se manifestou a respeito do andamento da implementação da Recomendação por meio da NOTA TÉCNICA Nº 1/2023/SEI/CGOTI/GGTIN/ANVISA (SEI [2365061](#)).

ANÁLISE

Contexto e justificativas apresentadas pela GGTIN

7. A implantação da ferramenta de avaliação da satisfação faz parte do Plano de Transformação Digital da Anvisa (PTD-Anvisa), conforme previsto no [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#). O PTD-Anvisa foi estabelecido em 2019 e desde então tem contribuído para a melhoria na prestação de serviços ao cidadão por meio da expansão da transformação digital, aumento da transparência das informações, unificação de canais e interoperabilidade de dados.
8. Segundo informações da NOTA TÉCNICA Nº 1/2023/SEI/CGOTI/GGTIN/ANVISA (2365061), de 08/05/2023, a Anvisa possui 316 serviços prestados aos cidadãos, dos quais 263 (83%) passaram pela transformação digital.
9. Dos 263 serviços digitais, 248 são passíveis de integração, pois seus sistemas já estão integrados à ferramenta de avaliação.
10. Quanto aos demais 68 serviços^[1], não se vislumbra viabilidade de integrá-los à

ferramenta de avaliação, pelos seguintes motivos:

- a) serão substituídos pelo Solicita algum momento: Notifarmac (4 serviços), SGAS (5 serviços) e Peticionamento Eletrônico (32 serviços);
- b) será substituído por uma solução de outro órgão que não será mantida pela GGTIN: Siptox (2 serviços), SIANET (1 serviço) e Parlatório (1 serviço);
- c) são soluções apenas de transparência de informações e não é possível integrá-las: Consultas externas (2 serviços) e Painel (2 serviços);
- d) não é uma solução mantida pela GGTIN: SEI (7 serviços) e Fala.Br (2 serviços);
- e) não houve a avaliação da viabilidade técnica da integração com a ferramenta: Sammed (10 serviços).

11. Seguindo, dos 248 serviços passíveis de integração, apenas 49 (20%) já utilizam a ferramenta de avaliação. Outra informação relevante é que dos 248 serviços passíveis de integração, 243 estão na plataforma do sistema Solicita, conforme quadro abaixo.

Sistema	Qtd. de serviços cujo sistema possui integração à ferramenta de avaliação	Qtd. de serviços em que a avaliação pelos usuários está implementada	Áreas dos serviços já integrados	Qtd. de serviços a qual se propõe a integração até dez/23	Áreas dos serviços a serem integrados até dez/23
Solicita	243	45	GGALI, GHCOS e GGTOX	198	SCMED, COIFA/GGMED, GGTPS, GG TAB, GGCIP, GGFIS, GELAS, GGPAF, GGGAF, GGREC, GGBIO, GGMED e GGMON
Plataforma de Cidadania Digital do MGI	4	4	GGMON e GGPAF		
e-Notivisa	1	0	GGMON		
Total	248	49			

12. Considerando que o processo de integração à ferramenta de avaliação envolve, além da TI, a(s) área(s) técnica(s) prestadora(s) do serviço, e dada a sua complexidade, **a GGTIN elaborou o planejamento da integração dos 198 serviços até dezembro de 2023, alcançando 100% dos 243 serviços do sistema Solicita integrados à ferramenta, o que corresponde a 77% dos serviços da Anvisa.**

13. Pontuou que quando houver a substituição do Notifarmac, SGAS e Peticionamento eletrônico pelo Solicita será possível integrar mais 41 serviços e alcançar o percentual de 90%. Entretanto, considerando a fila de projetos, a priorização pelo Comitê de Governança Digital e a capacidade de atendimento da GGTIN, ainda não é possível estimar quando esta substituição poderá ser concluída.

14. Importa destacar que o [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#), alterado pelo [Decreto nº 11.260, de 22 de novembro de 2022](#), define a seguinte meta para os órgãos em relação à ferramenta de avaliação:

"Iniciativa 2.1. Oferecer meio de avaliação de satisfação padronizado para, no mínimo, **cinquenta por cento dos serviços públicos digitais até 2023.**" (grifo nosso)

15. Conforme consta na ata da 63ª Reunião Ordinária do CGE (2405838), o Comitê validou a proposta apresentada pela GGTIN e pela Diretoria do Diretor-Presidente, resumida no quadro a seguir:

Diretoria	Unidade	Relatório da Auditoria Interna	Processo SEI	Recomendação	Posicionamento CGE quanto à recomendação - proposta de classificação	Referência
Diretor Presidente	OUVID; GGTIN.	02/2021 - Ações de Pós-Registro de Produtos; Objetivo - Avaliar a gestão estratégica do processo Ações de Pós-registro de Produtos com base nos objetivos estratégicos, metas e indicadores de desempenho definidos nos instrumentos de gestão da Anvisa, tais como o Plano Estratégico 2020-2023 e Plano de Gestão Anual 2021.	25351.924945/2021-01	09 - Implementar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em todos os serviços disponíveis pela Anvisa no portal "gov.br", conforme previsto no Decreto n. 9.094/2017. (OUVID/GGTIN)	<ul style="list-style-type: none"> • Status: Em implementação; • Ajuste de escopo: integração da ferramenta de avaliação apenas aos serviços do Solicita - total de 243 serviços, o que corresponde a 77% dos serviços da Anvisa; • Prazo de conclusão: dezembro de 2023 	NOTA TÉCNICA Nº 18/2023/SEI/DIRETOR-PRESIDENTE/ANVISA (Sei 2381641)

16. Por fim, vale ressaltar que considerando que o extrato foi encaminhado pela Auditoria Interna dia 30/03/2023 (Memorando Sei 2321347), o resultado final da deliberação pela Dicol deve ser obtido até o dia 28/06/2023, conforme prazo de 90 dias estabelecido na OS 111/2022 (SEI 1834753). As recomendações submetidas ao CGE às quais a Dicol delibere pelo não cancelamento terão indicação de novo prazo para seu atendimento e serão classificadas como "em implementação", com caráter de determinação.

VOTO

17. Considerando o atendimento do fluxo definido pela Orientação de Serviço n. 44, de 28 de dezembro de 2017 (0163299), alterada pela Orientação de Serviço n. 111/Anvisa, de 12 de janeiro de 2022 (1834753);

18. Considerando que a proposta construída e justificada pela GGTIN é aderente à meta constante na Estratégia de Governo Digital (Decreto 10.332/2020), uma vez que a meta atual colocada aos Órgãos da APF é de oferecer meio de avaliação da satisfação para, no mínimo, 50% dos serviços até 2023, enquanto a proposta da GGTIN permitirá o alcance de aproximadamente 77% dos serviços da Anvisa, até dezembro de 2023;

19. Considerando validação prévia do Comitê Gestor da Estratégia, Riscos e Inovação Institucional (CGE), instância de apoio à governança interna e de assessoramento à Dicol;

20. Manifesto-me FAVORÁVEL à classificação contida no item 15 do presente voto.

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

[1] Os 68 serviços que não serão integrados correspondem à diferença entre o total de 316 serviços mapeados e os 248 cujo sistema já possui integração à ferramenta de avaliação, pelos motivos elencados no item 10.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Barra Torres, Diretor-Presidente**, em 19/06/2023, às 17:12, 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.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2435549** e o código CRC **D9922220**.