



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Relatório

Atividades 2018



OUVIDORIA
DA ANVISA



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

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

Sergio Otavio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

Paulo Augusto Lemos de Souza

Produção

André de Souza Oliveira Magela

Colaboração

Paulo Augusto Lemos de Souza

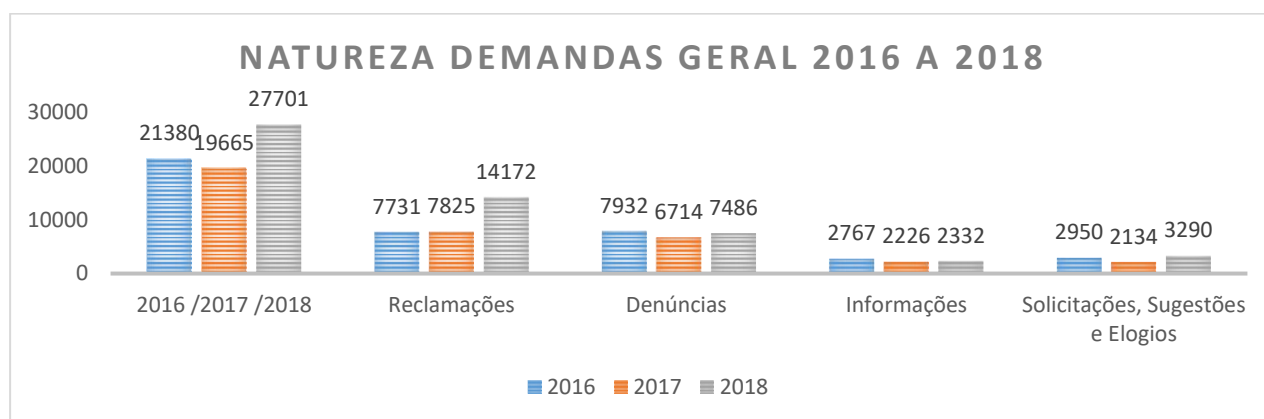
Sumário

1. Canais de Acesso do Cidadão e Dados Estatísticos	4
2. Carta de Serviços ao Cidadão.....	7
3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários	8
Considerações Finais.....	10

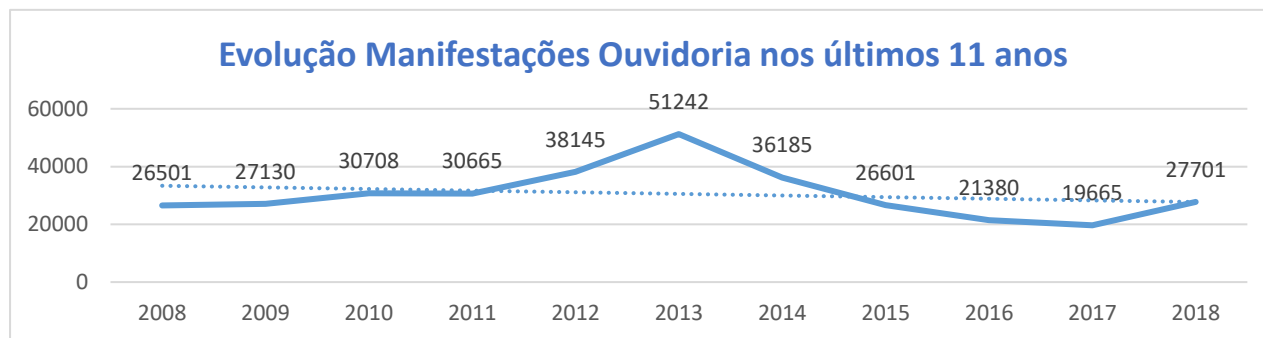
1. Canais de Acesso do Cidadão e Dados Estatísticos

A Ouvidoria é um canal de comunicação aberto ao cidadão, governo, empresas e instituições da sociedade, recebendo pedidos de informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Nem todas as demandas registradas na Ouvidoria são tratadas na Anvisa¹. Em geral, as denúncias que demandam uma fiscalização local são enviadas às Vigilâncias Sanitárias pelo sistema OuvidorSUS, que é integrado ao Ouvidori@tende².

Para o biênio de **2017/2018**, foi verificado um aumento de **41%** do total de demandas recepcionadas:



O gráfico comparativo a seguir, nos permite acompanhar a evolução de demandas da Ouvidoria nos últimos **11** anos³. São mais de **335.923** procedimentos, sendo **49%**, relativos a ‘Reclamações’, enquanto **25%** a ‘Denúncias’, durante todo este período.

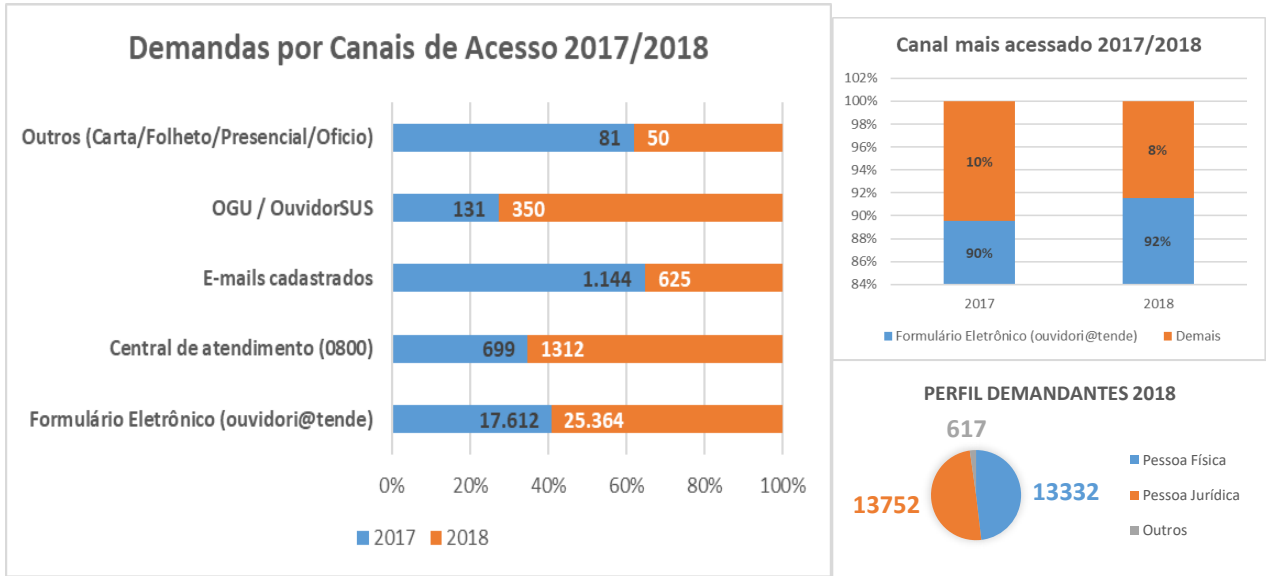


¹ Conforme o princípio da descentralização, uma parte significativa do que é recebido, é encaminhado às ouvidorias das Secretarias de Saúde e às Vigilâncias Sanitárias estaduais e municipais, por competência.

² Desde o dia 19 de maio de 2008, a Ouvidoria da Anvisa e o Departamento Geral de Ouvidorias do SUS (Doges), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), colocaram em prática a integração de seus sistemas informatizados para encaminhar e atender ao público de forma eficiente e eficaz. A integração possibilita que os sistemas transfiram demandas de um para o outro, de forma on-line, superando barreiras burocráticas, poupando o cidadão da necessidade de mais de um encaminhamento e garantindo a resposta em menor tempo.

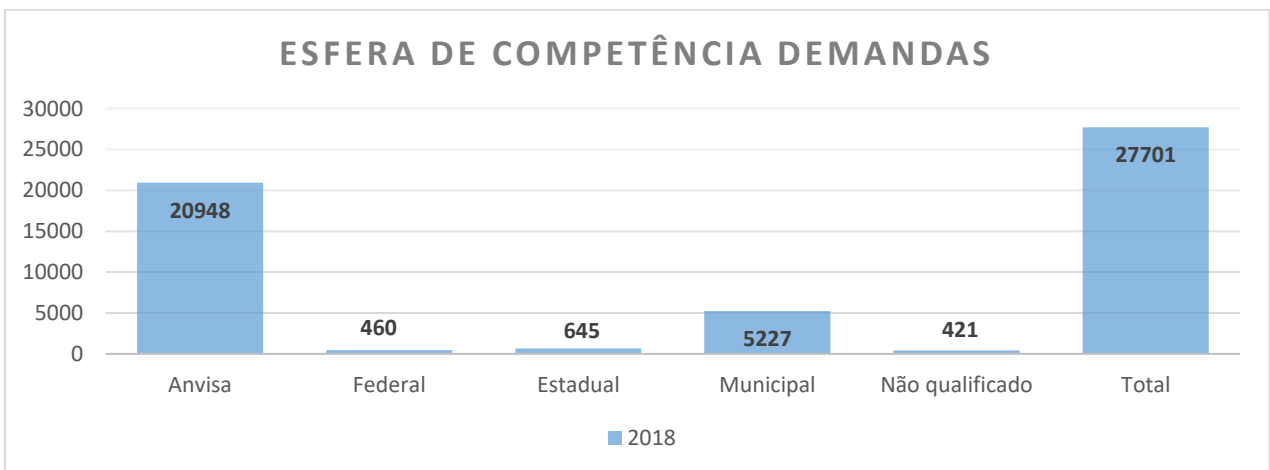
³ Período: 01/01/2008 a 23/12/2018. Fonte: sistema Ouvidori@tende.

A forma de contato mais utilizada pela sociedade continua sendo o formulário eletrônico da Ouvidoria, com **92%** do total de manifestações recebidas para **2018**, conforme gráfico apresentado.



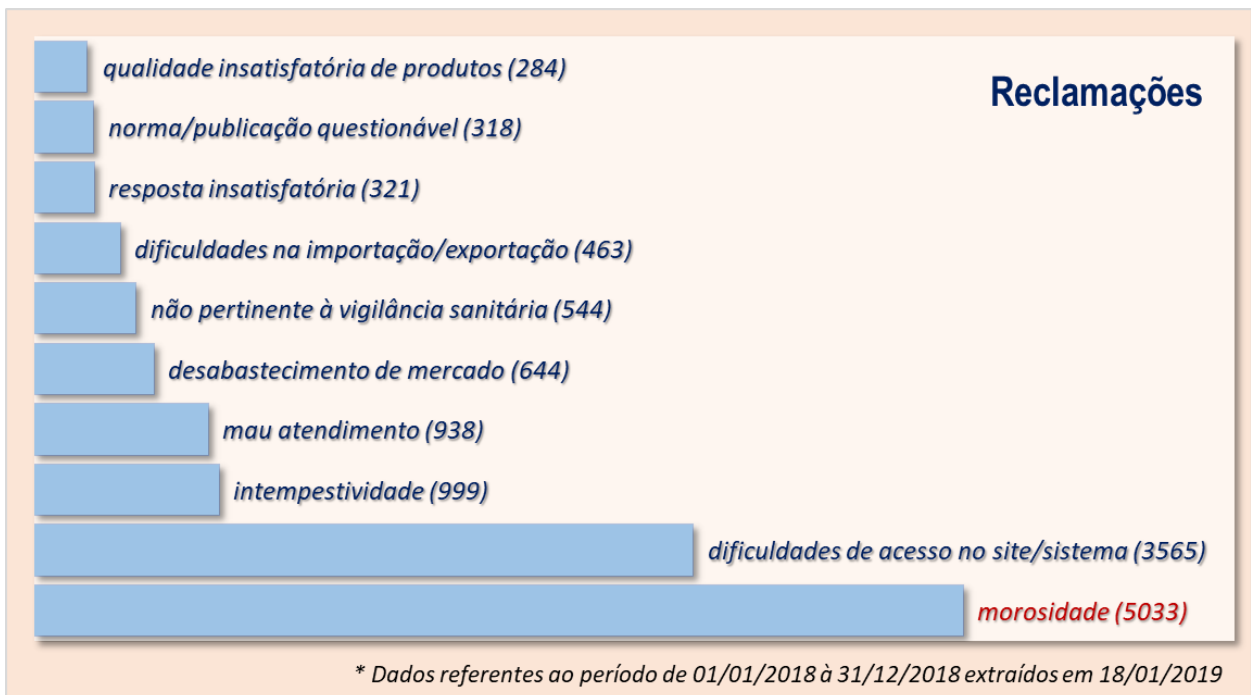
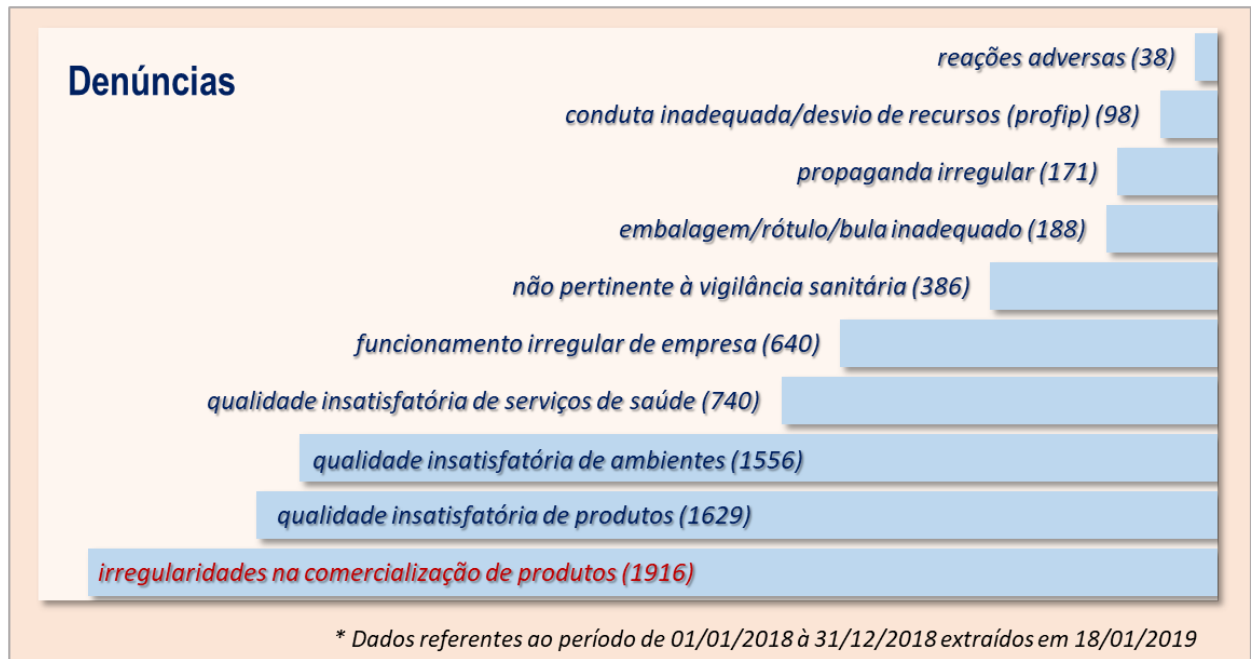
Blog da Ouvidoria está hoje com mais **71.264** visualizações, constituindo-se um importante canal de aproximação com a sociedade, a fim de melhorar a [transparência \(accountability\), prestação de contas, das ações da Ouvidoria ao longo do ano.](http://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com.br/)

O gráfico a seguir demonstra, em 2018, o que foi tratado pela própria Agência e o que foi destinado aos níveis federal⁴, estadual e municipal.



⁴ A esfera federal indica as demandas pertinentes a outros órgãos públicos federais, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Inmetro, entre outros.

Para o ano de 2018, listamos as principais denúncias e reclamações demandadas à Ouvidoria da Anvisa pela sociedade:

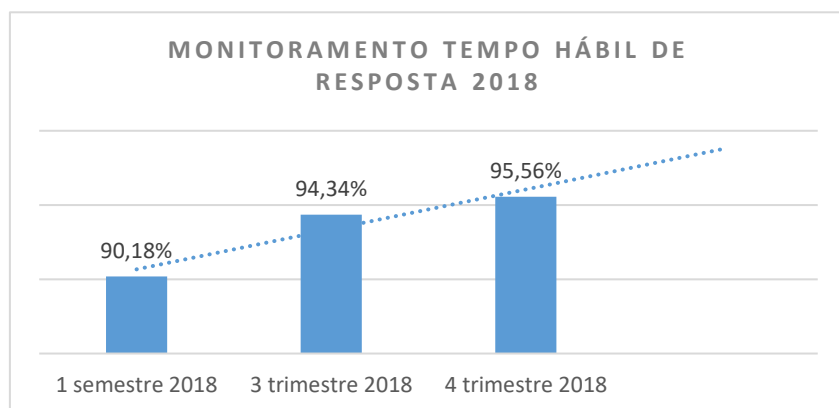


Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria divulga a cada trimestre o seu **Relatório Estatístico Trimestral**, que coincide com a Janela de Monitoramento da Agência. O objetivo é realizar uma gestão de informações eficiente, na qual esperamos em conjunto com as áreas, construir um espaço de discussão, aberto a apresentação de críticas e capaz de assessorar decisões das Diretorias desta Agência regulatória. Todos os relatórios estão disponíveis no portal da Anvisa, e, também, são encaminhados para conhecimento a todos os gestores da Agência.



A importância de priorizar a resposta tempestiva ao cidadão expressa no Contrato de Gestão (CG) tem como **meta estratégica** “responder **90%** das manifestações cadastradas no Sistema Ouvidori@tende, no prazo de 15 dias úteis”. O termo ‘**Tempo Hábil de Resposta**’ é o que tecnicamente

denominamos ‘**Tempo médio de resposta às demandas recebidas pela Ouvidoria**’, indicando que o parecer, a uma demanda recebida pela Ouvidoria, foi dado



pela área técnica à sociedade em até 15 dias úteis.

Portanto, podemos definir o **indicador estratégico** como a **taxa percentual de respostas em tempo hábil**, o que indica a eficiência desta instituição em responder às solicitações e questionamentos dos cidadãos-usuários e do setor regulado.

2. Carta de Serviços ao Cidadão

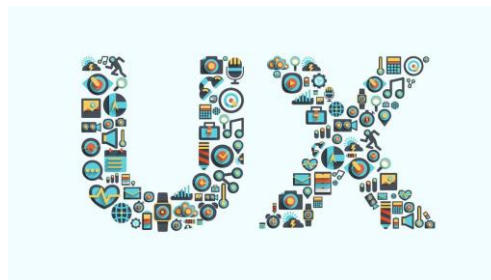
A Carta de Serviços tem como objetivo facilitar o acesso ao público dos serviços que o órgão presta, organizando as informações necessárias àqueles que precisam demandar nossos serviços. A Ouvidoria da Anvisa é responsável pela elaboração e atualização da Carta de Serviços, nesse sentido, tem procedido com o monitoramento mensal de todos os **33** serviços públicos de atendimento catalogados.

A Carta de Serviços da Anvisa é um instrumento que define as prioridades e expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão de acordo com as exigências do Decreto nº 9.094, que dispõe sobre simplificação do atendimento

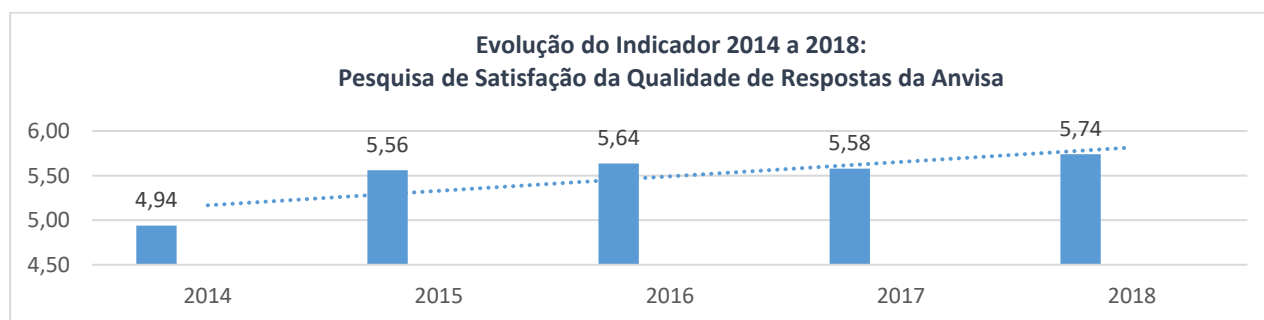
prestado aos usuários de serviços públicos, sendo que, também, passam a valer novas regras para desburocratizar e dar mais transparência ao atendimento ao usuário de serviços públicos, bem como novos instrumentos para que qualquer cidadão possa propor medidas para melhoria destes serviços e aumento da eficiência do Estado. O endereço para acessar a carta de serviços na página da Anvisa é: <http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>

3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Um dos maiores desafios para a elaboração das Pesquisas de Satisfação é a construção de instrumentos de avaliação da satisfação do usuário que contemplem as **diferenças educacionais e culturais** e as diferentes formas de utilização dos serviços, particularmente no que concerne aos aspectos cognitivos do processo. Sabemos que as experiências dos usuários são dinâmicas, e por isso trouxemos em Abril deste ano, no Encontro dos Interlocutores do Sistema Ouvidori@tende, um treinamento com Foco em **User Experience (UX)** ou Experiência do Usuário (EU) que foi um conceito apresentado pela primeira vez por Donald Norman na década de 90, referência na engenharia de usabilidade, que consiste em avaliar o conjunto de impressões que vão marcar as experiências dos usuários ao ter acesso a um produto ou serviço.



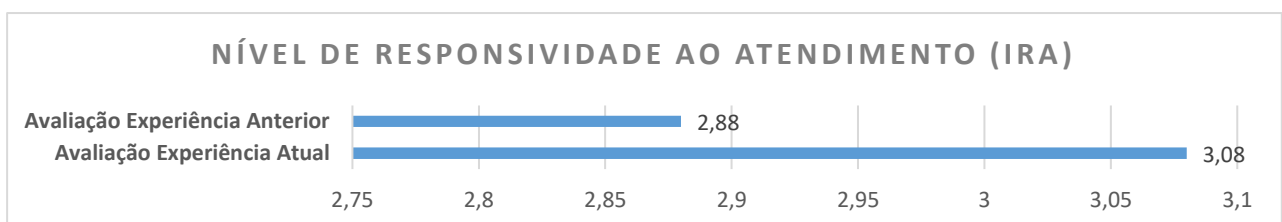
Nos últimos sete anos, a Ouvidoria, por meio da **Pesquisa de Avaliação da Qualidade de Respostas da Anvisa**⁵, tem buscado informações para avaliar o grau de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços da Anvisa no período. No gráfico a seguir, podemos acompanhar a evolução deste indicador.

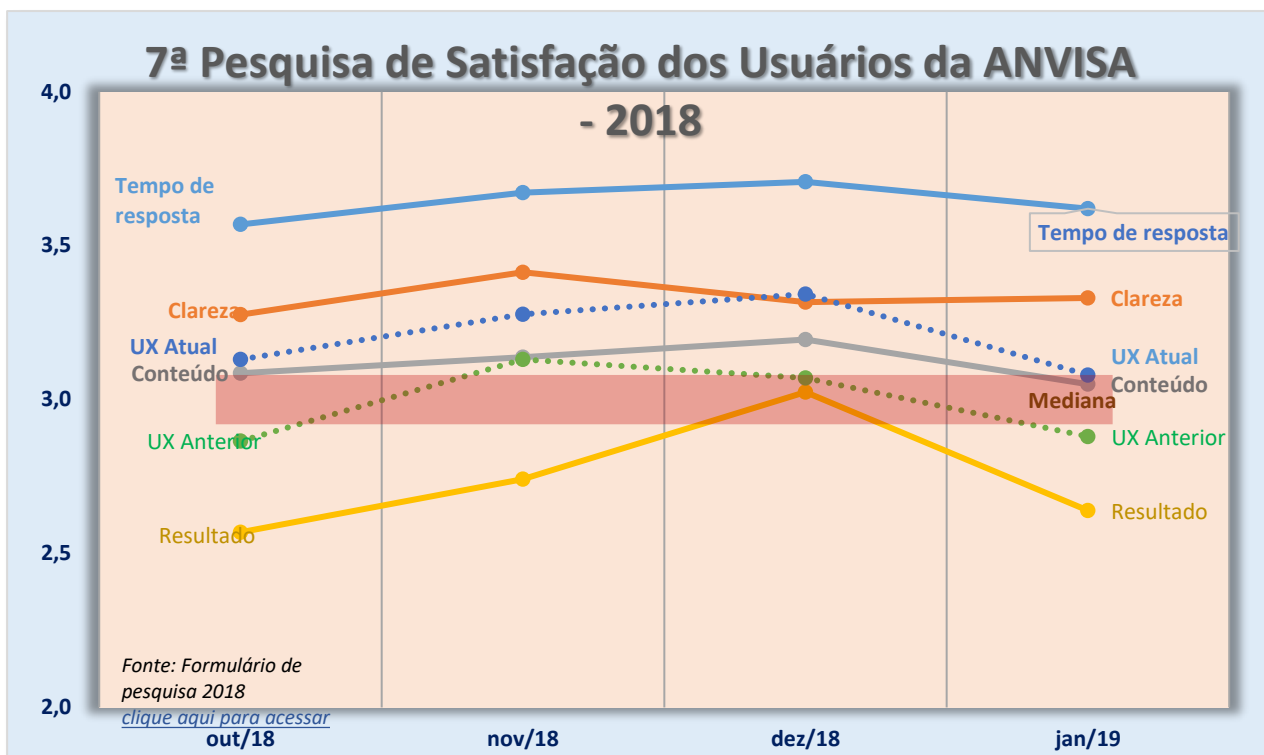


Vale ressaltar o considerável retorno do quantitativo de pesquisas de satisfação preenchidas para este ano, um total de **359** fichas, representando um aumento de mais de **270%** em relação ao ano anterior.

⁵ A Pesquisa de Avaliação da Qualidade de Respostas da Anvisa é realizada anualmente por meio de link disponível no retorno das respostas aos usuários e se utilizava da plataforma do sistema FormSUS, que é um serviço do Datasus, para a criação de formulários na web. A partir de 2017, foi utilizado o FormsPreview da ferramenta do Office 365.

Procurando minimizar a subjetividade presente nas avaliações de satisfação do usuário, a Organização Mundial da Saúde (OMS) propôs o conceito de responsividade, que se refere ao quanto os órgãos têm se adequando às expectativas legítimas dos usuários. Nesse sentido, a Ouvidoria da Anvisa elegeu para o ano de 2018, o **Índice de Responsividade do Atendimento (IRA)**, o qual complementará o atual índice, como um importante instrumento a fim de expressar de forma mais fidedigna as opiniões e percepções de usuários sobre o atendimento aos serviços elencados na Carta de Serviços da Agência, conforme disposto no decreto nº 9.094. Avaliar a responsividade diz respeito a medir a percepção das pessoas sobre o que acontece, ou seja, mensurar a experiência do usuário contemplando as **diferenças educacionais e culturais** e as diferentes formas de utilização dos serviços. Com isso procura-se analisar como as pessoas servidas pela Anvisa percebem “o que acontece” e a avaliação do que elas percebem, e não diretamente o seu grau de satisfação. Neste sentido, a metodologia que enfatiza a responsividade propõe formas de se fazer perguntas que reduziriam o fator subjetivo das respostas e, também, o chamado *gratitude bias*. Pesquisas sobre satisfação, tradicionalmente, costumam perguntar o quanto o usuário está satisfeito ou não com algum aspecto do serviço, levando-se em conta, geralmente, aspectos subjetivos, como suas expectativas prévias. Já a estratégia da OMS para avaliar a responsividade consiste em se perguntar qual a frequência com que determinado evento tem ocorrido. Com isso pretende-se garantir maior objetividade nas respostas, que confrontariam a percepção dos usuários com dados mais concretos. Assim sendo, nesta **Sétima Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2018**, além das tradicionais perguntas sobre a qualidade da resposta emitida pela Agência quanto aos quesitos de tempo, clareza, conteúdo e resultado, incluímos duas perguntas adicionais sobre as impressões do último atendimento se comparado com o atual, de forma a trazeremos resultados mais fidedignos que corroborem para uma maior sensibilização de toda a Agência, bem como melhoria dos serviços públicos ofertados à sociedade. Como resultado obtivemos o seguinte extrato parcial até o momento, o qual nos demonstra um aumento de **7%** no **IRA**, ou seja, do grau de satisfação dos usuários, se compararmos o último atendimento com o anterior:





Considerações Finais

Lembro-me que quando cheguei a esta Ouvidoria há 4 anos, uma das primeiras coisas que me chamou a atenção foi a extensão dos relatórios anuais da Ouvidoria. Deparei-me com um relatório referente a 2014 com 116 páginas, achei extremamente cansativo e pouco usual. A minha primeira ação foi propor para a Ouvidora à época Vanilda Alves, a ideia de confeccionarmos o Relatório Sintético Anual, o qual conseguimos conceber com 35 páginas. Chegamos agora em 2019, e estamos diante de um relatório mais enxuto, com 11 páginas. A questão que entendo hoje, não consiste apenas na mera redução de páginas, mas buscar fazer a gestão de informações importantíssimas desta Ouvidoria, de forma clara, objetiva e panorâmica, tendendo a um **dashboard**. É nisso que temos de forma intensa trabalhado, a fim de sensibilizar todo o corpo diretivo desta Agência, com dados que subsidiem cada vez mais a tomada de decisões. Tal resultado, só é garantido por meio de uma equipe coesa, e uma estabelecida rede de cooperação entre cidadão, Ouvidoria e os setores técnicos dessa Agência, envolvendo, assim, gestores e diretores da Casa.

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: