

RELATÓRIO OUVIDORIA

Relatório de Elogios da Anvisa

Novembro/Dezembro 2018



Diretor-Presidente

William Dib

Diretores

William Dib – Primeira/Quinta Diretorias

Alessandra Bastos Soares – Segunda Diretoria

Renato Alencar Porto – Terceira Diretoria

Fernando Mendes Garcia Neto – Quarta Diretoria

Ouvidor Interino

André de Souza Oliveira Magela

Equipe Técnica

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Paulo Augusto Lemos de Souza

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

Sérgio Otávio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

Produção e Revisão

André de Souza Oliveira Magela

Suzana Beatriz Antunes Flores

Sumário

Introdução.....	2
Embasamento Legal	3
Servidores Elogiados.....	4
Elogios às Áreas/Visas	4
Quadro Resumo dos Elogios	4
Considerações Finais.....	5

Introdução

Na constância das reclamações recepcionadas diariamente pelo canal da Ouvidoria, nos esquecemos na maioria das vezes que a sociedade pode, também, demandar a Agência para expressar a sua real satisfação com os serviços prestados. Desse modo, o presente relatório é uma forma de compilar a cada bimestre as informações que permitam como um termômetro expressar o reconhecimento das realizações da atual gestão da Agência, bem como de toda a equipe técnica. Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta o presente relatório de elogios referente ao bimestre **Novembro/Dezembro**.

A Ouvidoria da Anvisa tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Agência, quer seja pela participação popular, quer seja viabilizando que demandas registradas sejam analisadas e apuradas, e conflitos trazidos pelo setor regulado, sejam solucionados pelas áreas competentes desta Agência. Ou ainda, a Ouvidoria tem função de favorecer a detecção de falhas em ações ou procedimentos e contribuir para a promoção de melhorias em nossos serviços públicos. Nesse sentido, cumpre-nos informar que o conteúdo abordado nas demandas descritas no presente relatório, exprime unicamente a percepção do usuário.

Desta forma, a Ouvidoria busca continuamente desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição. A revisão deste trabalho não se esgota, ela é dinâmica e resulta, principalmente, da evolução contextual de nossa Agência e da visão sistêmica de seus coautores, os quais continuamente agregam contribuições que servem de instrumento a futuras análises.

O presente relatório de elogios visa tão somente sensibilizar os gestores da Casa sobre a importância de termos um retorno favorável da sociedade no que diz respeito às ações da Agência, nos impulsionando cada vez mais a elevar nossos próprios padrões de qualidade.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino

As ouvidorias públicas podem atender tanto o público externo como o público interno. O público externo são os cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade. O público interno são os servidores do órgão. Qualquer pessoa pode apresentar uma sugestão ou uma queixa à ouvidoria, de preferência diretamente ao Ouvidor, sem passar por alguma instância de intermediação. As demandas do público interno devem receber tratamento igual às demandas recebidas do público externo: devem ser analisadas e encaminhadas à unidade responsável para providências e resposta ao interessado. No entanto, é importante ter claro que a ouvidoria não é um órgão de **solução de conflitos internos** e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção. O órgão/entidade deve dispor de mecanismos próprios para isso.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2018 DA OGU

Em 18 de junho de 2018, a Ouvidoria-Geral da União editou a Instrução Normativa OGU nº 5, a qual revoga a IN nº 1/2014. A norma entrou em vigor na data de sua publicação. Com intuito de promover a atuação em rede, a qualificação dos serviços públicos e do atendimento ao cidadão, o normativo é consequência de um esforço conjunto da Ouvidoria-Geral da União e das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Representa um primeiro passo na uniformização dos procedimentos que envolvem as atividades das ouvidorias. No que tange ao recebimento de elogios, dispõe o seguinte:

“Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Neste sentido, a Ouvidoria da Anvisa, desde Julho de 2017¹, tem divulgando, a cada bimestre, o relatório de Elogios da Agência. O qual está disponível no Portal da Anvisa, sendo enviado para ciência dos servidores elogiados, para apreciação das áreas técnicas e, também para a GEPES, para que conste na ficha funcional. Entendemos que isso poderá instigar, com o tempo, uma cultura de valorização de boas práticas de atendimento em nossos servidores perante a sociedade.

¹ Foi aberto no dia 08/01/2018 o Processo n. 25351.900589/2018-26 no SEI, o qual foi remetido para a GEDEP, com o nome de 22 servidores elogiados no ano de 2017, para que os elogios constem em suas respectivas fichas funcionais.

Servidores Elogiados²

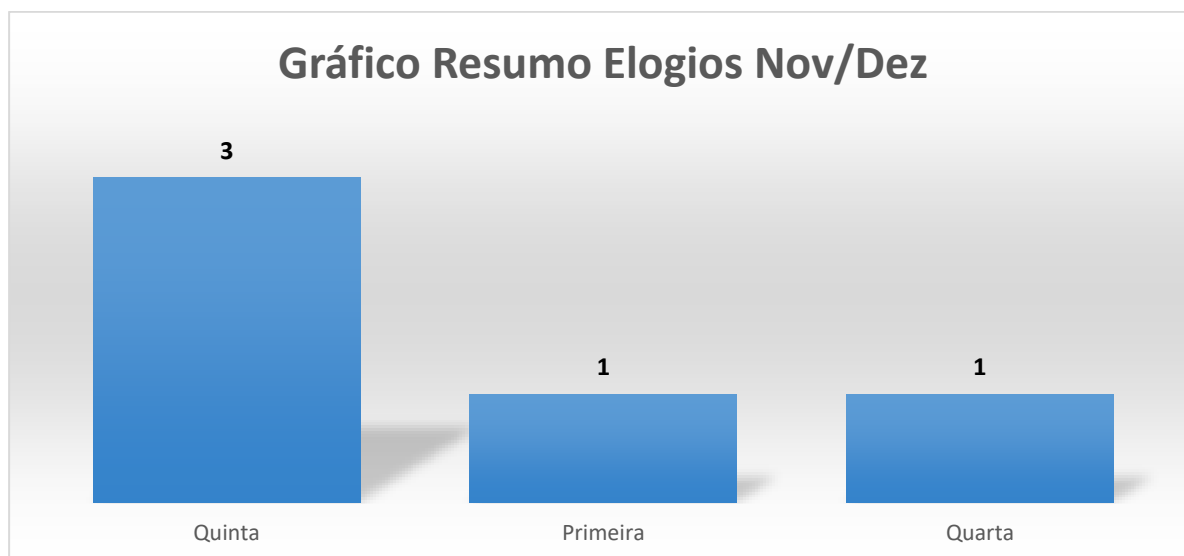
Nome Servidor	Procedimento	Área	Diretoria	Mês
Alice Luiza da Silva	855835	CGTAI	1	Novembro
Mário Souza	857724	PA/VITÓRIA	5	Dezembro
Marcos Antônio Marques de Santana	858910	CVPAF/RJ	5	Dezembro

Elogios às Áreas/Visas³

Área/Visa	Diretoria	Mês
FVS/AM		Novembro
GCPAF	5	Dezembro
GELAS	4	Dezembro
VISA/GASPAR-SC		Dezembro

Quadro Resumo dos Elogios

A seguir apresentamos quadro resumo dos elogios⁴:



² Foi reaberto no dia 05/02/2019 o Processo n. **25351.944390/2018-18** no SEI, o qual foi remetido para a GEDEP, com o nome de 3 servidores elogiados referentes ao bimestre em comento para que conste em seus assentos funcionais.

³ Quando não conseguimos identificar o servidor elogiado ou quando o elogio é direcionado genericamente para a área ou visa.

⁴ Somatório de elogios de agentes públicos e áreas técnicas da Casa, excluindo-se Portal de Serviços.

Considerações Finais

A Anvisa, por intermédio de sua Ouvidoria, recebe elogios o que reforça e estimula, a cada dia, o compromisso de sempre servir bem aos interesses da sociedade. Para o último bimestre, foram relatados um total de **6** elogios, sendo **3** direcionados a servidores da Casa e **2** às áreas técnicas da Agência, e **2** para a Visa. Para o período não foi constatado servidores elogiados mais de uma vez.

O Relatório de Elogios é disparado bimestralmente para toda a Casa e, também, está disponível no Portal da Agência e pode ser acessado no seguinte endereço:

<http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações que possam de alguma forma trazer uma maior sensibilização dos técnicos e gestores da Casa no que diz respeito ao retorno da sociedade no que tange aos elogios. **Nesse sentido, reforçamos que seja criada na Casa uma cultura de registro de elogios nas fichas funcionais de nossos servidores.**

São por essas e outras ações, diante de demandas e desafios que existem no serviço público brasileiro, que esta Agência tem demonstrado estar engajada na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Tal resultado, só é garantido por meio de uma estabelecida rede de cooperação entre cidadão, Ouvidoria e os setores técnicos dessa Agência. Neste sentido parablenizo a todos os agentes públicos desta Agência, bem como a todas as respectivas áreas técnicas que estão envidando esforços contínuos para a prestação de serviços de atendimento com maior qualidade e presteza.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino



OUVIDORIA DA ANVISA



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério da
Saúde



Contatos da Ouvidoria

<http://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com.br/>

<https://twitter.com/OuvidoriaAnvisa>

www.anvisa.gov.br

<http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>

Correspondências:

SIA Trecho 5 Área Especial 57, Lote 200, Bloco D, 1º Subsolo

CEP: 71.205-050 Brasília – DF

Telefones: (61) 34626792 / (61) 34626840