

VOTO Nº 133/2023/SEI/DIRETOR-PRESIDENTE/ANVISA

Processo nº 25351.908772/2024-18

Expediente nº 0373148/24-1

Analisa o Relatório Anual da Ouvidoria 2023.

Requerente: Ouvidoria

Relator: Diretor-Presidente Antonio Barra Torres

1. RELATÓRIO

1.1. Trata-se de análise e manifestação sobre o Relatório Anual da Ouvidoria Anvisa 2023 (SEI 2872269), o qual necessita de manifestação da Diretoria Colegiada (Dicol) 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, nos termos da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

1.2. O Relatório preliminar elaborado pela Ouvidoria foi compartilhado com as Diretorias e unidades organizacionais para análise e contribuições, nos termos do Memorando nº 3/2024/SEI/CGE/ANVISA (SEI 2835453). Após receber as contribuições, a Ouvidoria fez os ajustes naquilo que considerou pertinente no documento e o submeteu para apreciação do Comitê de Gestão Estratégica, Riscos e Inovação Institucional (CGE), durante sua 23ª Reunião Extraordinária conforme disposto no Despacho nº 7/2024/SEI/CGE/ANVISA (SEI 2872274).

1.3. Conforme fluxo definido, o prazo para publicação do Relatório da Ouvidoria é dia 1º de abril, após a deliberação pela Dicol.

2. ANÁLISE

2.1. O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, regulamentou a Lei nº 13.460/17, e criou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União, como órgão central, e pelas demais ouvidorias

federais como órgãos setoriais. Neste contexto, as Ouvidorias têm como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, aumentar a transparência e a eficiência da administração pública e promover a participação dos cidadãos na definição e avaliação das políticas públicas.

2.2. A elaboração do relatório anual pelo ouvidor está prevista na Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, seção III, que trata da Ouvidoria, onde 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 **n ã o** 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.

2.3. O Relatório Anual de Ouvidoria é um instrumento de fundamental importância para as decisões estratégicas da Anvisa, pois apresenta informações sobre as manifestações da

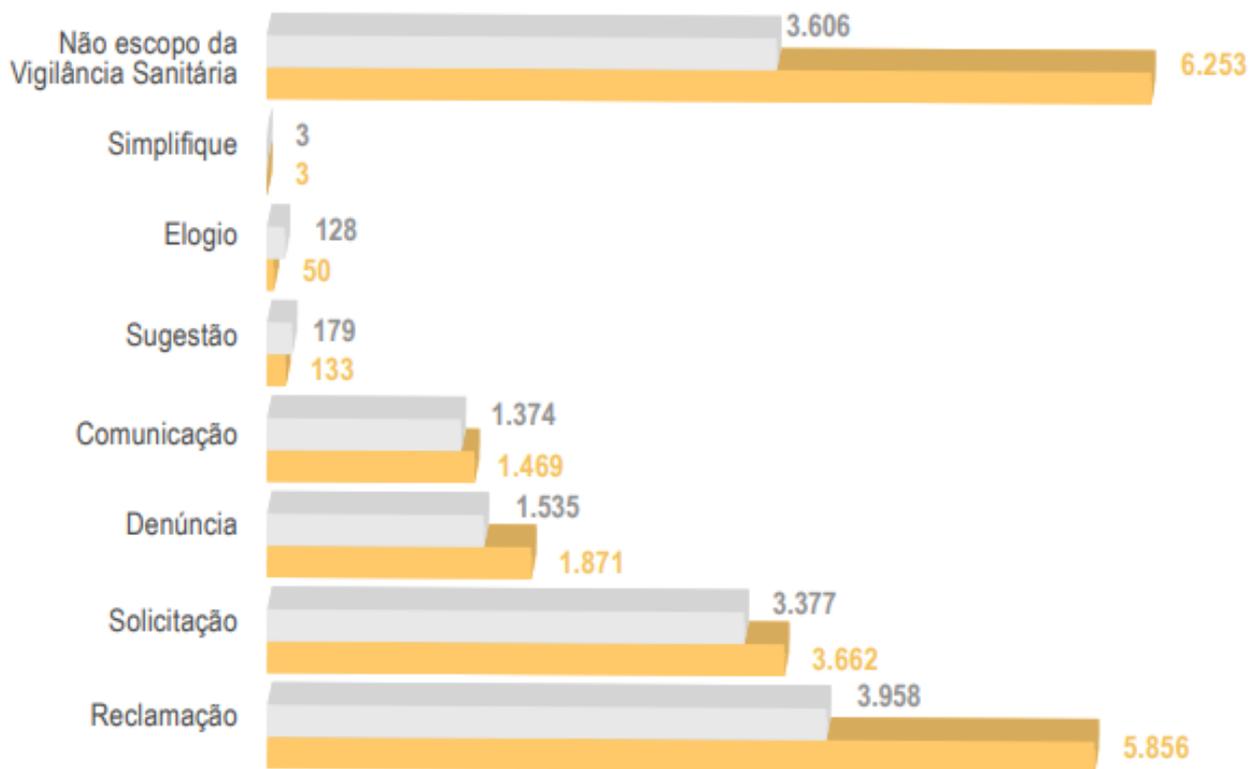
sociedade a respeito do trabalho da Agência, que reflete, em certo nível, o desempenho no cumprimento da sua missão institucional.

2.4. Em 2023, a Anvisa recebeu 19.297 manifestações, o que representa um aumento 36,28% no volume de demandas recebidas em comparação com o ano de 2022. Do relatório destaca-se que o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos para cadastro de manifestações foi a internet, por meio do sistema Fala.BR:

CANAL DE ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Internet	12.329	94,52%
Outros	397	3,04%
Email	312	2,39%
Telefone	4	0,03%
Carta	1	0,01%
Presencial	1	0,01%

Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas em cada canal, em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

2.5. Outro destaque refere-se aos assuntos mais demandados no ano de 2023. Houve um aumento de 48% na quantidade de reclamações com relação à 2022, e de 73% nas demandas classificadas como fora do escopo da Vigilância Sanitária.



Manifestações de ouvidoria recebidas em 2022 e 2023, por tipo. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

2.6. É importante salientar que apenas 1,6% das 12.065 manifestações respondidas pela Anvisa estavam fora do prazo legal. O prazo médio de fornecimento de respostas foi de 19 dias.

2.7. Após a apreciação do relatório da Ouvidoria de 2023 pelo CGE, foi definida a seguinte recomendação:

Submeter à Dicol a recomendação para que as unidades, em parceria com Ouvidoria, Aplan e CSGQA incorporem as sugestões de melhoria do simplifique e sugestões dos usuários em repositório para que sejam consultados e utilizados sistematicamente pelas unidades como insumo para as reuniões de análise crítica nos ritos de governança e gestão do SGQ Anvisa, assim como para acesso pelo escritório de processos e unidades nos projetos de melhoria ou suporte para automação de processos e serviços.

2.8. Esta recomendação é significativa pois possibilita a implementação de melhorias nos fluxos dos processos de trabalhos das unidades e da própria Ouvidoria. A Ouvidoria classificou a recomendação como possível de ser implementada.

2.9. Isso posto, avalia-se que o Relatório de Ouvidoria da Anvisa 2023 atende aos objetivos esperados, representando um importante instrumento de governança da Agência.

3. VOTO

3.1. Considerando que o Relatório de Ouvidoria da Anvisa 2023 foi apreciado pelas Diretorias e unidades organizacionais e apresentado ao CGE; e que o documento atende aos objetivos esperados, manifesto-me **FAVORÁVEL** à aprovação da versão final do Relatório de Ouvidoria 2023 (SEI 2872269).

3.2. É o voto, que encaminho para decisão final da Diretoria Colegiada da Anvisa, por meio do Circuito Deliberativo.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Barra Torres, Diretor-Presidente**, em 26/03/2024, às 15:27, 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 **2876787** e o código CRC **10199189**.

Referência: Processo nº
25351.908772/2024-18

SEI nº 2876787