Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ANVISA

Brasília
2026

RELATÓRIO ANUAL DA

Ouvidoria 2025

Ouvidoria ANVISA

Ouvidoria ANVISA

ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

MINISTÉRIO DA SAÚDE

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Ouvidoria ANVISA

RELATÓRIO ANUAL DA Ouvidoria 2025

ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Copyright © 2026. Agência Nacional de Vigilância Sanitária

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.
É vedada a impressão, distribuição, reprodução desta obra para fins comerciais sem a prévia e expressa anuência da Anvisa.

Disponível em:

https://www.gov.br/anvisa/pt-br

DIRETOR-PRESIDENTE
Leandro Pinheiro Safatle

SEGUNDA DIRETORIA
Daniela Marreco Cerqueira

TERCEIRA DIRETORIA
Marcelo Mario Matos Moreira

QUARTA DIRETORIA
Daniel Meirelles Fernandes Pereira

QUINTA DIRETORIA
Thiago Lopes Cardoso Campos

OUVIDORIA

Ouvidora
Samara Furtado Carneiro

Ouvidor Substituto
André de Souza Oliveira Magela

EQUIPE DA OUVIDORIA

Servidores
Paulo Augusto Lemos de Souza
Ricardo Andrade Nascimento
Sérgio Otavio Almeida dos Santos

COLABORADORES

Secretária
Lidyanne Xavier Beresnitzky

Estagiários
Alanis Lima Souza
Rafael Ravalia Vieira
Riam Renella Martinelli

Consultores
Carla Cinthia Florencio Amorim
Cleonice Maria da Silva Leao Nunes
Diego dos Santos Candeia
Igor Viana Coelho Henriques
Jandecleide Rodrigues Bezerra
Jacqueline de Souza Fonseca
José Carlos Camapum Barroso
Lorena Nicoly Guedes Silva
Luan Felippe de Melo Rodrigues
Luiz Carlos Alimandro Júnior
Maria Geralda de Souza Paulista
Maria Helenice de Castro Alves
Sara Rebeca Dias da Silva

FICHA TÉCNICA

Elaboração
Samara Furtado Carneiro
André de Souza Oliveira Magela
Cleonice Maria da Silva Leao Nunes
Jacqueline de Souza Fonseca
José Carlos Camapum Barroso
Luiz Carlos Alimandro Júnior
Maria Geralda de Souza Paulista
Maria Helenice de Castro Alves
Mário Monteiro Chaves

Revisão
Samara Furtado Carneiro

Projeto Gráfico e Editoração
Igor Viana Coelho Henriques



MENSAGEM *Da Ouvidora*

A entrega deste Relatório Anual de Gestão 2025 materializa o compromisso da Ouvidoria da Anvisa com a Teoria da Agência e o princípio da *Public Accountability*. Mais do que cumprir uma formalidade, este documento reforça a transparência ativa como alicerce da confiança pública. Embora a administração pública em geral disponibilize dados, as Agências Reguladoras têm o dever de fazê-lo com a amplitude e a precisão técnica que o setor regulado e o cidadão exigem.

O tratamento das manifestações não é apenas um fluxo processual, mas um ato de aproximação democrática. A transparência, alicerçada em informações precisas e céleres, é o que consolida a credibilidade entre a sociedade e o agente público. É com a convicção do dever cumprido — fruto de dedicação e competência técnica — que nossa Ouvidoria alcança um novo patamar de maturidade institucional, reconhecido tanto pelo ambiente interno, quanto pelo externo.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

O ano de 2025 foi marcado por um volume expressivo de ações estratégicas, mas destacamos, como marco de nossa gestão, a elaboração pioneira do Planejamento de Gestão Anual para 2026 (PGA/2026). Esta ferramenta não é apenas administrativa; é o mapa que garante o monitoramento rigoroso dos nossos objetivos e a perseguição obstinada da nossa Visão de futuro. Ao superar expectativas de comunicação eficiente e eficaz, garantimos que a Ouvidoria seja, de fato, a voz do cidadão dentro da Agência.

Na condição de Ouvidora desta Instituição, entrego este relatório com o orgulho de liderar uma equipe altamente capacitada e coesa. Agradeço à Alta Direção pelo apoio institucional incondicional, fundamental para posicionar a Ouvidoria como um pilar estratégico da Anvisa.

As ações aqui relatadas confirmam que estamos no caminho certo: embasados no rigor normativo, na ética e na busca permanente pela participação social. Seguimos firmes na garantia de acesso e na realização dos direitos de cidadania.

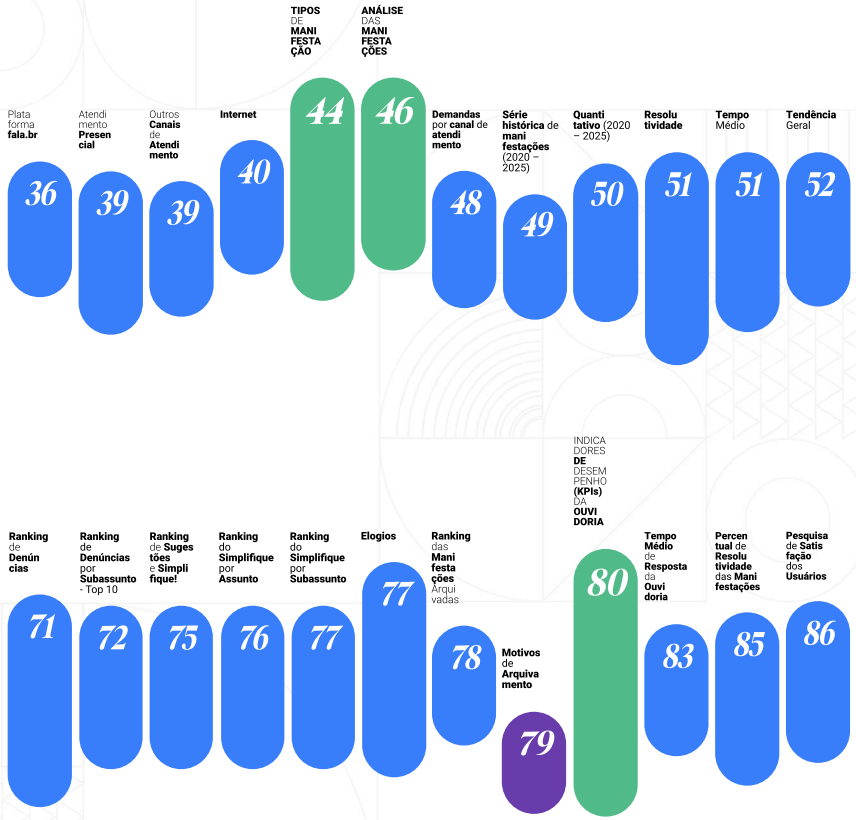
SAMARA FURTADO CARNEIRO
Ouvidora

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - **ANVISA**

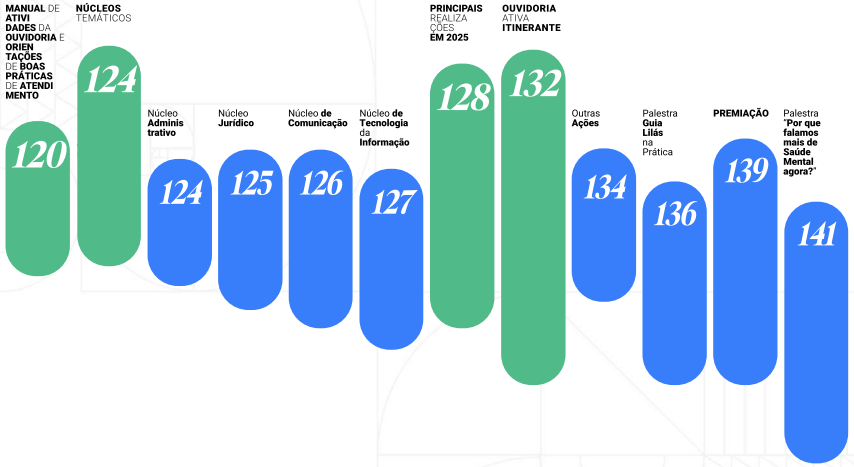
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

SUMÁRIO






MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
92
PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA ANVISA
93
Perfil dos usuários por sexo
94
Perfil dos usuários por raça e cor
94
Manifestantes com UF informada
95
CARTA DE SERVIÇOS DA ANVISA
97
Monitoramento sistemático e publicização em tempo real da carta de serviços
100
Painel de Monitoramento dos Serviços Federais
104
Média da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços
105
Avaliação da utilidade da informação disponível na página de serviços da Anvisa
105
CONSELHO DE USUÁRIOS
109
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA SUBSIDIAR A GESTÃO
111
MELHORIA DO NÍVEL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA - MMOU²
114


MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E ORIENTAÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO
120
NÚCLEOS TEMÁTICOS
124
Núcleo Administrativo
124
Núcleo Jurídico
125
Núcleo de Comunicação
126
Núcleo de Tecnologia da Informação
127
PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2025
128
OUVIDORIA ATIVA ITINERANTE
132
Outras Ações
134
Palestra Guia Lilás na Prática
136
PREMIAÇÃO
139
Palestra "Por que falamos mais de Saúde Mental agora?"
141

Campanha de divulgação mensal, alinhada ao Calendário da Saúde
144
AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA ITINERANTE NAS PAFS
144
Unidades visitadas e principais achados da escuta
144
SÃO PAULO
145
RIO DE JANEIRO
146
ESPÍRITO SANTO
146
PARANÁ
147
Síntese Geral das Visitas às PAFs
148
PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS
150
NEWSLETTERS OUVIDORIA INFORMATIVO MENSAL
160
PLANEJAMENTO DE GESTÃO ANUAL (PGA) 2026 DA OUVIDORIA
162
Prioridades e entregas estruturantes para 2026
166
RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O FORTALECIMENTO DA CULTURA DE INTEGRIDADE
174


Criação do Comitê de Integridade da Agência
174
Unificação do Atendimento ao Usuário na Anvisa
176
CONSIDERAÇÕES FINAIS
180

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Agradecimentos

- A Ouvidoria da Anvisa expressa seus agradecimentos à alta direção desta Agência, em razão do apoio recebido ao longo do exercício de 2025, da receptividade conferida às iniciativas desta unidade, bem como pelo efetivo incentivo à evolução do nosso desempenho no atendimento às demandas dos públicos externo e interno.

  Cumpre-nos agradecer, também, aos representantes de todas as unidades da Anvisa que, na interface com as demandas de ouvidoria, foram parceiros fundamentais para a construção de soluções qualificadas e a promoção de melhorias na qualidade dos serviços prestados.

  Da mesma forma, igualmente importante, cabe agradecer à pequena e valorosa equipe da Ouvidora que, individualmente e em sinergia, deu o melhor de si, sem medir esforços, para que o nosso desempenho pudesse alcançar padrões de qualidade compatíveis com a importância da missão de responsabilidade da Agência.

  Portanto, reconhecidamente, os resultados alcançados pela Ouvidoria são decorrentes das parcerias e contribuições dos dirigentes, gestores, servidores e colaboradores que estiveram conosco como apoiadores, incentivadores e parceiros, em todos os momentos do ano.



AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - **ANVISA**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Siglas

1. **Anvisa: Agência Nacional de Vigilância Sanitária**
2. **ASCOM: Assessoria de Comunicação**
3. **AINTE: Assessoria Internacional**
4. **ASJUR: Assessoria Jurídica (em apoio à Procuradoria Federal)**
5. **ASPAR: Assessoria Parlamentar e de Relações Institucionais**
6. **APLAN: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica**
7. **AUDIT: Auditoria Interna**
8. **BI&A: Business Intelligence and Analytics (Inteligência de Negócios e Análise)**
9. **Cajis: Coordenação de Atuação Administrativa e Julgamento das Infrações Sanitárias**
10. **CCOSM: Coordenação de Cosméticos**
11. **CEANVISA/CEAnvisa: Comissão de Ética da Anvisa**
12. **CGE: Comitê de Gestão Estratégica, Riscos e Inovação Institucional**
13. **CGD: Comitê de Governança Digital**
14. **CGOV: Coordenação-Geral de Governança**
15. **CGOTI: Coordenação de Projetos e Governança de Tecnologia da Informação (mencionada junto à GGTIN)**
16. **CGP: Comitê de Gestão de Pessoas**
17. **CGU: Controladoria-Geral da União**
18. **CIGES: Comitê de Gestão Estratégica e Sustentabilidade**
19. **CIGOV: Comitê Interno de Governança**
20. **CIPLAN: Comitê de Planejamento**
21. **CITEC: Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação**
22. **CIVP: Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia**
23. **Coadi: Coordenação de Apoio Administrativo**
24. **COAFE: Coordenação de Alimentos e Farmacêuticos**
25. **COALI: Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos**
26. **COARI: Coordenação de Articulação Institucional**
27. **COAUD: Coordenação de Auditoria**
28. **COBIO: Coordenação de Biológicos**
29. **COCAP: Coordenação de Capacitação**
30. **COFIS: Coordenação de Fiscalização Sanitária**
31. **COGER: Corregedoria**
32. **COGES: Coordenação de Gestão Estratégica**
33. **COIMP: Coordenação de Importação e Exportação**

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - **ANVISA**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

34. **COIME: Coordenação de Inspeção e Fiscalização de Medicamentos**
35. **Coisc: Coordenação de Inspeção e Fiscalização de Saneantes**
36. **COLOG: Coordenação de Logística**
37. **COMED: Coordenação de Medicamentos**
38. **COPAF: Coordenação de Portos, Aeroportos e Fronteiras**
39. **Copec: Coordenação de Pesquisa Clínica em Medicamentos e Produtos Biológicos**
40. **CORREG: Corregedoria**
41. **Coret: Coordenação Administrativa da Comissão de Ética da Anvisa**
42. **COREG: Coordenação de Regulação**
43. **COTIN: Coordenação de Tecnologia da Informação**
44. **COTER: Coordenação de Terapias Avançadas**
45. **COVIG: Coordenação de Vigilância Epidemiológica em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados**
46. **CPROD: Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Produtos para a Sáude**
47. **CSEGI: Coordenação de Segurança Institucional**
48. **CSGQA: Coordenação do Sistema de Gestão da Qualidade da Anvisa**
49. **DDCTA: Dossiê de Desenvolvimento Clínico de Produtos de Terapias Avançadas**
50. **DF: Distrito Federal**
51. **Dicol: Diretoria Colegiada**
52. **Dire 2: Segunda Diretoria**
53. **Dire 3: Terceira Diretoria**
54. **Dire 4: Quarta Diretoria**
55. **Dire 5: Quinta Diretoria**
56. **DIRAD: Primeira Diretoria (Autorização e Registro Sanitário)**
57. **DIRAF: Quarta Diretoria (Administração e Finanças)**
58. **DIRMON: Terceira Diretoria (Monitoramento e Fiscalização)**
59. **DIRPRE: Diretor-Presidente**
60. **DIRRE: Segunda Diretoria (Regulação Sanitária)**
61. **DIRTEC: Quinta Diretoria (Gestão da Tecnologia e Informação)**
62. **DUSP: Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público**
63. **ECT: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**
64. **e-Ouv: Sistema Eletrônico de Ouvidoria**
65. **e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão**
66. **Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**
67. **Gadip: Gabinete do Diretor-Presidente**
68. **GGAFI: Gerência-Geral de Administração Financeira**
69. **GGALI: Gerência-Geral de Alimentos**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

70. **GGBIO: Gerência-Geral de Produtos Biológicos, Radiofármacos, Sangue, Tecidos, Células, Órgãos e Produtos de Terapias Avançadas**
71. **GGCIP: Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa**
72. **GGCOF: Gerência-Geral de Controle de Produtos Fumígenos, Derivados ou Similares**
73. **GGGAF: Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira**
74. **GGFIS: Gerência-Geral de Inspeção e Fiscalização Sanitária**
75. **GGIMP: Gerência-Geral de Importação e Exportação de Produtos**
76. **GLOG: Gerência-Geral de Logística e Infraestrutura**
77. **GGMED: Gerência-Geral de Medicamentos**
78. **GGMON: Gerência-Geral de Monitoramento de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária**
79. **GGPAF: Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados**
80. **GPES: Gerência-Geral de Gestão de Pessoas**
81. **GGTPS: Gerência-Geral de Produtos para a Saúde**
82. **GGREC: Gerência-Geral de Recursos**
83. **GGREG: Gerência-Geral de Regulação Sanitária**
84. **GGTAB: Gerência-Geral de Registro e Fiscalização de Produtos Fumígenos, derivados ou não do Tabaco**
85. **GGTEC: Gerência-Geral de Tecnologia da Informação**
86. **GGTES: Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde**
87. **GGTIN: Gerência-Geral de Tecnologia da Informação**
88. **GGTOX: Gerência-Geral de Toxicologia**
89. **GGTPS: Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para Saúde**
90. **GGVIGI: Gerência-Geral de Vigilância Pós-Uso de Produtos**
91. **GCPAF: Gerência de Controle de Portos, Aeroportos e Fronteiras**
92. **Gelas: Gerência de Laboratórios de Saúde Pública**
93. **GHCOS: Gerência de Produtos de Higiene, Perfumes, Cosméticos e Saneantes**
94. **GPCON: Gerência de Produtos Controlados**
95. **Intravisa: Portal interno da Anvisa**
96. **KPIs: Key Performance Indicators (Indicadores-Chave de Desempenho)**
97. **LAI: Lei de Acesso à Informação**
98. **MMOuP: Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**
99. **OGU: Ouvidoria-Geral da União**
100. **OUVID: Ouvidoria**
101. **Pafre: Posto de Atendimento Fiscal em Recintos Alfandegados**
102. **PAFPS: Posto de Atendimento Fiscal em Portos e Aeroportos**
103. **PGOR: Programa de Gestão Orientada para Resultados**
104. **PROCR: Procuradoria Federal junto à Anvisa**
105. **PROGE: Procuradoria Federal junto à Anvisa**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

106. **RDC: Resolução da Diretoria Colegiada**

107. **SCMED: Secretaria Executiva da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos**

108. **SGCOL: Secretaria-Geral da Diretoria Colegiada**

109. **SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal**

110. **SNVS: Sistema Nacional de Vigilância Sanitária**

111. **SUS: Sistema Único de Saúde**

112. **TCU: Tribunal de Contas da União**

113. **URE-AM: Unidade Regional do Amazonas**

114. **URE-BA: Unidade Regional da Bahia**

115. **URE-DF: Unidade Regional do Distrito Federal**

116. **URE-MG: Unidade Regional de Minas Gerais**

117. **URE-PA: Unidade Regional do Pará**

118. **URE-PE: Unidade Regional de Pernambuco**

119. **URE-PR: Unidade Regional do Paraná**

120. **URE-RJ: Unidade Regional do Rio de Janeiro**

121. **URE-RS: Unidade Regional do Rio Grande do Sul**

122. **URE-SP: Unidade Regional de São Paulo**

123. **UREs: Unidades Regionais**

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - **ANVISA**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Apresentação

A Anvisa, instituída pela Lei nº 9.782/1999 e regulamentada pelo Decreto nº 3.029/1999, é uma autarquia sob regime especial com sede no Distrito Federal e atuação em todo o território nacional. Sua missão institucional consiste em promover a proteção da saúde da população mediante a regulação sanitária de produtos, serviços, ambientes, processos, insumos e tecnologias, além do controle sanitário em portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

A Ouvidoria transcende a mera função de canal de comunicação, consolidando-se como instrumento essencial de governança e de integridade institucional. Sua atuação revela-se indispensável ao fomento da transparência e à salvaguarda da participação cidadã, elementos que, em conjunto, concorrem para a conformação de ambiente de elevado controle social efetivo. Ao assim proceder, a Ouvidoria fortalece a cultura de responsabilidade dos agente es públicos e contribui para o fortalecimento da confiança da sociedade na instituição.

A unidade exerce papel estratégico na mediação entre a sociedade e a Agência, assegurando que manifestações individuais ou corporativas sejam recebidas, analisadas e tratadas adequadamente. Ao promover o diálogo institucional, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da confiança mútua, a melhoria



contínua dos serviços prestados e a consolidação da governança pública e transparência.

A apresentação deste Relatório Anual tem por finalidade evidenciar as ações implementadas e os resultados alcançados pela Ouvidoria ao longo do exercício 2025, destacando o esforço contínuo da equipe na qualificação de suas atribuições regimentares, na ampliação do diálogo com a sociedade e na articulação com instituições governamentais e não governamentais.

PAPEL *Institucional* DA OUVIDORIA



Proteção, Participação e Promoção da Saúde

O papel institucional da Ouvidoria da Anvisa é fundamental para que a Agência cumpra sua missão de proteger e promover a saúde da população, assegurando a qualidade e a segurança de produtos, serviços, ambientes e tecnologias sujeitos à vigilância sanitária. Ao atuar como instância de escuta qualificada e de mediação entre a sociedade e a Administração Pública, a Ouvidoria contribui diretamente para a defesa do direito à saúde e para o aperfeiçoamento das políticas regulatórias, permitindo que cidadãos, empresas e organizações expressem percepções, preocupações e sugestões sobre temas que impactam seu bem-estar.

A interação promovida pela Ouvidoria fortalece os mecanismos de participação social ao oferecer acesso imparcial e independente, por meio do qual as necessidades e expectativas da população podem ser identificadas, analisadas e encaminhadas às áreas competentes. Essa dinâmica viabiliza a construção de respostas efetivas e orientadas ao interesse público, garantindo que a Agência esteja permanentemente atenta às demandas sociais e regulatórias emergentes.

Além de seu papel no ampo da proteção à saúde, a Ouvidoria contribui de forma decisiva para a eficiência e a responsabilidade na gestão pública. Suas funções para além de receber, tratar, monitorar e responder manifestações, fortalecer a governança, aprimorar a transparência e ampliar a prestação de contas institucional com a sociedade.

Ao gerar informações qualificadas, diagnósticos e recomendações, a unidade apoia a melhoria contínua dos processos internos, favorece a prevenção de conflitos e reforça a confiança pública na atuação da Agência.

Em síntese, a Ouvidoria da Anvisa desempenha papel estratégico na promoção da transparência, na defesa dos direitos dos usuários e no fortalecimento do controle social, consolidando-se como elemento essencial de uma gestão eficaz, íntegra e alinhada aos interesses da sociedade brasileira.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Missão, Visão e Valores

A Anvisa exerce a regulação e a supervisão de produtos e serviços que impactam diretamente a saúde da população e, nesse contexto, a Ouvidoria atua como canal estratégico de comunicação e mediação entre os cidadãos e a Agência. Para assegurar a efetividade de sua atuação, é fundamental que sua missão, visão e valores estejam claramente definidos e alinhados às diretrizes institucionais da Anvisa e às expectativas.

01



Missão

Atuar como instância de integridade, autônoma e acessível para mediação entre a sociedade e a Anvisa, assegurando a participação social, a transparência e a defesa dos direitos dos usuários, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e para o fortalecimento da proteção à saúde no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

02



Visão

Ser referência nacional em governança, transparência e participação social, consolidando-se como unidade estratégica e focado no nível Otimizado de gestão, para o aperfeiçoamento da regulação sanitária e para o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação da Anvisa.

03



Valores

Transparência: assegurar clareza nas informações e nos processos, fortalecendo a confiança pública.

Imparcialidade: tratar todas as manifestações com independência, equidade e rigor técnico.

Ética e Integridade: atuar de acordo com princípios éticos, legais e institucionais, promovendo a cultura de integridade pública.

Responsividade: oferecer respostas adequadas, tempestivas e orientadas ao interesse público.

Humanização: assegurar acolhimento com respeito e qualidade nos atendimentos

Inovação e Melhoria Contínua: buscar permanentemente soluções, práticas e processos que qualifiquem a entrega pública.



Estrutura DA OUVIDORIA

A estrutura organizacional da Ouvidoria está composta, atualmente, por:

- **Ouvidora**
- **Ouvidor substituto/ assessor, servidor efetivo da Anvisa**
- ***3*** **Servidores efetivos** (sendo um assistente)
- ***13*** **Consultores vinculados a organismo internacional ou bolsistas**
- ***1*** **Secretária**
- ***3*** **Estagiários**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Equipe da Ouvidoria da Anvisa *2025*

Ouvidora



Servidores



Figura 1 – Foto da equipe ouvidoria do ano de 2025
Fonte: Desenvolvida pela Ouvidoria

Relatório Anual
DA OUVIDORIA DA ANVISA

O Relatório Anual da Ouvidoria da Anvisa constitui instrumento essencial de gestão, transparência e prestação de contas à sociedade, em consonância com os princípios constitucionais que regem a Administração Pública, especialmente os da publicidade e eficiência. Trata-se de documento técnico que sistematiza as ações desenvolvidas, os resultados alcançados, os desafios identificados e as oportunidades de aprimoramento da atuação institucional da Ouvidoria ao longo do exercício.

A elaboração do Relatório Anual atende às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade de divulgação anual de relatório de gestão pelas ouvidorias públicas, contendo informações consolidadas sobre as manifestações recebidas, o tratamento dado às demandas dos usuários e a avaliação dos serviços públicos prestados. Alinha-se, ainda, às diretrizes do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), e às orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).

Além de seu caráter legal e normativo, o Relatório Anual da Ouvidoria da Anvisa desempenha papel estratégico no fortalecimento da governança institucional. Ao consolidar dados, análises e indicadores, o documento subsidia o processo decisório da alta administração, apoia o aprimoramento contínuo dos processos internos e contribui para a identificação de fragilidades, riscos e boas práticas relacionadas à prestação dos serviços regulatórios e administrativos da Agência.

O relatório também se configura como importante instrumento de transparência ativa, ao permitir que o Ministério da Saúde, Senado Federal do Brasil, Câmara dos Deputados, Controladoria-Geral da União, Ouvidoria-Geral da União, Tribunal de Contas da União, cidadãos, usuários regulados e demais partes interessadas tenham acesso a informações qualificadas sobre o desempenho da Ouvidoria, o nível de resolutividade das demandas e as ações implementadas para aprimorar a atuação institucional.

Dessa forma, reforça-se a confiança da sociedade na atuação da Anvisa e cumpre-se a função pedagógica e indutora de melhorias, ao promover a reflexão institucional sobre o papel da escuta qualificada, da participação social e da mediação de conflitos na administração pública.

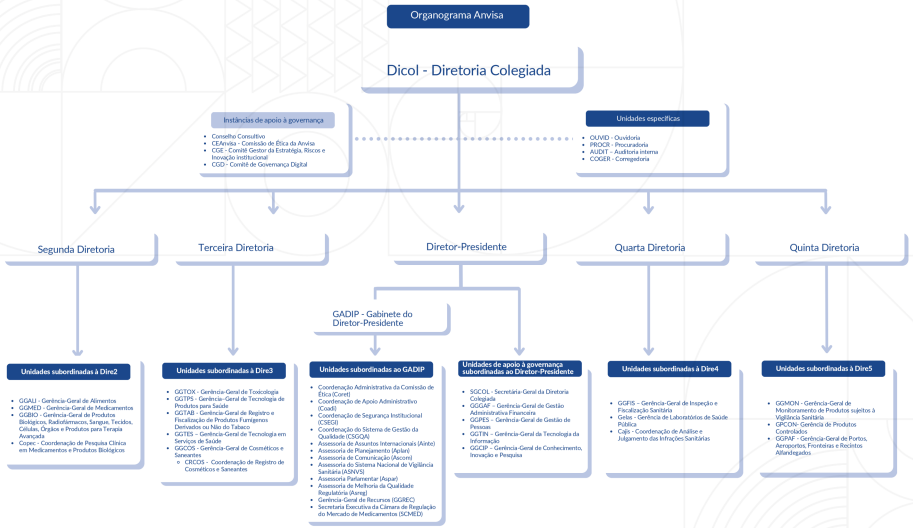
Ao evidenciar resultados e apontar caminhos para o aperfeiçoamento da gestão, o documento reafirma o compromisso da Anvisa com a proteção da saúde, a transparência e o atendimento aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Após sua conclusão, o Relatório Anual da Ouvidoria é encaminhado à Diretoria Colegiada para manifestação e, posteriormente, enviado ao Ministério da Saúde (MS), à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União (TCU), Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU). O documento também é disponibilizado no site da Anvisa, garantindo transparência pública.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Organograma DA ANVISA

No organograma atual da Anvisa, a Ouvidoria não é “apenas um canal de atendimento”: trata-se de uma unidade organizacional estratégica de apoio à governança, posicionada para funcionar como ponte institucional entre a sociedade e a Agência. Essa localização no desenho organizacional reforça que a Ouvidoria participa do núcleo de sustentação da governança — junto de outras instâncias voltadas a controles e integridade — justamente porque sua missão é captar, qualificar e devolver à gestão sinais reais de vulnerabilidades nas entregas públicas. Em documentos institucionais de integridade e governança, a Ouvidoria configura explicitamente como instância de apoio, o que evidencia seu papel na qualidade regulatória, transparência, responsabilização e aprimoramento contínuo dos serviços e processos decisórios.



1 Disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/acessoainformacao/institucional/arquivos/organograma.pdf/view

Figura 13 – Organograma da Anvisa
Fonte: Portal gov.br[1]

Além disso, a importância da Ouvidoria no organograma se confirma pelo seu modo de atuação em que opera com autonomia e independência no exercício de suas atribuições, com valores declarados de ética, integridade, imparcialidade e transparência, o que é essencial para que o cidadão seja ouvido com segurança, sem vieses e sem “conflitos de interesse” institucional. Na prática, a Ouvidoria recebe e trata manifestações como solicitações, sugestões, reclamações, elogios, denúncias e pedidos de simplificação, assegurando acolhimento, encaminhamento adequado e retorno ao usuário, fortalecendo a confiança pública e a participação social na melhoria do Estado. Esse desenho protege a inviolabilidade dos direitos dos usuários ao garantir um espaço de escuta qualificada e de tratamento ético das demandas, contribuindo para que a Anvisa corrija rotas, previna recorrências, identifique riscos institucionais e melhore a experiência do cidadão.

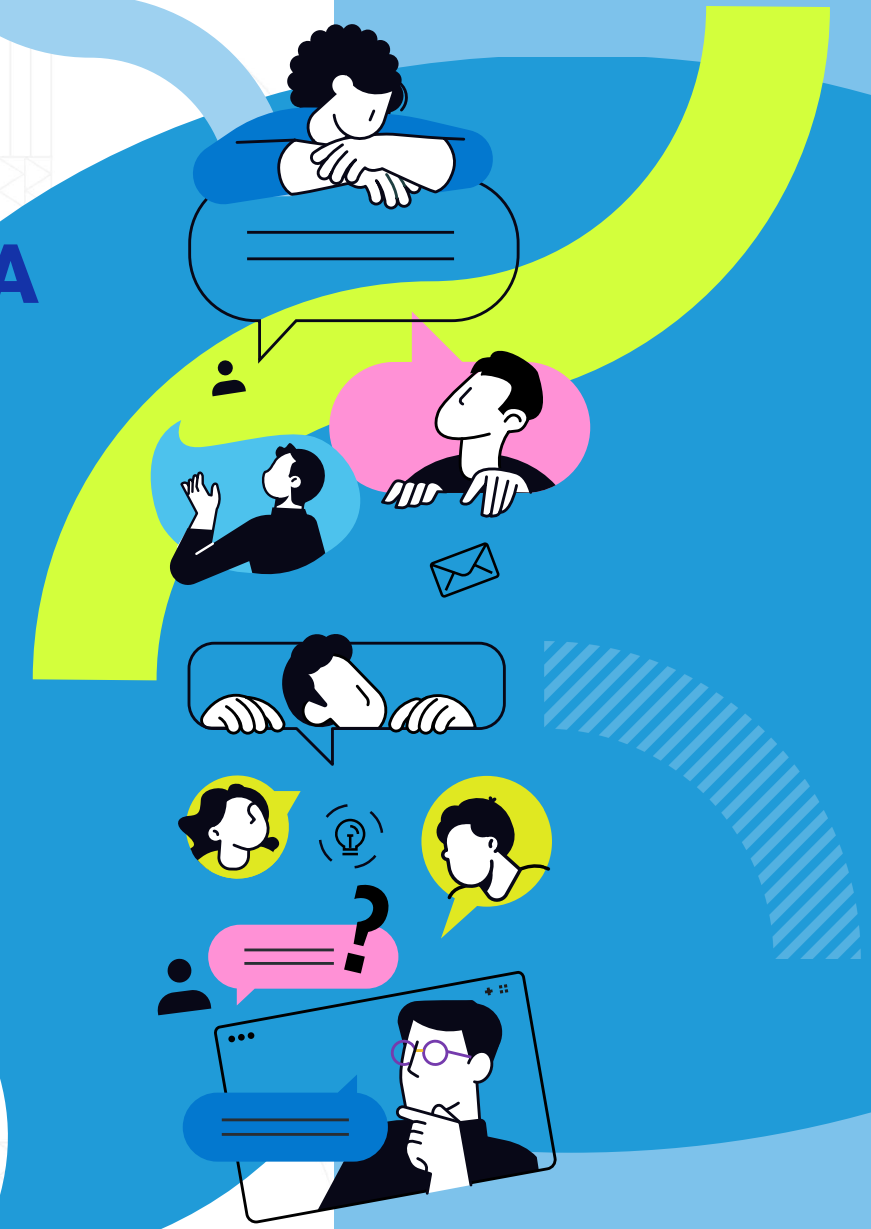
Na busca contínua pelo aperfeiçoamento regulatório e pela proteção do interesse público, a Ouvidoria atua como mecanismo de salvaguarda institucional, assegurando que as manifestações da sociedade sejam incorporadas aos processos de gestão e decisão. Dessa forma, consolida-se como instrumento essencial de proteção não apenas do usuário individual, mas também da coletividade, ao fortalecer a transparência, a accountability e a confiança social na atuação da Agência. Ao integrar governança, ética e participação social, a Ouvidoria reafirma seu papel como instância de defesa dos direitos dos cidadãos e de promoção da segurança sanitária, contribuindo diretamente para a proteção da saúde pública e para a consolidação de uma administração pública orientada ao interesse da sociedade.

Instrumentos
DE ACESSO À OUVIDORIA

Parte integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) — instituído pelo Decreto nº 9.492/2018 — a Ouvidoria da Anvisa atua como unidade setorial responsável por organizar a interlocução entre os usuários e a Agência, em consonância com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Nesse papel, a Ouvidoria recebe, analisa e responde às manifestações apresentadas por usuários (pessoas físicas ou jurídicas), abrangendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos relacionados à prestação de serviços públicos e à atuação estatal no âmbito de competência da Anvisa.

Adicionalmente, conforme diretrizes normativas da CGU aplicáveis ao SisOuv, as manifestações devem ser apresentadas preferencialmente por meio eletrônico na Plataforma Fala.BR, e aquelas recebidas por outros canais devem ser digitalizadas e inseridas no sistema pela unidade setorial, assegurando padronização, rastreabilidade e integridade das informações.



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA

Plataforma FALA.BR

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal (Fala.BR) permite que usuários enviem pedidos de informação e manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações) a órgãos públicos federais. A plataforma também permite acompanhar a demanda e receber a resposta.

Na página inicial são disponibilizadas opções de acesso: Ouvidoria para Ouvidoria, Interna e Acesso à Informação-LAI, além de link para consulta a protocolo de demanda já registrada e outro link para perguntas frequentes.

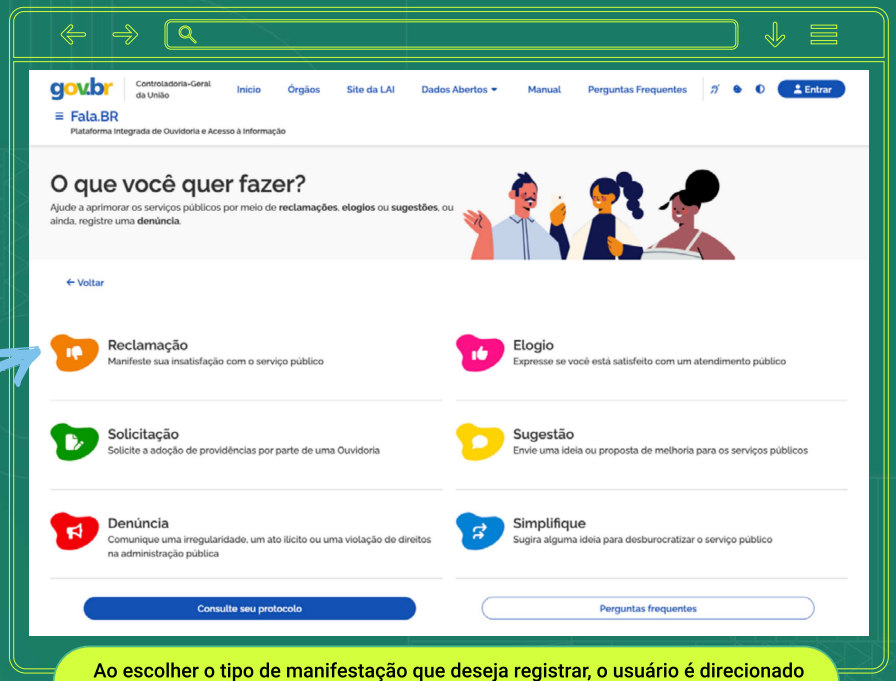


Ao clicar em Ouvidoria, é disponibilizada tela com os tipos de manifestações

Figura 3 – Página Inicial do Fala.BR

Fonte: Plataforma Fala.BR[2]

2 Disponível em: https://falabr.cgu.gov.br/web/home



Ao escolher o tipo de manifestação que deseja registrar, o usuário é direcionado para a página do login para pessoa física ou jurídica. O Sistema é intuitivo.

Figura 4 – Página do Fala.BR

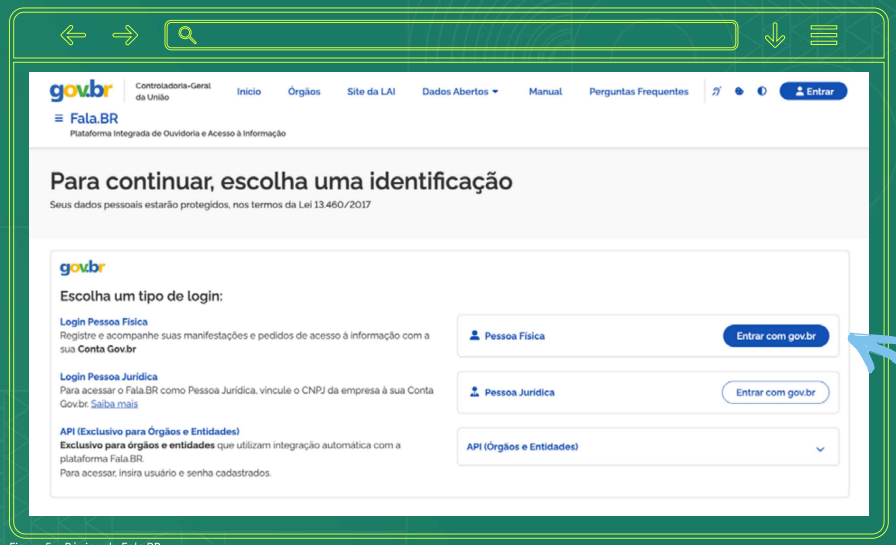


Figura 5 – Página do Fala.BR

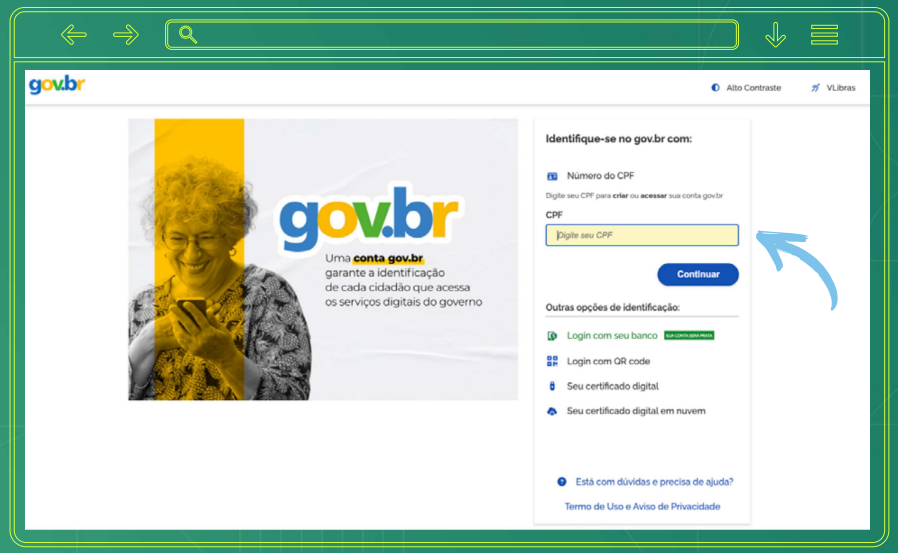
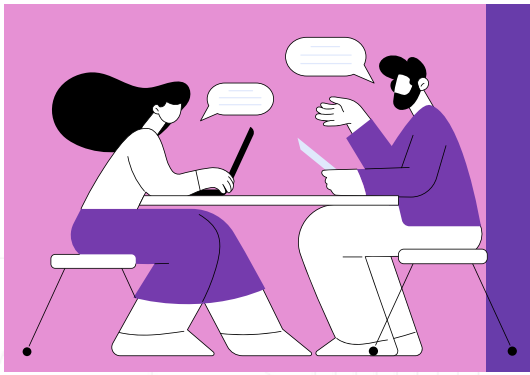


Figura 6 – Página do Fala.BR

Atendimento
PRESENCIAL

- A Ouvidoria realiza atendimento presencial na sede da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, de segunda a sexta-feira, no horário das 9h às 17h, no endereço abaixo:

SIA Trecho 5, Área Especial 57, lote 200, bloco A, térreo.



Outros canais
DE ATENDIMENTO

- Manifestações recebidas por outros meios, como mensagem eletrônica (e-mail) ou carta, são registradas por agentes da Ouvidoria no Fala.BR. A Anvisa também disponibiliza outros canais de atendimento, como a central telefônica pelo número **0800 642 9782**, o Formulário **Fale Conosco** e o **webchat**, todos acessíveis pelo **Portal da Anvisa no Gov.Br**. Esses canais são especialmente utilizados para pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação - LAI. Vale ressaltar, entretanto, que, no âmbito da Anvisa, esse serviço não está no escopo de atuação da Ouvidoria.

E-mail: ouvidoria@anvisa.gov.br

Carta: SIA Trecho 5, Área Especial 57, Lote 200, Bloco A, Térreo – Brasília/DF CEP 71205-050

Fale Conosco

Webchat

E-mail

Carta

Portal

Acesso à Ouvidoria
PELA INTERNET

A página da Ouvidoria no portal institucional da Anvisa - integrado ao portal gov.br - pode ser localizada a partir do menu à esquerda, no alto, opção "**Canais de Atendimento**":

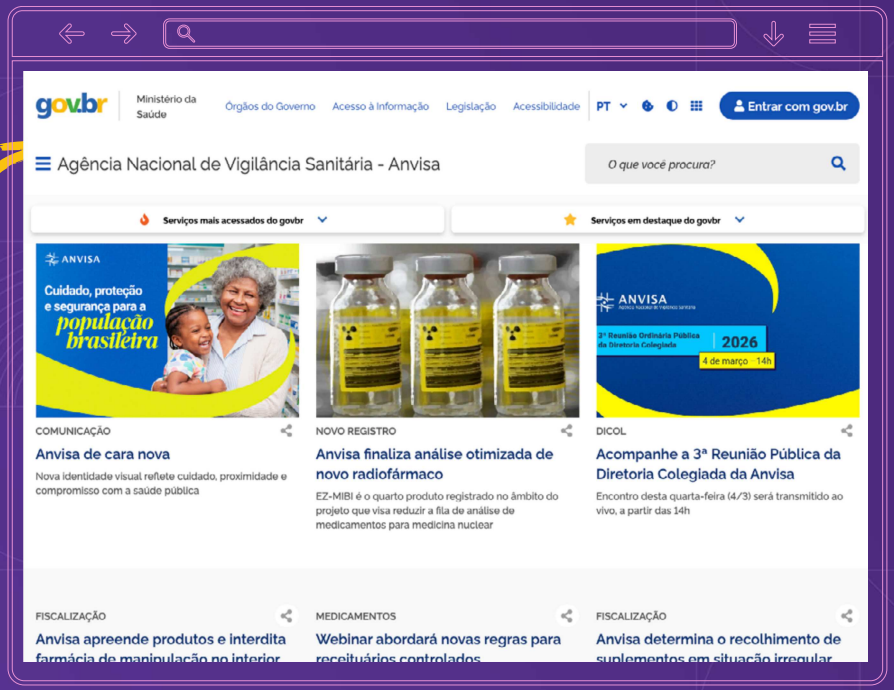


Figura 7 – Página inicial da Anvisa no gov.br Fonte: Portal Anvisa

O acesso ao "Menu/Canais de Atendimento", exibirá o elenco de canais que a Anvisa disponibiliza à sociedade, entre eles, a Ouvidoria:

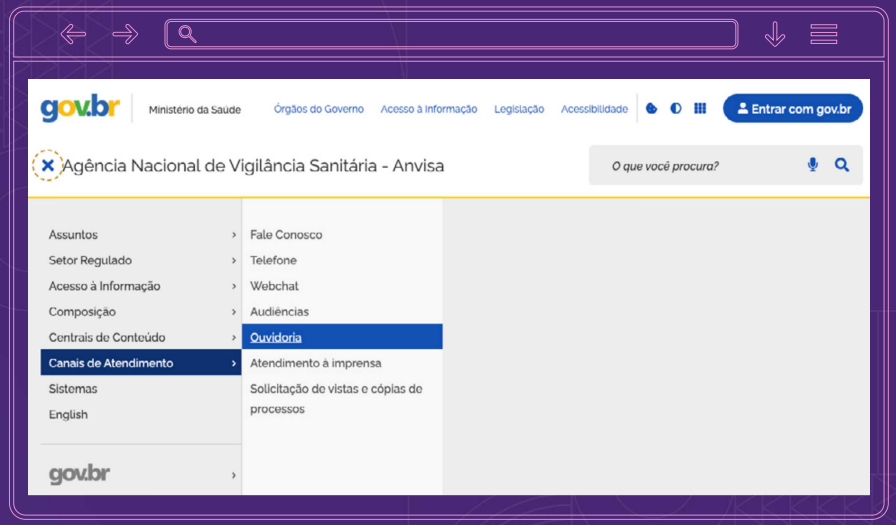


Figura 8 – Barras de acesso aos canais de atendimento para Ouvidoria Fonte: Portal Anvisa

Na página institucional da Ouvidoria, os usuários encontram informações consolidadas sobre a atuação da unidade, bem como o acesso direto à Plataforma Fala.BR para registro de manifestações e a possibilidade de acompanhar o andamento das demandas já protocoladas, com maior rastreabilidade e previsibilidade do atendimento. O ambiente também disponibiliza o referencial normativo que orienta o funcionamento da Ouvidoria e ferramentas de transparência, como o Painel "Resolveu?", além de outras orientações relevantes para facilitar o uso adequado dos canais de participação.

Ao reunir, em um único espaço, orientações, instrumentos e dados de acompanhamento, essa iniciativa fortalece a transparência ativa, qualifica a comunicação institucional e contribui para a efetividade do atendimento ao cidadão, ao assegurar que as necessidades, percepções e preocupações da sociedade sejam devidamente acolhidas, analisadas e tratadas no âmbito de competência da Anvisa.

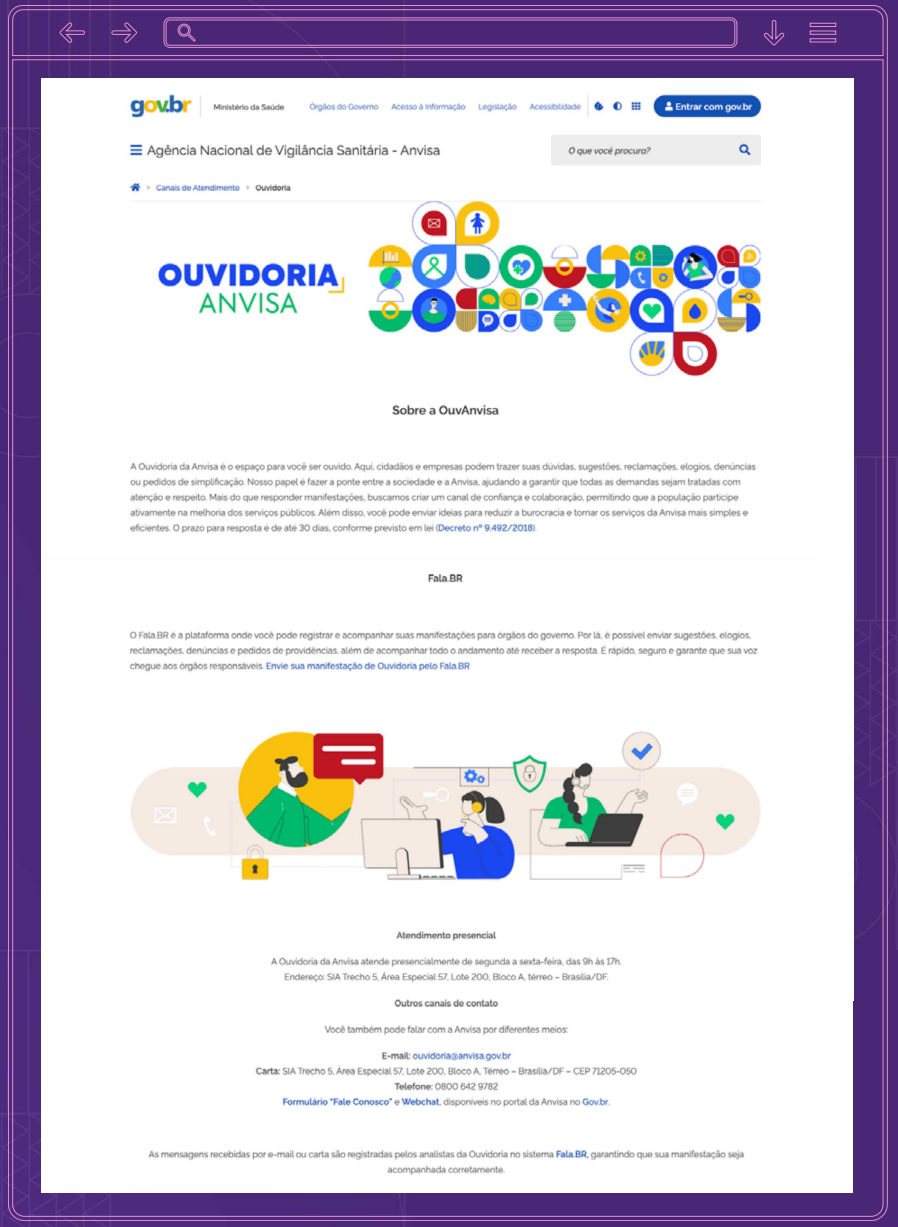


Figura 9 – Página da Ouvidoria Fonte: Portal Anvisa

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

TIPOS DE *Manifestações*

A Plataforma Fala.BR permite o registro de seis tipos de manifestações de ouvidoria, apresentados abaixo, sendo que a denúncia, quando anônima, é classificada como comunicação de irregularidade.

Comunicação

Denúncia realizada de forma anônima

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**



Simplifique

Solicitação de simplificação de serviço que se apresenta desnecessariamente burocrático.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte do órgão.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Análises das MANIFESTAÇÕES

Em 2025, a Ouvidoria da Anvisa recepcionou um total de 11.987 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, sendo que destas, 9.617 efetivamente respondidas, 24 em tratamento tempestivo e um total de 2.346 arquivadas. Houve, também, um quantitativo de 4.525 manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para outros órgãos que, por esta razão não foram computadas.

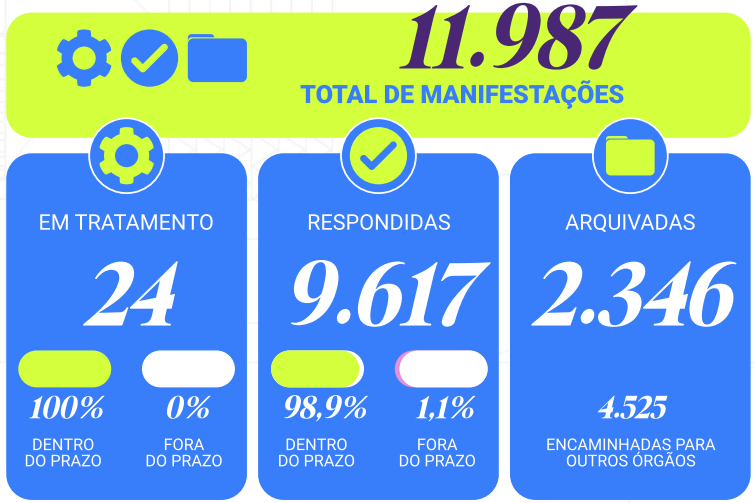


Gráfico 1

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/25 a 31/12/25

Em 2025, a Ouvidoria verificou um aumento de manifestações recebidas de 12% em relação ao ano anterior (8.387 demandas). A seguir, apresentamos as manifestações recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR, conforme tipologia, sendo que a maior representatividade ficou por conta das manifestações do tipo denúncia, com um percentual de 48,8% (4.346 demandas), seguida por pedidos de solicitação com 33,9% (3.017 demandas) e reclamações representando um total de 25% (2.225 demandas). Comparativamente a 2024, para 2025 tivemos um aumento de 28,46% do quantitativo de denúncias, acompanhado de um aumento de 15,10% de solicitações e uma leve queda de 1,28% do quantitativo de reclamações.



Gráfico 2

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/25 a 31/12/25

Vale destacar que, na Plataforma Fala.BR, é recorrente que os usuários não compreendam plenamente as tipologias de manifestação (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio e simplifique), o que pode levar ao registro inicial em categoria inadequada. Por essa razão, após a análise técnica da equipe de analistas da Ouvidoria, muitas demandas passam por reclassificação, com o objetivo de assegurar o encaminhamento correto às áreas competentes, garantir a tratativa compatível com a natureza do relato e assegurar a consistência das informações para fins estatísticos e gerenciais.

Em 2025, registrou-se um total de 4.218 manifestações com alteração de tipo, o que representa 44,90% das demandas do período. Em outras palavras, quase metade das manifestações foram inicialmente classificadas pelo próprio usuário em uma tipologia, porém, após o crivo técnico da Ouvidoria, teve sua tipologia ajustada para refletir com maior precisão o conteúdo apresentado, aprimorando a qualidade do fluxo de tratamento e a confiabilidade dos dados consolidados.

Demandas por canal de atendimento

O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão para cadastrar suas manifestações no ano de 2025 foi a Internet (87,49%), através do sistema Fala.BR, embora ainda sejam enviadas manifestações por outros canais (tais como protocolo, atendimento presencial e contato telefônico), conforme demonstrado na tabela abaixo, os contatos via e-mail correspondem a um total de 8,96% das manifestações no ano de 2025, que corresponde a um aumento de mais de 187% comparando-se com 2024.

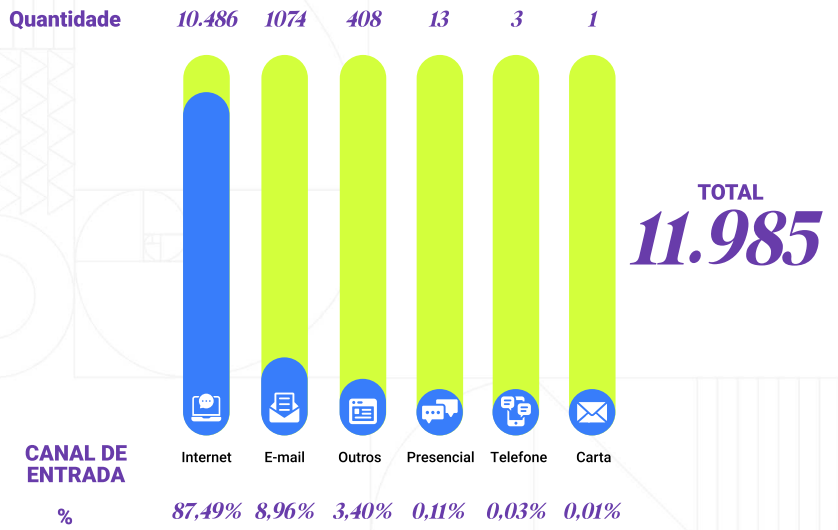


Gráfico 3

Fonte: Fala.BR referente ao período de 01/01/25 a 31/12/25.

Série histórica de manifestações (2020 – 2025)

Em 2025, a Ouvidoria da Anvisa recebeu um total de 16.512 manifestações, o que representa um aumento de 26,04% no volume de demandas recepcionadas em comparação com o ano de 2024 (13.100 demandas). Para fins de comparação, apresentamos abaixo a série histórica das manifestações recebidas desde 2020, sendo que nesse somatório encontram-se as demandas encaminhadas para outros órgãos.

Evolução do quantitativo de demandas (2020 – 2025)

No último quinquênio percebemos aumento gradual de demandas na Ouvidoria da Anvisa, sendo que a média de manifestações de 2020 a 2025 foi de 12.832 demandas, sendo registradas em 2020 total de 4.633 manifestações e em 2025, total de 16.512, o que corresponde aumento de mais de 256% ao longo dos últimos 5 anos.

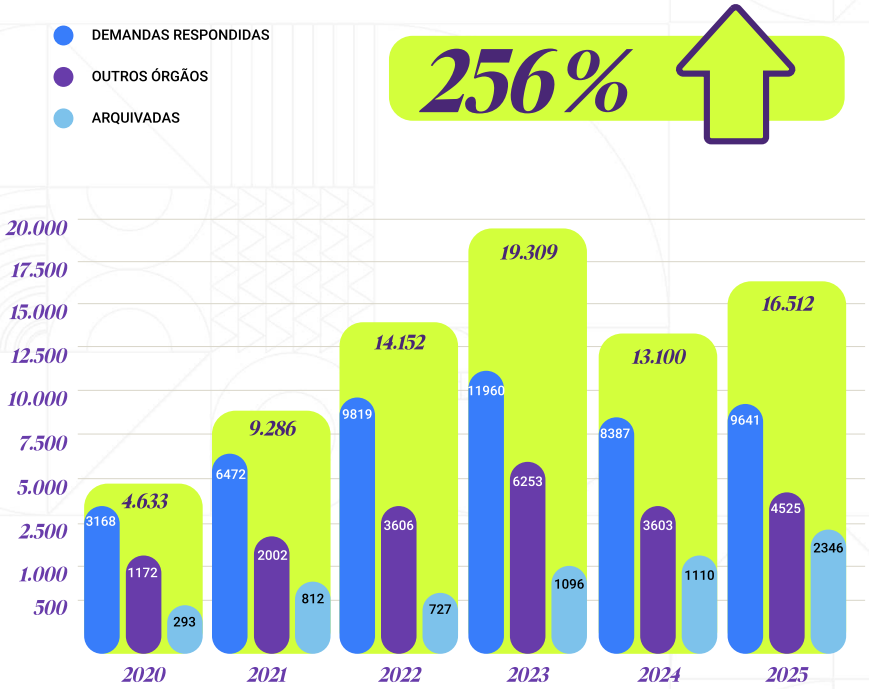


Gráfico 4

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao biênio de 01/01/20 a 31/12/25

Evolução da Resolutividade (2020-2025)

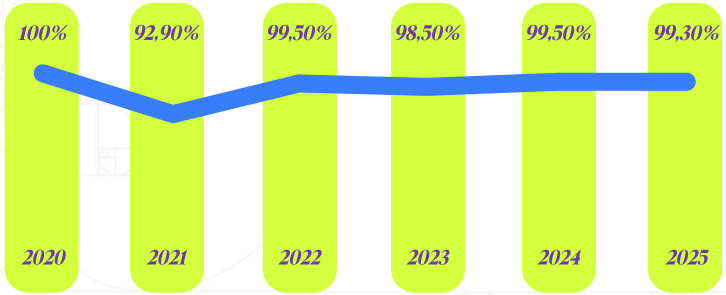


Gráfico 5

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/20 a 31/12/25

Evolução do Tempo Médio das respostas conclusivas (2020-2025)

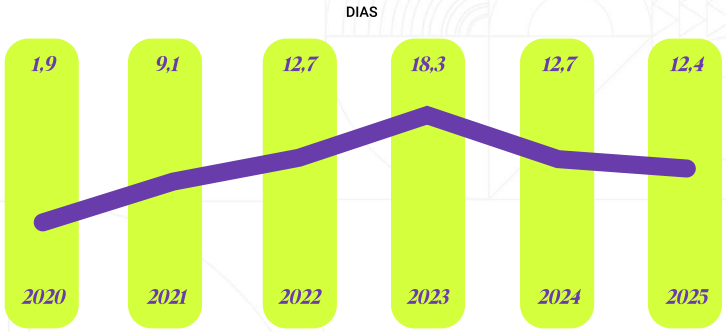


Gráfico 6

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/20 a 31/12/25

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Tendência Geral das demandas por tipologia (2020-2025)

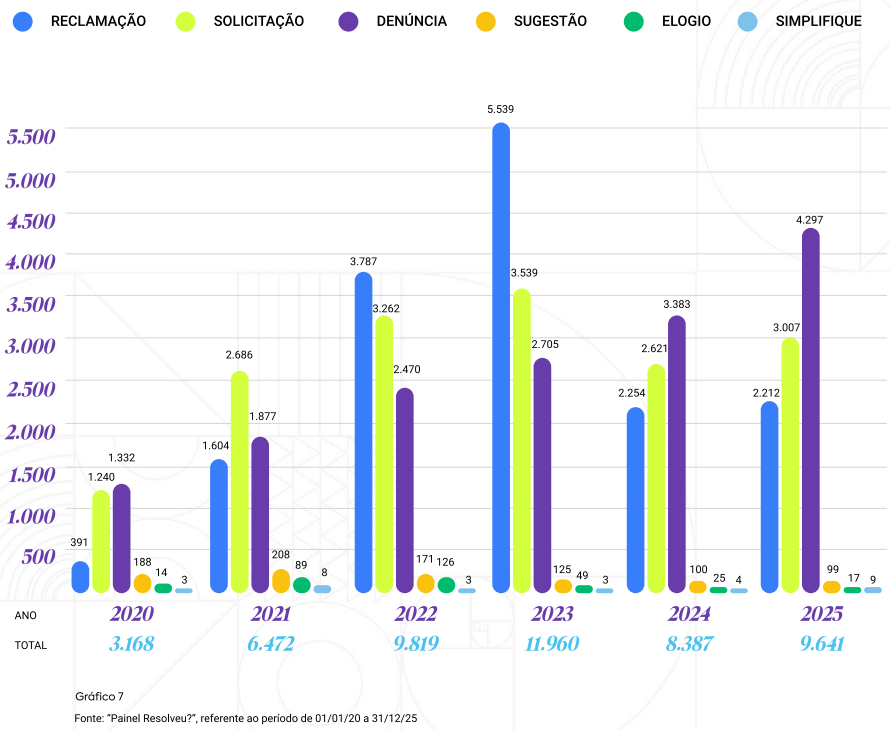


Gráfico 7

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/20 a 31/12/25

A análise percentual das demandas registradas na Plataforma Fala.br da Ouvidoria da Anvisa entre 2020 e 2025 evidencia evoluções significativas no comportamento dos usuários e na natureza das manifestações.

As reclamações passaram de 391 em 2020 para 2.212 em 2025, representando crescimento acumulado aproximado de 465,72% no período, embora com pico em 2023 (5.539) e redução de cerca de 60% entre 2023 e 2025, o que sugere melhora relativa nos processos institucionais e maior capacidade de resposta preventiva da Agência.

Esta redução, entre 2023 e 2025, possivelmente está associada à melhoria na eficiência dos processos internos e ao esforço institucional de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Anvisa, que está ligado a um dos objetivos estratégicos do ciclo 2024-2027 e a metas do PPA de mesmo período, e são frutos de uma ação coordenada e articulada de toda Agência rumo ao reconhecimento como autoridade de referência internacional pela OMS. Outra possível atuação de impacto é a transformação digital e emissão automática e digital (autosserviços) da Carta de Serviços, com destaque para: autosserviço de certificados e certidões de Registro de Saneantes, Cosméticos, Dispositivos Médicos, Autorização de Funcionamento e Autorização Especial; e digitalização da autorização para importar produtos de Cannabis, e da emissão do Certificado Internacional de Vacinação; e Integração ao Novo Processo de Importação do Portal Único de Comércio Exterior. A alteração no perfil das manifestações também pode indicar uma mudança na forma em que a sociedade se relacionada com a Ouvidoria, especialmente à medida em que demandas ligadas aos processos internos passam a ser adequadamente tratadas e atendidas em um ciclo de inovação e melhoria contínua. Esta melhoria pode ser verificada nos indicadores-chave (KPIs) de processos, como por exemplo o tempo médio para emissão de AFE para Farmácias e Drogarias, e empresas que está bem abaixo da meta de 30 dias.

As solicitações cresceram de 1.240 para 3.017 no mesmo intervalo, aumento aproximado de 143%, demonstrando expansão consistente da demanda por pedidos e orientações regulatórias.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA

Denúncias +222,6% (2020–2025)

Reclamações +465,72% (2020–2025)

Solicitações +143% (2020–2025)

Já as denúncias apresentaram a evolução mais expressiva em termos absolutos e relativos, passando de 1.332 em 2020 para 4.297em 2025, crescimento de cerca de 222,6%, com aceleração especialmente a partir de 2022, indicando fortalecimento do controle social e maior confiança da população na Ouvidoria da Anvisa como instrumento de acompanhamento.

Em contraste, as categorias de natureza mais propositiva ou avaliativa apresentaram comportamento inverso. As sugestões reduziram-se de 188 em 2020 para 98 em 2025, correspondendo a queda aproximada de 48%, enquanto os elogios, apesar de terem crescido pontualmente até 2022, passaram de 14 para 17 no período, refletindo aumento discreto de cerca de 21,42%, porém com tendência a queda após o pico.

As demandas do tipo Simplifique evoluíram de 3 para 9 registros, representando crescimento percentual de 200%. Do ponto de vista das tratativas, esses percentuais demonstram que a Ouvidoria da Anvisa passou a lidar, ao longo do quinquênio (2020 – 2025), com demandas cada vez mais concentradas em denúncias e solicitações — manifestações que exigem maior esforço técnico, articulação permanente com as áreas finalísticas e respostas estruturadas. Assim, a evolução percentual evidencia não apenas o aumento do volume, mas também a complexidade das tratativas, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de governança, transparência e aprimoramento contínuo da gestão sanitária.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Estratificação das manifestações no ano de 2025

O maior percentual registrado para 2025 foi de denúncias, seguido por solicitações e reclamações, respectivamente.

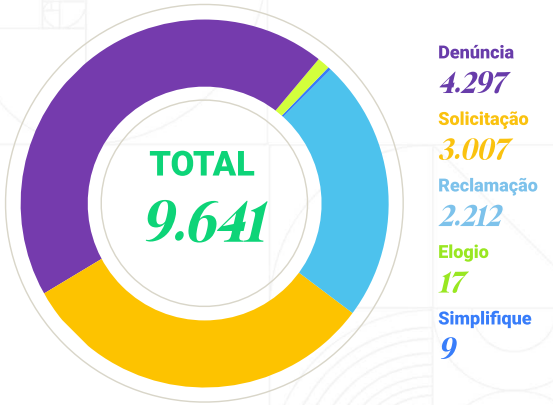


Gráfico 8

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Áreas mais demandadas

As áreas mais demandas, em 2025, no Ranking TOP 10 da Ouvidoria foram:

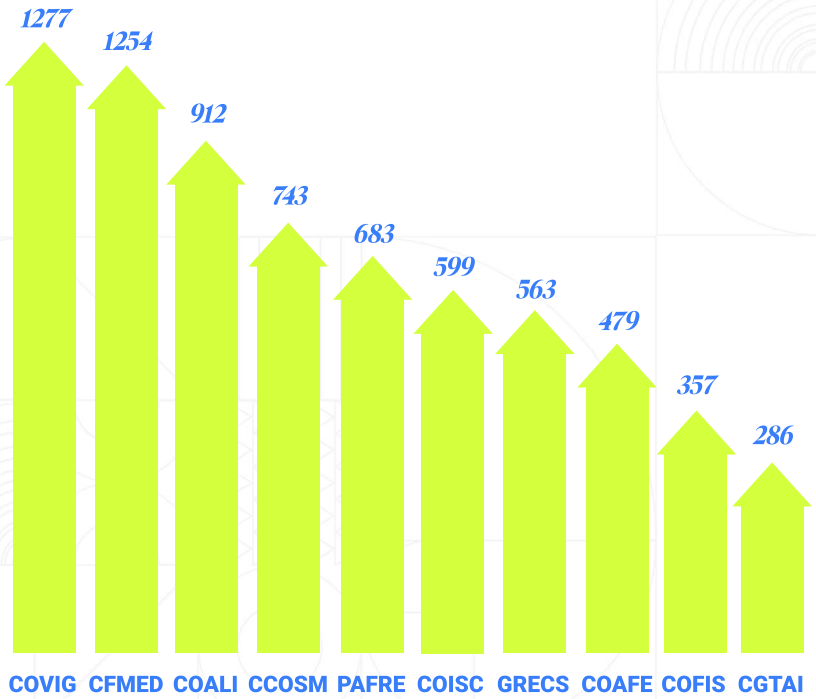


Gráfico 9

Fonte: Fala.BR referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Abaixo, seguem elencadas as atividades das três áreas com maior quantitativo de demandas em 2025, destacando a sua importância para a sociedade:

A função da Coordenação de Vigilância Epidemiológica em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados (COVIG), é coordenar atividades relacionadas à vigilância epidemiológica nesses locais estratégicos. Isso inclui a monitoração de doenças transmissíveis e a implementação de ações de vigilância para proteger a saúde pública. A COVIG atua de forma a prevenir a introdução e a disseminação de doenças, além de garantir a segurança sanitária das operações nos portos, aeroportos, fronteiras e outros recintos alfandegados. A COVIG em 2024 como a segunda gerência mais demandada (795 manifestações), porém para 2025 verificou-se um aumento de 60,62% (1277 manifestações) em relação à 2024, configurando-se como a gerência mais demandada em 2025.

A Coordenação de Fiscalização Sanitária de Medicamentos, Produtos Biológicos e Insumos Farmacêuticos (CFMED) na ANVISA é a unidade responsável por coordenar e executar as atividades de fiscalização sanitária de medicamentos, produtos biológicos e insumos farmacêuticos, incluindo inspeções e ações complementares às dos estados e municípios para verificar o cumprimento das normas de vigilância sanitária e propor medidas de controle em situações de risco à saúde pública. A CFMED que constava em 2024, como a quarta área mais demandada da Agência, com um total de 613 manifestações, registrou um aumento de 104,56% em 2025 (1254 manifestações), despontando em segundo lugar no quantitativo geral de manifestações tramitadas pela Ouvidoria em 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA

A Coordenação de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos (COALI) - tem como função principal coordenar a execução das atividades de inspeção e fiscalização sanitária relacionadas a alimentos, incluindo bebidas, águas envasadas e seus insumos. Isso inclui avaliar o cumprimento das boas práticas em estabelecimentos sujeitos a controle e fiscalização sanitários, além de demais atividades pertinentes à garantia da segurança alimentar e saúde pública na área de sua competência. Em 2024, a COALI configurou como a gerência mais demandada (979 manifestações), porém registrou-se em 2025, uma queda de 6,84%, passando a configurar como a terceira gerência mais demandada em 2025.

Comparativo mensal de manifestações recebidas no biênio 2024/2025

A análise comparativa das manifestações registradas no Fala.BR, em 2024 e 2025, incluindo-se as demandas arquivadas, evidencia crescimento significativo do volume anual, com aumento de 9.497 para 11.987 registros, correspondendo aumento de 26,21% no biênio. Esse crescimento é acompanhado por elevação do patamar mensal (média de 791 demandas em 2024 para 999 em 2025) e da mediana (de 768,5 para 855 demandas), indicando que, além do aumento total, houve também uma tendência de maior carga de demanda ao longo do ano.

O principal achado estatístico é a mudança de sazonalidade, com forte concentração das demandas no final do ano. Enquanto o 1º semestre de 2025 cresceu apenas 3,7% em relação a 2024, o 2º semestre apresentou crescimento de 46,6%, passando a representar 60,9% do total anual (em 2024, o percentual constatado foi de 52,4%). Essa dinâmica fica ainda mais evidente no 4º trimestre, que praticamente dobrou o quantitativo de demandas, que passou de 2.392 (2024) para 4.646 (2025), o que representa um aumento de 94,2%, respondendo sozinho por 90,6% de todo o crescimento anual. Em termos práticos, isso indica que a demanda de 2025 foi impulsionada majoritariamente por uma intensificação concentrada no último trimestre, alterando o padrão de distribuição ao longo do ano.

O 4º trimestre praticamente dobrou:

2.392 ➡ 4.646 manifestações

+94,2% Sozinho, respondeu por 90,6% de todo o crescimento anual.

MÊS	2024	2025	DIFERENÇA	PERCENTUAL
JAN	789	684	-105	-13,3%
FEV	679	775	96	14,1%
MAR	717	795	78	10,9%
ABR	746	854	108	14,5%
MAI	863	856	-7	-0,8%
JUN	725	723	-2	-0,3%
JUL	976	898	-78	-8%
AGO	850	842	-8	-0,9%
SET	760	912	152	20%
OUT	1035	1430	395	38,2%
NOV	777	1701	924	118,9%
DEZ	580	1515	935	161,2%

Gráfico 10

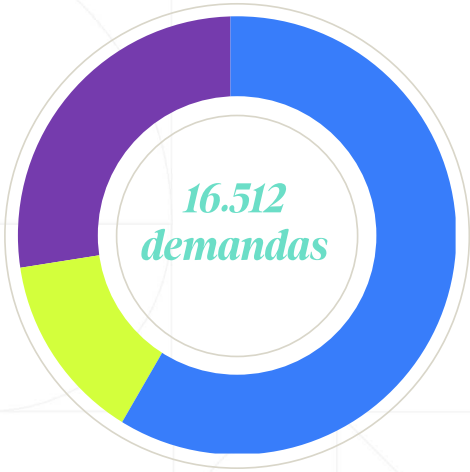
Fonte: "Painel Resolveu?" referente ao período 01/01/24 a 31/12/25

Na análise mensal, o comportamento reforça essa ruptura de tendência até agosto de 2025 alternando variações moderadas e até quedas em comparação com 2024, mas a partir de setembro inicia-se escalada, com destaque para outubro (aumento de 38,2%), novembro (aumento de 118,9%) e dezembro (aumento de 161,2%).

Além disso, o pico anual migra de quantitativo de 1.035 em outubro de 2024 para 1.701 demandas em novembro de 2025, evidenciando não apenas maior volume e pressão operacional no fechamento do ano. Esses achados sugerem a necessidade de planejamento de capacidade e reforço de tratativas no período de outubro a dezembro, dada a tendência de concentração e intensificação das manifestações nesse intervalo em 2025.

Manifestações encaminhadas para outros órgãos e arquivadas

Das 16.512 manifestações recebidas em 2025, 4.525 não eram de competência da Agência e foram encaminhadas a outros órgãos. Também, não foi possível dar continuidade no tratamento de 2.346 demandas que, por isso, foram arquivadas. Assim, foram efetivamente respondidas em 2025 total de 9.641 manifestações.



9.641 Respondidas
4.525 Outros Órgãos
2.346 Arquivadas

Gráfico 11
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Em 2025, foram encaminhadas ao Ministério da Saúde apenas 46 manifestações, o que representa redução expressiva em relação a 2024, quando 89% das manifestações encaminhadas a outros órgãos tiveram como destino o Ministério da Saúde, totalizando 3.199 demandas. Essa diminuição decorre do acordo firmado entre a Ouvidoria da Anvisa e a Ouvidoria do Ministério da Saúde, que passou a priorizar o encaminhamento direto às Vigilâncias Sanitárias competentes, com o objetivo de evitar a sobrecarga do Sistema OuvSUS.

Análise das manifestações por tipologia em 2025

No biênio 2024–2025, a Ouvidoria da Anvisa registrou crescimento expressivo no volume de manifestações tratadas, passando de 8.387 demandas em 2024 para 9.641 em 2025, o que corresponde a um aumento de 14,95%. Esse avanço foi impulsionado, principalmente, pela elevação no número de Denúncias, que cresceram de 3.383 para 4.297 registros, representando alta de 27,01%. Com isso, a participação dessa tipologia no total de manifestações ampliou-se de 40,33% para 44,57%.

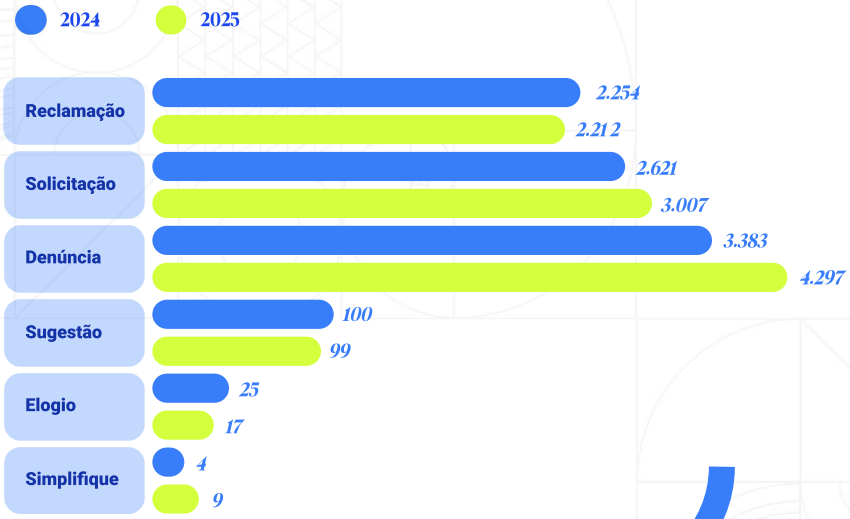


Gráfico 12

Fonte: Plataforma Fala.BR

As Solicitações também apresentaram incremento relevante no período, passando de 2.621 para 3.007 manifestações, o que corresponde a crescimento de 14,72%. Em contrapartida, as Reclamações registraram discreta redução no volume absoluto (queda de 1,86%) e perda de representatividade relativa, passando de 26,87% do total em 2024 para 22,94% em 2025, sinalizando alteração no perfil das demandas apresentadas pelos usuários.

Demandas	
2025	9.641
2024	8.387

	Denúncias	Reclamações
2025	4.297 ➡ 44,57%	2.212 ➡ 22,94%
2024	3.383 ➡ 40,34%	2.254 ➡ 26,87%

Esses resultados evidenciam uma mudança no perfil das manifestações recebidas, com fortalecimento relativo das denúncias no período analisado, considerando que os percentuais expressam a participação de cada tipologia no total de manifestações de cada ano.

As Sugestões mantiveram-se praticamente estáveis ao longo do biênio, enquanto os Elogios apresentaram redução expressiva, com queda aproximada de 32%. Por fim, a tipologia "Simplifique", embora ainda represente parcela reduzida do total de manifestações, apresentou crescimento proporcional significativo (aumento de 125%), indicando maior adesão a esse canal em 2025.

Assuntos e subassuntos mais demandados

Na Plataforma Fala.BR, as manifestações de ouvidoria são organizadas por classificadores que ajudam a agrupar, localizar e analisar as demandas registradas; nesse contexto, assunto é a nomenclatura usada para identificar, de forma mais ampla, a matéria principal tratada na manifestação, enquanto subassunto corresponde a um detalhamento mais específico desse tema, permitindo qualificar melhor o conteúdo apresentado pelo cidadão e apoiar a triagem, o encaminhamento e a produção de informações gerenciais. Segundo a orientação oficial da OGU/CGU, esses classificadores fazem parte de uma estrutura padronizada de organização das demandas, em que a CGU gerencia os temas e assuntos, e as unidades setoriais administram os subassuntos, de modo a tornar o tratamento das manifestações mais preciso, uniforme e útil para a gestão pública.

Cada demanda recebida pode ser classificada na Plataforma Fala.BR por assunto e subassunto, havendo 32 possibilidades de assuntos e 71 possibilidades de subassuntos.

Importante ressaltar que os gráficos nessa seção consideram apenas as manifestações para as quais foram fornecidas resposta conclusiva, não considerando aquelas que foram arquivadas. Abaixo, apresentam-se os principais assuntos identificados:

Ranking Assuntos – Top 10



7.290	Defesa e vigilância sanitária
1.266	Certidões e declarações
441	Tecnologia da Informação e Sistemas
201	Atendimento
53	Agente Público
51	Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde
46	Informações processuais
43	Autorização, Regulação e Fiscalização
32	Atendimento ao Público
26	Canais de atendimento

Gráfico 13

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Ranking Subassuntos – Top 10



898	**Medicamento** - Irregularidades
721	**CIVP** - Solicitação
655	**Cosméticos** - Irregularidades
635	**Alimentos** - Irregularidades
610	**Importação** - Remessa expressa e postal
486	**Outros**
377	**Serviços de saúde** - Fiscalização de hospital/Clínica médica
342	**Certificado Internacional de Vacinação (CIVP)**
289	**Medicamentos** - Outros
267	**Produtos para saúde** - Irregularidades

Gráfico 14

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025



Ranking de Reclamações

Em 2025, foram recebidas pela ouvidoria *2.212* reclamações.

Abaixo são demonstrados os assuntos e subassuntos de reclamações mais demandadas.

Ao analisar o TOP 10 de assuntos das reclamações recepcionadas pela Ouvidoria da Anvisa, observa-se forte concentração em Defesa e vigilância sanitária, que liderou com 1.543 registros (cerca de 69,75%). Em seguida, aparecem Tecnologia da Informação e Sistemas (248; 11,21%) e Certidões e Declarações (216; 9,76%), formando bloco que responde por aproximadamente 90,72% do total do TOP 10 de demandas.

Na sequência, Atendimento totalizou 123 (5,56%), enquanto os demais temas apresentaram baixa recorrência: Atendimento ao Público (17), Canais de atendimento (13), Autorização, Regulação e Fiscalização (8), Informações processuais (8), Agente Público (7) e Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde (6).

Ranking de Reclamações por Assunto - Top 10

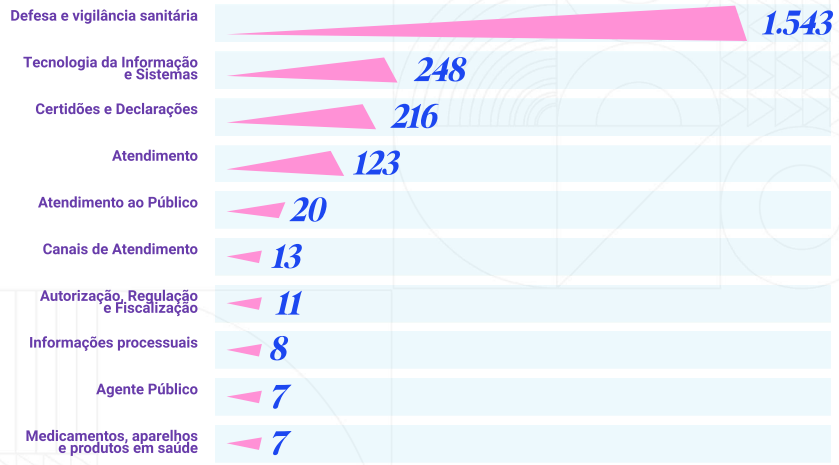


Gráfico 15

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Ranking de Reclamações por Subassunto - Top 10

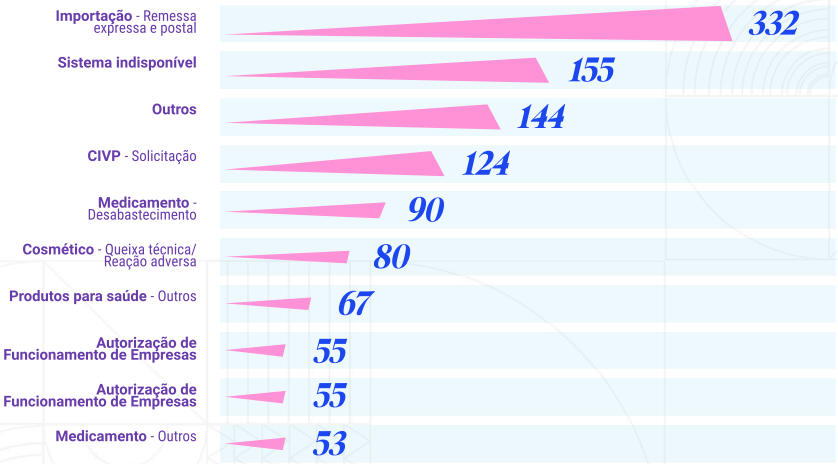


Gráfico 16

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

No que se refere ao **TOP 10 de Reclamações por subassunto em 2025**, observa-se forte concentração em **Importação – Remessa expressa e postal**, que registrou 332 manifestações, correspondendo a 15% das reclamações. Esse resultado evidencia a predominância de demandas relacionadas a fluxos de importação, especialmente no âmbito de remessas postais e expressas. Na sequência, destacam-se os subassuntos **Sistema indisponível** (155; 7%), **Outros** (144; 6,5%) e **CIVP – Solicitação** (124; 5,6%) que, em conjunto, respondem por aproximadamente 34,1% do total de registros desse grupo.

Em segundo nível de incidência, situam-se **Medicamento – Desabastecimento** (90) e **Cosméticos – Queixa técnica/Reação adversa** (80), seguidos por **Produtos para saúde – Outros** (67). Por fim, aparecem dois subassuntos vinculados à **Autorização de Funcionamento de Empresas** (ambos com 55 registros) e **Medicamento – Outros** (53). Esse padrão indica que, após os subassuntos de maior concentração, as reclamações distribuem-se de forma mais pulverizada, com volumes individuais menores e maior diversidade temática.



Ranking de Solicitações

Em 2025, foi recepcionado total de 3.007 solicitações, sendo 286 solicitações relacionadas ao Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP), o que representa uma queda de mais de 31% em relação à demanda de 2024 (417 demandas).

Especificamente, o CIVP é solicitado para vacinas obrigatórias, como a vacina contra a febre amarela, contendo informações sobre as vacinas recebidas, a data da vacinação e outros detalhes relevantes que atestam a saúde do

viajante, garantindo a segurança sanitária nas fronteiras.

O subassunto importação foi responsável por 470 manifestações distribuídas em três subassuntos conforme o gráfico abaixo:

Ranking de Solicitações por Subassunto - Top 10

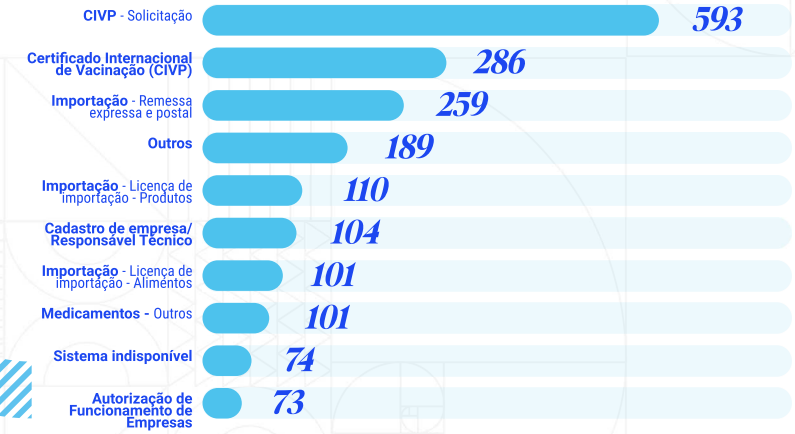


Gráfico 17

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025



Ranking de Denúncias

93,29%

Assunto: Defesa e Vigilância Sanitária

Das 4.297 denúncias tratadas em 2025, verifica-se que 4.009 tiveram como assunto Defesa e Vigilância Sanitária, o que representa percentual de 93,29%% das denúncias.

No gráfico abaixo, apresentamos o Top 10 de denúncias por subassuntos mais demandados.

Para fins de esclarecimento, informamos que Denúncias e Comunicações de irregularidade estão agregadas por serem demandas de mesma natureza, sendo diferenciadas apenas pelo anonimato do denunciante no caso das comunicações.

Ranking de Denúncias por Subassunto - Top 10

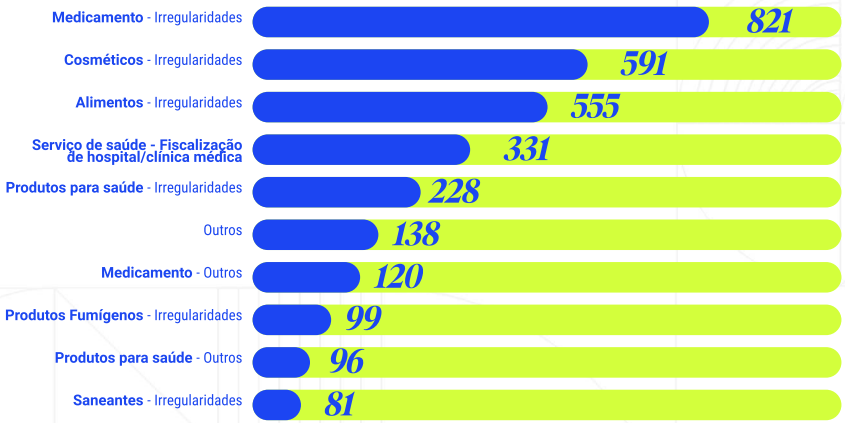


Gráfico 18

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

É imperioso registrar que em 2025, do total de 38 denúncias classificadas com o assunto **"Agente Público"**:

50% **4 denúncias tiveram como subassunto, "Assédio Moral";** (queda de 50% em relação a 2024).

56% **19 denúncias com subassunto, "Conduta Disciplinar ou Ética".** (queda de 56% em relação a 2024).

7 denúncias como subassunto, "Outros".

Constata-se uma redução significativa do volume de denúncias classificadas sobre o assunto "Agente Público" que saiu de 71 denúncias em 2024, para 38 denúncias em 2025. Notadamente as categorias de "Assédio Moral" e "Conduta Disciplinar ou Ética" podem ser devidamente correlacionadas às estratégias proativas implementadas pela Ouvidoria da Anvisa no mesmo período. Essas iniciativas configuram-se como catalisadoras de ambiente institucional mais vigilante e consciente.

O decréscimo nessas tipologias de denúncias, que versam sobre a integridade e a conformidade da atuação do servidor público, é indicativo preliminar da eficácia de mecanismos que visam não apenas à remediação, mas primariamente à prevenção de condutas em descompasso com os preceitos da Administração Pública.

É imperioso registrar e reconhecer que a implementação contínua e sistemática de ações educativas e de capacitação voltadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio moral e sexual e de todas as formas de discriminação pela CEAnvisa, pela Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho (CSQVT), pela Gerência-Geral de Gestão de Pessoas (GGPES), pelo Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, pelo Gabinete do Diretor-Presidente (Gadip) enquanto gestor da Integridade e pela Corregedoria (Coger), além da Ouvidoria, colaborou significativamente para a redução de tais índices, demonstrando a priorização da temática pela gestão da Agência nos últimos anos. Registre-se que tais ações ocorrem, inclusive, antes da publicação do Decreto n. 12.122, de 30 de julho de 2024, que instituiu o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Nesse sentido, as ações de "Ouvidoria Ativa Itinerante" nos Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados (PAFs) desempenharam papel crucial.

Ao promover o processo de escuta presencial em ambientes de alta criticidade operacional, a Ouvidoria estabeleceu meio direto de comunicação, permitindo a identificação precoce de desafios, fragilidades e demandas por acolhimento institucional.

A presença estratégica da Ouvidoria não apenas fortaleceu a confiança dos servidores na Ouvidoria, mas também possibilitou a resolução "in loco" de conflitos e a orientação sobre condutas adequadas em estágio inicial, antes que as situações pudessem escalar para denúncias formais.

A mitigação de "dificuldades operacionais, fragilidades estruturais, demandas por acolhimento institucional e necessidades de modernização da estrutura das PAFs" contribui diretamente para desarmar focos de tensão que poderiam, em outro momento, culminar em alegações de assédio ou infrações éticas, reforçando a cultura de probidade e o cumprimento das prerrogativas legais que regem a conduta dos agentes públicos.

Adicionalmente, a introdução do "Assediômetro" se apresenta como ferramenta de educação continuada de valor jurídico-institucional inestimável. Ao oferecer orientação explícita a servidores e gestores sobre comportamentos inadequados, assédio e discriminação, a iniciativa fomenta a conscientização e a autorregulação dentro da Agência.

A clareza sobre os limites da conduta profissional, aliada à divulgação massiva da ferramenta em todas as unidades da Anvisa, cria ambiente onde o reconhecimento e a prevenção de atos ilícitos ou antiéticos são amplificados.

O "Assediômetro", portanto, não apenas empodera o agente público a identificar e reagir a situações de assédio, mas também serve como balizador para que os próprios gestores atuem de forma preventiva, promovendo ambiente de trabalho mais respeitoso e em conformidade com arcabouço normativo aplicável.

A conjugação dessas iniciativas demonstra abordagem abrangente da Ouvidoria na promoção da integridade e na diminuição das condutas desviantes.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025



Ranking de *Sugestões e Simplifique*

Em 2025, foram recebidas *99* sugestões e *9* propostas de simplificação de assuntos variados.

As manifestações do tipo Simplifique! recebidas pela Ouvidoria da Anvisa apresentaram perfil concentrado em temas relacionados à experiência do usuário e aos serviços finalísticos da Agência. Do total de registros, destacaram-se os assuntos Defesa e vigilância sanitária (5 manifestações; 55,55%), Certidões e Declarações (2; 22,22%). Atendimento e Cadastros e Documentação, cada um com apenas 1 demanda.

Esse padrão de distribuição indica que o canal Simplifique! tem sido utilizado, predominantemente, para o apontamento de oportunidades de simplificação em fluxos regulatórios e nos processos de atendimento ao cidadão, áreas nas quais entraves operacionais e procedimentais tendem a gerar maior percepção de complexidade e impacto direto na experiência do usuário.

No detalhamento por subassunto, sobressaem-se "Outros" — indicador de diversidade de situações e de possível necessidade de refinamento/ qualificação da classificação temática para ganho de rastreabilidade — e temas específicos como Certificado Internacional de Vacinação (CIVP) (2) e Medicamento – Outros (3).

Em termos de gestão, a leitura integrada desses achados reforça a relevância de tratar o Simplifique! como radar estruturado de melhoria contínua, orientando priorização de ajustes em processos, comunicação e canais, com devolutivas padronizadas e acompanhamento para transformação das propostas em ações concretas.

Ranking do Simplifique por Assunto

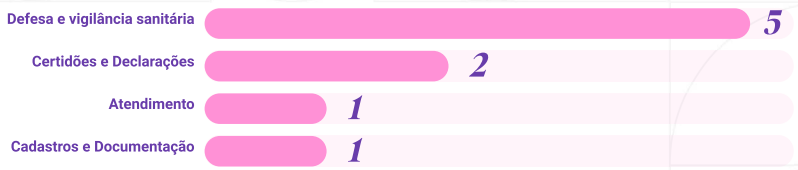


Gráfico 19
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Ranking do Simplifique por Subassunto

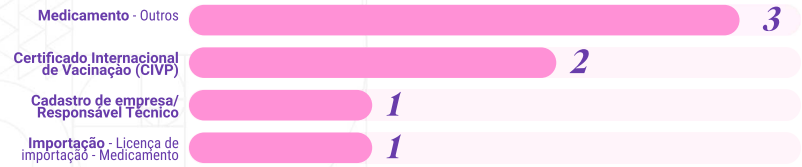


Gráfico 20
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25



Elogios

Foram recebidos 17 elogios em 2025, o que representa queda de 32% em relação a 2024 (25 elogios), os quais tratam, em geral, do atendimento dos agentes da Anvisa em contextos variados, como em aeroportos e na concessão de Certificado Internacional de Vacinação (CIVP), bem como para os serviços de emissão de certidões e declarações.



Ranking das
Manifestações Arquivadas

Em 2025, a Ouvidoria da Anvisa registrou *2.346* demandas arquivadas, que corresponde a *14,42%* do total geral de demandas recepcionadas em 2025.

As manifestações arquivadas são aquelas finalizadas por falta de clareza, insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, perda de objeto, entre outros, conforme detalhamento no gráfico abaixo:

Motivos de arquivamento

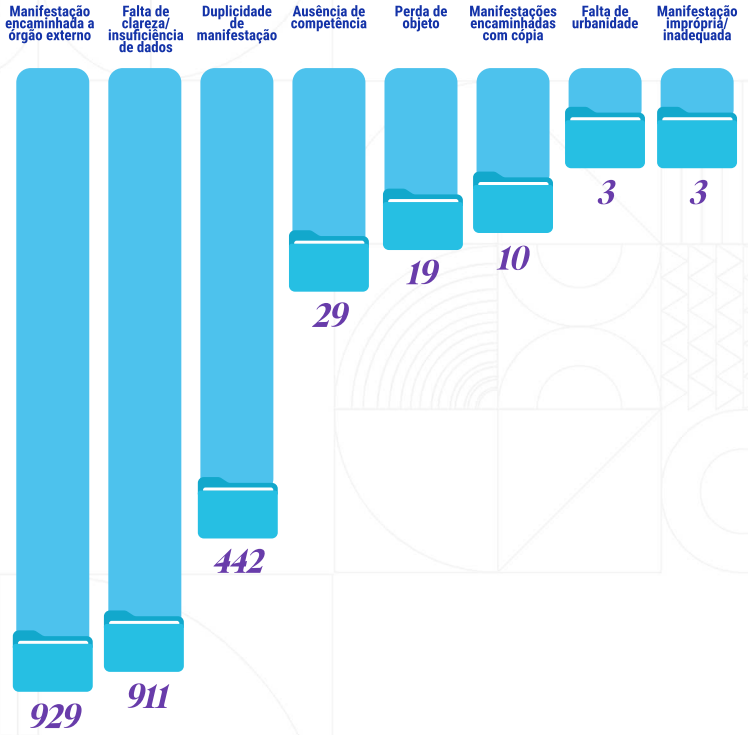


Gráfico 21

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25



Indicadores de Desempenho (KPIS) DA OUVIDORIA

Na administração pública, a Ouvidoria atua com independência, imparcialidade, confidencialidade e informalidade, para acolher manifestações, reduzir assimetrias entre cidadão e Estado e transformar problemas recorrentes em melhorias sistêmicas. Esses princípios protegem a confiança do usuário e aumentam a efetividade do tratamento das manifestações, especialmente quando o objetivo não é apenas "responder", mas resolver, aprender e prevenir reincidências.

Nesse sentido, os KPIs (Key Performance Indicators) da Ouvidoria, no contexto do Programa de Gestão Orientada para Resultados (PGOR), devem ir além de métricas de volume e custo: eles precisam traduzir, em evidências, tempestividade, qualidade da resposta, resolutividade e percepção do usuário, além de apoiar a gestão com prioridades claras e monitoramento contínuo, fortalecendo a transparência e controle social.

Diferente de outros tipos de métricas, que podem ser mais voltadas para o volume de atividades ou custos, os KPIs têm um foco em resultados e impacto. Eles são capazes de traduzir o desempenho de ações específicas em dados quantitativos e qualitativos, possibilitando a tomada de decisões mais informadas e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A importância deles vai muito além de apenas coletar dados. Eles são fundamentais para o sucesso da gestão pública. As principais funções dos KPIs são:



Melhorar a eficiência

Identificar áreas que precisam de ajustes. Se algo não está funcionando, os indicadores vão mostrar rapidamente onde melhorar, sem perder tempo nem recursos.



Garantir transparência

Os KPIs ajudam a mostrar se os objetivos estão sendo cumpridos, o que aumenta a confiança pública.



Tomar decisões informadas

Em vez de fazer suposições, os gestores podem usar dados reais para tomar decisões mais eficazes. Assim, as políticas públicas podem ser ajustadas com base em informações concretas.



Monitorar o desempenho

Não apenas das políticas públicas, mas também dos servidores. Isso ajuda a identificar e valorizar o que está funcionando bem e melhorar áreas que precisam de mais atenção.

Dentre os macroprocessos gerenciais na Cadeia de Valor da Anvisa, a Ouvidoria possui dois que abrangem processos estratégicos mais amplos que visam garantir o gerenciamento eficaz das manifestações recebidas e a segurança institucional.

Boas práticas de ouvidoria recomendam que as respostas aos usuários devem ser prestadas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, preservando a rastreabilidade do tratamento e a responsabilização interna por providências.

Neste sentido, os KPIs devem ser organizados e revisitados periodicamente para evitar distorções. Na Ouvidoria da Anvisa, entre os KPIs mais relevantes para consolidar essa governança, destacam-se:

(i) tempo médio de resposta (indicador de tempestividade);

(ii) percentual de resolutividade das manifestações (foco em desfecho efetivo);

(iii) percentual de satisfação dos usuários com o atendimento (qualidade percebida);

(iv) percentual de utilidade da informação na página de serviços; e

(v) média de satisfação dos serviços.

Para garantir consistência e comparabilidade, a Ouvidoria utiliza fontes oficiais de monitoramento, como o Painel "Resolveu?", que consolida e permite comparar indicadores de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, bem como os painéis de monitoramento do Governo Digital que reúnem estatísticas de avaliação de satisfação da Carta de Serviços da Anvisa, disponíveis no portal Gov.br

Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria

Nos termos do art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público), o prazo para a resposta final ao cidadão é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias de maneira justificada. Em 2023, o tempo médio de respostas aos usuários era de 18,35 dias.

Em 2024, este prazo caiu sensivelmente para 12,68 dias, e em 2025, o tempo médio de resposta foi de 12,4 dias. Além disso, vale destacar que do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria, em 2025, menos de 1,1% das 9.617 manifestações respondidas estavam fora do prazo legal, o que demonstra o compromisso da Ouvidoria e o respeito ao cidadão.



Gráfico 22
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Evolução do Tempo Médio de Resposta (2020 - 2025)

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da Anvisa apresentou significativa redução ao longo dos anos, passando de 18,3 dias, em 2023, para 12,4 dias, em 2025. Isso demonstra aprimoramento no atendimento ao cidadão ao longo dos anos.

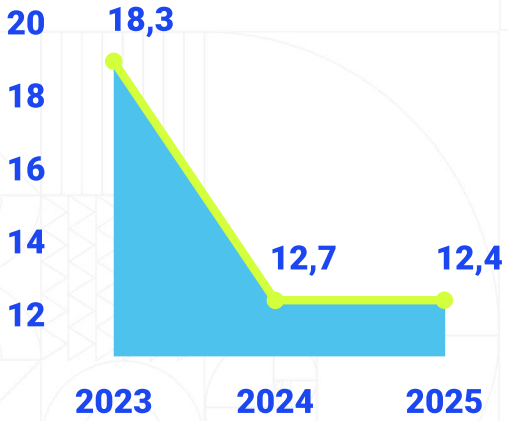


Gráfico 23
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/20 a 31/12/25

Análise:

O tempo médio de resposta reduziu consideravelmente nestes últimos anos indicando esforços para tornar o atendimento mais ágil e eficiente.

Isso demonstra compromisso com a melhoria do atendimento ao cidadão, reduzindo o tempo de espera para respostas.

Percentual de Resolutividade das Manifestações

A Resolutividade refere-se à capacidade da Ouvidoria em resolver eficazmente as demandas ou problemas que lhe são apresentados. Significa a eficiência e eficácia em resolver as solicitações feitas pelos usuários em tempo hábil e de maneira satisfatória, assegurando que o problema ou questão inicial levantados sejam resolvidos de forma completa.

Esta capacidade é fundamental para garantir a satisfação dos usuários e a confiança no serviço prestado.



Gráfico 24
*CONSIDERA AS MANIFESTAÇÕES COM RESPOSTA CONCLUSIVA PELA OUVIDORIA
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Quando o cidadão recebe a resposta conclusiva da sua manifestação, a Plataforma Fala.BR disponibiliza pesquisa de satisfação, cujo preenchimento é voluntário.

A pesquisa apresenta as perguntas "A sua demanda foi atendida?", "A resposta fornecida foi fácil de compreender?", e "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?", permitindo ao respondente acrescentar comentário textual, caso deseje.

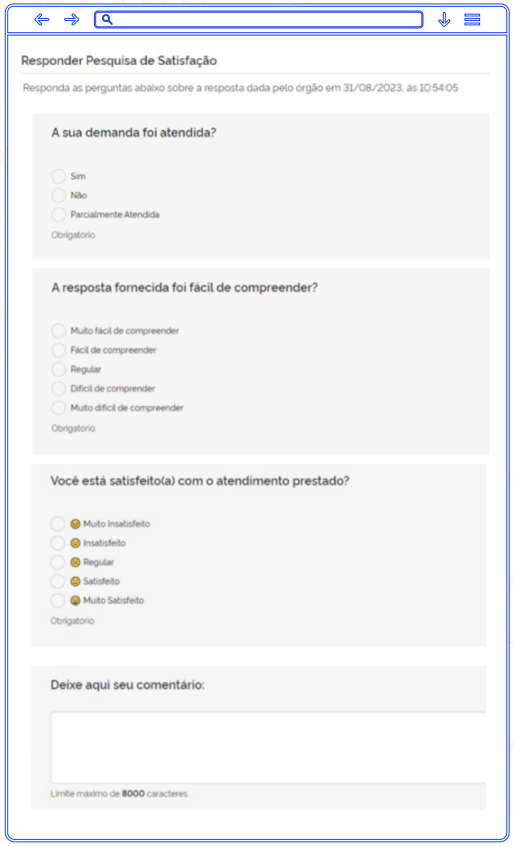


Figura 10
Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação na Plataforma Fala.BR

Em 2025, houve quantitativo de 373 avaliações da Pesquisa de Satisfação o que representa aproximadamente 3,49% do total de demandas respondidas pela Ouvidoria no ano.

Em comparação com 2024, observa-se redução de cerca de 12% (424 avaliações), sinalizando queda de engajamento e menor disponibilidade de evidências para análise mais profunda.

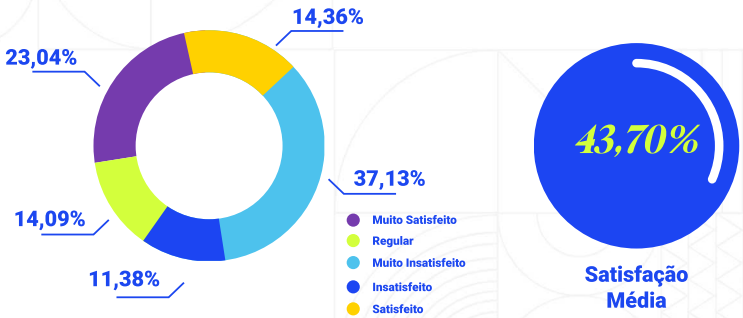


Gráfico 25
Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Considerando exclusivamente o universo de respondentes: 51,22% avaliaram o atendimento prestado pela Anvisa como "satisfatório" ou "regular", resultando em satisfação média de 43,70% ao longo de 2025.

No recorte analisado da Pesquisa, 52,01% dos participantes responderam positivamente à pergunta "A sua demanda foi atendida?", enquanto 83,64% avaliaram de forma favorável a assertiva "A resposta fornecida foi fácil de compreender?". Esses resultados indicam que a clareza e a compreensão

das respostas apresentam elevada avaliação por parte dos respondentes, ao passo que a percepção de resolutividade e de efetivo atendimento da demanda mostra-se proporcionalmente mais limitada, evidenciando uma diferença relevante entre compreensão da resposta e satisfação quanto à solução apresentada.

Apesar dos indicadores apurados, o percentual de participação extremamente baixo, abaixo dos 4%, limita significativamente a representatividade da amostra, não permitindo que a Ouvidoria possa extrair dados mais robustos e realizar inferências de maior consistência.

Compreensão das respostas

No que se refere à compreensão das respostas fornecidas apenas 3,75% dos respondentes consideraram a resposta difícil de compreender e 12,6%, muito difícil de compreender.

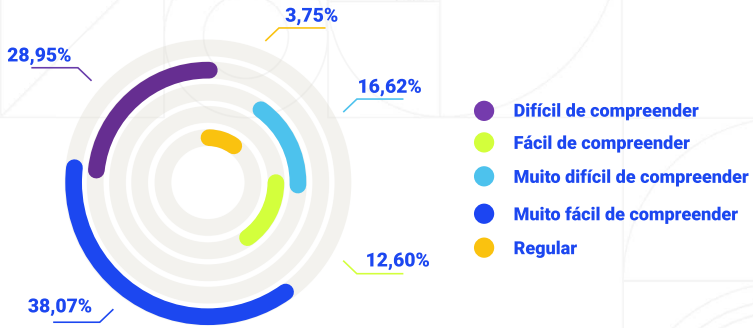


Gráfico 26

Fonte: Plataforma Fala.BR, referente ao período de 01/01/25 a 31/12/25.

Resposta fácil de compreender para o cidadão é aquela que é clara, objetiva e direta. Ela deve evitar jargões técnicos e termos complicados, permitindo que qualquer pessoa, independentemente do nível de conhecimento sobre o assunto, consiga entender o conteúdo apresentado.

Além disso, boa resposta também deve ser estruturada de forma lógica e organizada, destacando os pontos principais logo no início, para facilitar a leitura e compreensão.

A Ouvidoria tem trabalhado diuturnamente junto às áreas técnicas da agência a fim de mobilizar esforços conjuntos para cada vez mais melhorar a qualidade de respostas junto à sociedade.

Estratégias para a Melhoria da Pesquisa de Satisfação e Respostas aos Usuários

Está prevista elaboração de guia interno, Manual dos Interlocutores da Ouvidoria da Anvisa, com previsão de lançamento para primeiro trimestre 2026, com orientações para que as áreas técnicas aprimorem a linguagem e estrutura de suas respostas, visando maior clareza, objetividade e linguagem cidadã, conforme orientações do Guia de Linguagem Simples da CGU.

O lançamento do Manual dos Interlocutores é uma ação voltada às áreas técnicas da Anvisa, com foco em comunicação clara e empática com o cidadão para reduzir significativamente os percentuais de respostas consideradas de difícil compreensão. Esta ação promove linguagem acessível e observe a transparência ativa prevista na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Comparativo da satisfação dos usuários no SISOUV

No gráfico comparativo a seguir, destacam-se os principais indicadores da Ouvidoria da Anvisa em relação à média geral de mais de 325 órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Destacam-se a alta resolutividade e a rapidez no tempo médio de resposta.

Comparativo de Indicadores da Ouvidoria Anvisa vs. Média Geral

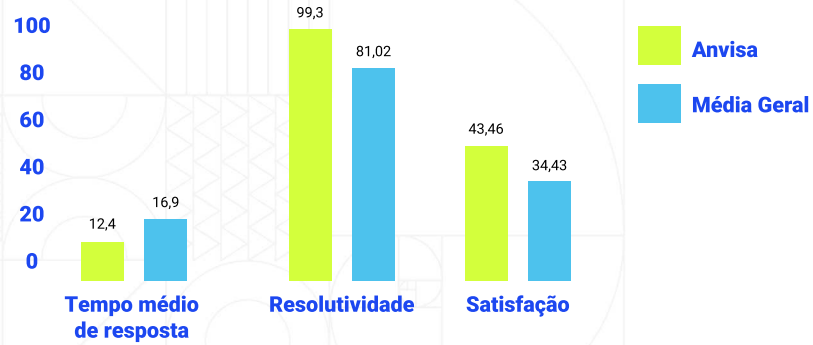


Gráfico 27

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Análise:

• Tempo Médio de Resposta: Anvisa responde suas demandas em 12,4 dias enquanto a média geral é 16,9 dias

• Resolutividade: a Ouvidoria da Anvisa apresenta alto índice de resolutividade 99,3%, bem acima da média geral 81,02%.

• Satisfação dos Usuários: embora superior à média geral, a satisfação dos usuários da Anvisa de 43,46% está acima da média geral que é de 34,43%.

• Demandas respondidas dentro do prazo: a Anvisa tem desempenho excelente de 99,1% em comparação à média geral de 92,8%.

A tabela a seguir, apresenta a comparação da Anvisa, com as demais agências reguladoras:

Comparativo de Indicadores da Ouvidoria Anvisa vs. Agências Reguladoras

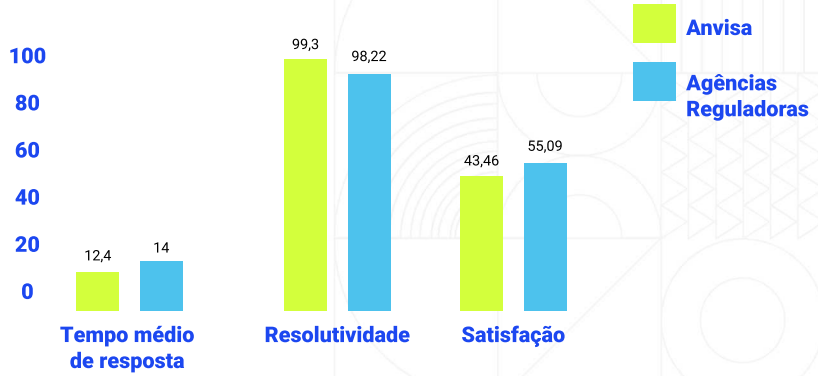


Gráfico 28

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Em suma, os dados analisados indicam um aprimoramento contínuo da velocidade das respostas da Ouvidoria da Anvisa, com redução do tempo médio e alta resolutividade.

A transparência e eficiência da Ouvidoria são fatores fundamentais para o atendimento das demandas da população. Os dados sugerem atenção especial às Diretorias mais demandadas para garantir fluxo mais célere e dinâmico de respostas e aprimoramento dos serviços.

Monitoramento e Controle de Qualidade das Manifestações de Ouvidoria

Alguns indicadores podem ser utilizados para sinalizar a qualidade do atendimento prestado pelos órgãos públicos por meio de suas ouvidorias. Entre eles, destacam-se o prazo médio de resposta, a resolutividade das manifestações e a satisfação dos usuários, métricas disponibilizadas no Painel "Resolveu?".

Com o objetivo de ampliar a transparência e oferecer informações que apoiem gestores e cidadãos no exercício do controle social, essa ferramenta — desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) — consolida dados agregados sobre as manifestações de ouvidoria registradas, tratadas e concluídas pelos órgãos que utilizam a plataforma Fala.BR.

No âmbito da Ouvidoria da Anvisa, a Cadeia de Valor configura-se como instrumento estratégico para mapear e compreender os processos organizacionais, evidenciando como as etapas se articulam e contribuem para a entrega de valor público.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

A organização dos processos em diferentes níveis na Cadeia de Valor da Anvisa permite visualizar interdependências, alinhar rotinas operacionais e fortalecer o objetivo de empoderar o cidadão por meio do acesso a informações qualificadas.

Nesse contexto, o foco em atendimento eficiente e na satisfação do usuário deve refletir diretamente a maturidade e a eficácia dos macroprocessos de gestão, governança e segurança.

Essa estrutura operacional sustenta a melhoria contínua dos serviços, aprimora a capacidade de resposta institucional.

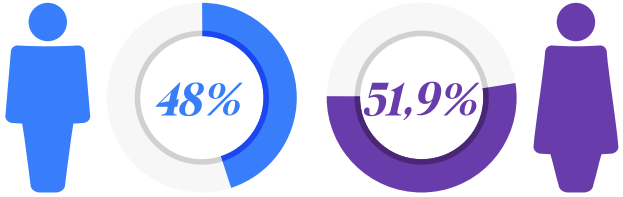
Perfil dos Usuários da Ouvidoria da Anvisa

O perfil dos usuários da Ouvidoria da Anvisa é estimado por meio de informações de gênero, faixa etária, localização e raça. Porém vale ressaltar que não há obrigatoriedade dos usuários em proceder com o registro dessas informações. No entanto, conseguimos selecionar alguns dados para melhor entendimento do perfil dos usuários que utilizam o canal da Ouvidoria.

No período, o gênero foi informado em 866 registros, com distribuição praticamente equilibrada, ou seja, 51,7% feminino, 48,2% masculino e 0,1% outro, o que sugere que a demanda não está concentrada em um único grupo e pode refletir temas transversais de vigilância sanitária.

Perfil dos usuários por sexo

Manifestantes com gênero informado: 863



Masculino 414 - Feminino 448 - Outro 1

Gráfico 29

Fonte: "Painel Resolveu?", referente ao período 01/01/25 a 31/12/25

Perfil dos usuários por raça e cor

Já a variável raça/cor aparece em apenas 613 registros:



Gráfico 30

Fonte: Painel Resolveu?/CGU

Tecnicamente, além de indicar maior presença de pessoas brancas entre as que registraram manifestações com esse campo preenchido, esses números também apontam para um possível viés de acesso/uso do canal (letramento digital, confiança institucional, capacidade de navegar na plataforma, entendimento do serviço), e para um desafio clássico de ouvidorias: dados sociodemográficos parcialmente preenchidos reduzem a força analítica e podem mascarar desigualdades de acesso e participação.

Manifestantes com UF informada

735 Registros

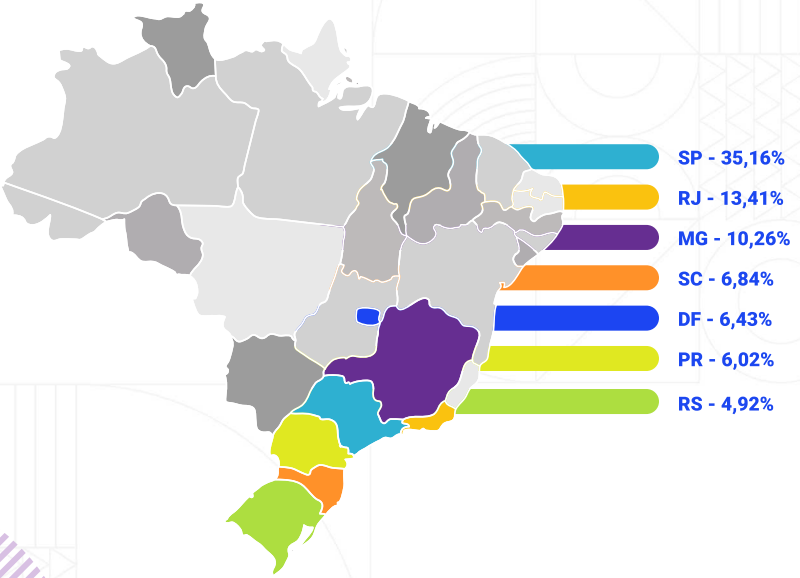


Gráfico 31 Fonte: Painel Resolveu?/CGU

Na dimensão territorial, entre os 735 registros com UF informada, há forte concentração no Sudeste: SP (35,16%), RJ (13,41%) e MG (10,26%), seguidos por SC (6,84%), DF (6,43%), PR (6,02%) e RS (4,92%). Essa distribuição pode ser compatível com a maior densidade populacional e econômica dessas unidades e com a concentração de cadeias produtivas e serviços regulados, mas também pode sinalizar assimetria de acesso à Ouvidoria em outras regiões, o que é relevante do ponto de vista de equidade, participação social e capilaridade do Estado.

A interpretação crítica, portanto, sugere:

- uso mais intenso do canal por perfis e regiões com maior conectividade e capacidade de mobilização;

- ausência de preenchimento consistente (raça/cor e UF) deve ser tratada como indicador de qualidade do dado, orientando ações de governança da informação (padronização, estímulo ao preenchimento com explicação clara de finalidade e proteção de dados) e de acessibilidade ao serviço (linguagem simples, orientação ao usuário, múltiplos canais e estratégias de divulgação) para reduzir barreiras e ampliar a representatividade do controle social.

Carta de Serviços da Anvisa

A Carta de Serviços da Anvisa é instrumento fundamental de transparência e comunicação entre a Instituição e a sociedade, apresentando de forma clara e acessível os serviços prestados pela Agência, bem como os padrões de qualidade e prazos de atendimento esperados. Esse instrumento deve ser periodicamente revisado e atualizado, de modo a refletir mudanças nos processos internos e aprimorar continuamente a experiência do cidadão. Ao descrever detalhadamente os serviços disponibilizados, a Anvisa cumpre seu papel institucional de facilitar o acesso à informação, às inovações tecnológicas e às mudanças nas regulamentações, exigindo assim renovação continuada.



Atualmente a Anvisa se destaca como órgão com maior número de serviços cadastrados, **totalizando 376 serviços** revisados e atualizados, incluídos na Lista de Serviços da Anvisa – Ouvidoria. Esse volume evidencia a complexidade, a abrangência e a

responsabilidade institucional da Agência na promoção da saúde pública no Brasil. No ano de 2025, foram implementadas ações significativas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços disponibilizados pela Anvisa. Nesse intervalo, foram concluídos importantes entregas, reflexo do compromisso com a transparência, a qualidade das informações e a melhoria da experiência do cidadão.

A Ouvidoria da Anvisa é responsável pela atualização contínua da Carta de Serviços da Agência, o que reforça a sua importância como ferramenta estratégica de gestão, transparência e controle social, evidenciando o papel central da Ouvidoria na promoção de melhorias contínuas na prestação dos serviços públicos.

A atualização da Carta de Serviços da Anvisa ocorre por meio de análise sistemática das manifestações recebidas por meio dos canais institucionais, garantindo a eficácia e rastreio dos reais resultados e suas respectivas mudanças de forma contínua, mediante as seguintes ações propostas:

Monitoramento da Ouvidoria: analisa periodicamente os dados de manifestações, *feedback* recebidos, identificando reclamações recorrentes relacionadas a serviços descritos na Carta de Serviços.

Pesquisas de Satisfação: aplicação de pesquisas de satisfação dos usuários em pontos estratégicos do atendimento, utilizando a Carta de Serviços como base para avaliação.

Análise de Indicadores: utilização de indicadores de desempenho dos serviços para verificar a aderência aos padrões de qualidade prometidos na Carta.

Revisões Periódicas: programação de revisões com periodicidade definida, para reavaliação completa do documento, garantindo que reflita as mudanças operacionais e estratégicas da instituição.

Avaliação de despachos internos: encaminhados pelas áreas técnicas para formalizar solicitações de conferência e atualização dos serviços prestados.

Cada uma dessas etapas permite a compreensão profunda do que está em pleno funcionamento e do que precisa ser melhorado, identificando inconsistências e lacunas nas informações, fornecendo insights diretos sobre o que deverá ser aperfeiçoado, baseado na proposição de ações para revisão, atualização e transparência no processo, o cumprimento da legislação vigente, além de procurar atender às expectativas da sociedade.

Ao longo de 2025, 88 serviços foram atualizados pela Ouvidoria da Anvisa, assegurando conteúdos mais precisos, atuais e alinhados às necessidades dos usuários. Além disso, 8 serviços foram excluídos, após análises que identificaram redundâncias, alterações normativas ou perda de aplicabilidade. Complementarmente, 23 novos serviços foram incluídos, ampliando o escopo de informações e fortalecendo a comunicação institucional com a sociedade.

Além disso, a área de Tecnologia da Anvisa disponibilizou autosserviços para emissão de certidões e certificados relacionados à AFE, Cosméticos, Dispositivos Médicos e Saneantes, proporcionando acesso mais ágil e simplificado por meio do sistema Solicita. No mesmo período, também foi

realizada a migração dos serviços de notificação de cosméticos do SGAS para o Solicita, ampliando a centralização e a modernização dos serviços digitais da Agência.

Desta forma, a atuação da Ouvidoria é parte fundamental para orientar o processo de integração entre as áreas técnicas e fortalecer a transparência das informações oferecidas ao usuário. Portanto, conclui-se que as iniciativas implementadas contribuem para aprimorar a comunicação institucional e qualificar a experiência do usuário em relação aos serviços prestados, conforme as normas vigentes, garantindo maior qualidade e alinhamento na prestação dos serviços da Agência.

Monitoramento sistemático e publicização em tempo real da Carta de Serviços

A Carta de Serviços da Anvisa, configura-se como instrumento fundamental de transparência e comunicação com a sociedade, reunindo informações sobre os serviços disponibilizados pela Agência e os compromissos assumidos com os usuários.

Para garantir sua constante atualização e adequação às normas vigentes, a Ouvidoria atua como fomentadora junto às áreas técnicas responsáveis pelos serviços prestados, assegurando a conformidade das informações e a efetiva divulgação nos canais oficiais de comunicação, mantendo a atualização de cada serviço de acordo com os normativos e legislações vigentes.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

A atualização da Carta de Serviços ocorre com intuito de aumentar a transparência das ações institucionais, garantir a qualidade no atendimento ao público e facilitar o acesso à informação sobre produtos e serviços da Carta, tendo como foco a garantia da adequação dos serviços prestados e as mudanças regulatórias, mediante as seguintes ações propostas:

1. Criação de e-mail específico para tratativas (**cartadeservicos@anvisa.gov.br**) facilitando a comunicação e acesso entre as áreas internas e a Ouvidoria;

2. Criação do formulário eletrônico na plataforma Microsoft Forms com o objetivo de garantir consistência e padronização das informações, coleta estruturada de dados essenciais, incluindo nome do serviço, descrição, público-alvo, documentação necessária, prazos, etapas de atendimento e canais disponíveis;

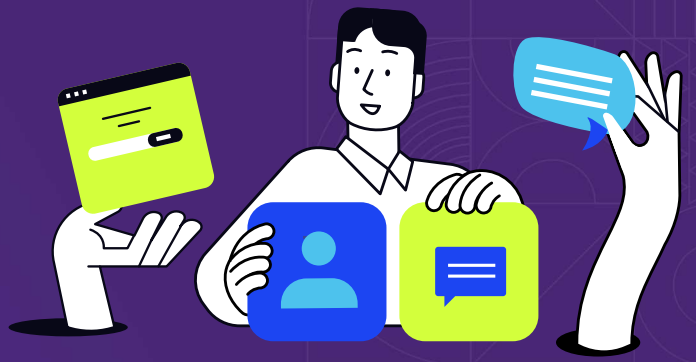
3. Abertura do Processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI para acompanhamento.

Além disso, tal ação serviu como instrumento de diagnóstico organizacional, possibilitando a identificação de gargalos e a proposição de ações corretivas. Com isso, foi possível implementar melhorias significativas na gestão de processos, no acompanhamento de indicadores e na avaliação da efetividade dos serviços prestados.

Para o atingimento dessa meta, foram considerados os seguintes aspectos:

- **Eficiência:** reduzir o tempo de espera e aprimorar o processo de solicitação e aprovação de serviços, especialmente aqueles relacionados a registros de produtos e autorizações sanitárias.
- **Transparência:** aperfeiçoar a comunicação entre a Anvisa e seus públicos, garantindo informações claras sobre o andamento dos processos.
- **Inovação tecnológica:** integrar soluções digitais que facilitem o acesso, o acompanhamento e a interação dos usuários com os serviços oferecidos pela Agência.

A revisão da Carta de Serviços da Anvisa passou a contar com processo contínuo de monitoramento e avaliação executados pela Ouvidoria. Esse processo compreende o acompanhamento da satisfação dos usuários por meio do Painel de monitoramento de serviços do Governo Federal, que reúne dados sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos. A partir da análise dessas informações, é possível identificar pontos de melhoria e assegurar que os serviços estejam alinhados às expectativas e necessidades do público.



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Painel de Monitoramento
dos Serviços Federais

O Painel de Monitoramento dos Serviços Federais é instrumento que apresenta dados como a evolução da transformação digital na oferta de serviços, a avaliação da satisfação dos usuários, a quantidade de acessos às páginas de serviços e o feedback sobre a utilidade das informações. No Painel são apresentadas as principais estatísticas dos serviços públicos federais disponíveis no portal **Gov.BR**.



Figura 11
Fonte: Painel de monitoramento dos serviços federais

O Painel de Monitoramento dos Serviços Federais coleta e apresenta a percepção do cidadão na sua avaliação tanto das informações contidas na página de cada serviço (utilidade da informação), quanto na sua efetiva prestação.

A finalização da etapa propõe plano de ação para divulgação da versão atualizada da Carta de forma eficiente, garantindo seu amplo conhecimento e utilização por cidadãos, empresas e profissionais da saúde. As ações propostas visam maximizar o alcance da informação e fortalecer a transparência institucional da Anvisa, essencial para garantir rigor, qualidade e fidelidade às informações.

Média da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços

Disponível no Portal de Monitoramento dos Serviços Federais, a Média da Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços da Anvisa representa o indicador que mede a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados pela Agência. Essa média é baseada em avaliações feitas pelos próprios usuários após utilizarem os serviços, refletindo aspectos como:

1. **Eficiência no atendimento** (tempo de resposta, solução de demandas);
2. **Clareza das informações prestadas;**
3. **Facilidade de acesso aos serviços;**
4. **Satisfação geral com a experiência.**

A nota pode variar de 1 a 5, sendo parâmetro essencial para aprimorar a prestação de serviços públicos, tornando-os mais acessíveis e eficazes para a sociedade.

Nota média de 4,5

126.304 avaliações respondidas

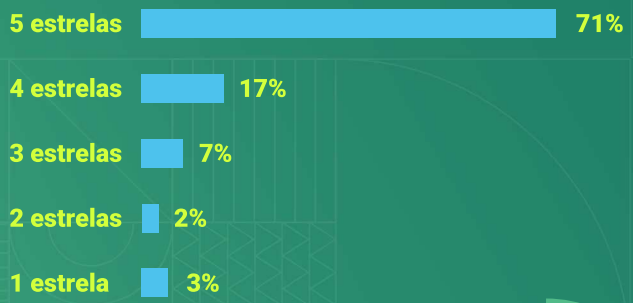


Gráfico 32

Fonte: Painel de monitoramento dos serviços federais

Avaliação da utilidade da informação disponível na página de serviços da Anvisa

A avaliação da utilidade das informações nas páginas dos serviços da Anvisa é parte do programa de cidadania digital. Os usuários têm a oportunidade de responder à pergunta “As informações desta página foram úteis para você?” diretamente no portal Gov.BR.

Como os usuários ENTENDEM as informações das páginas dos serviços no Portal GOV.BR?

Média da utilidade das páginas

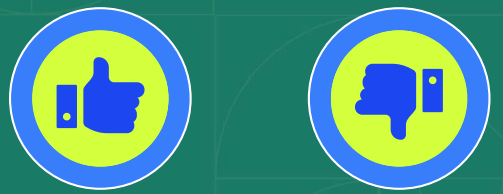


Gráfico 33

Fonte: Painel de monitoramento dos serviços federais

Em 2025, apenas 36% dos usuários avaliaram como úteis as informações disponibilizadas no Portal de Serviços do Governo, conforme demonstrado pelos indicadores de interação (Like/Dislike), evidenciando a necessidade de aprimoramento contínuo da forma como a Carta de Serviços é apresentada à sociedade. Esse cenário reforça o papel estratégico da Ouvidoria na coordenação das ações institucionais voltadas à atualização da Carta de

Serviços, atuando de forma articulada com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços, com vistas à qualificação das informações, à ampliação da transparência ativa e ao fortalecimento da comunicação pública orientada ao cidadão.

Diante desse contexto, a Ouvidoria implementará estratégias junto à Assessoria de Comunicação (Ascom) da Agência, voltadas à melhoria da navegabilidade do portal, ao aperfeiçoamento da experiência do usuário e à adoção de boas práticas de User Experience (UX) e User Interface (UI), com foco em jornadas mais intuitivas, acessíveis e resolutivas. A atuação integrada buscará transformar os dados de avaliação dos usuários em insumos para decisões estruturantes, favorecendo uma experiência digital mais exitosa, centrada no usuário e alinhada aos princípios de governo digital e de prestação de serviços públicos de qualidade.

Serviços mais bem avaliados
TOP 10

4,91	Solicitar regularização de saneantes isentos de registro
4,89	Manifestar interesse em continuar comercializando saneantes isentos de registro regularizados
4,84	Alterar regularização de saneantes isentos de registro
4,78	Solicitar autorização de funcionamento (AFE) - Dispositivos Médicos
4,75	Disponibilizar informações no Repositório Documental de dispositivos médicos
4,71	Regularizar dispositivo médico por notificação
4,65	Comprovar porte econômico de empresa
4,61	Solicitar licenciamento de importação de produto sujeito à vigilância
4,61	Alterar regularizaçào de dispositivo médico notificado
4,56	Solicitar autorizaçào para importar produtos derivados de Cannabis

Gráfico 34

Fonte: Painel de monitoramento dos serviços federais

Conselho
de Usuários



O apoio e a implementação de conselhos de usuários de serviços públicos estão entre as diversas políticas e iniciativas da Controladoria-Geral da União (CGU) para fortalecer a participação social e a transparência na gestão pública. Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda sociedade nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários de serviços públicos com os gestores, por meio das Ouvidorias Públicas.

O atual modelo do Conselho de Usuários de Serviços Públicos está em processo de revisão pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OGU. Com isso, conforme recomendação da OGU, as atividades referentes aos Conselhos de Usuários estão suspensas, aguardando novas diretrizes.

Em 2025, a Ouvidoria da Anvisa foi notificada pelo Ofício Circular nº 202/2025/OGU GAB/OGU-CGU, que orienta o tratamento das propostas registradas no módulo "Fórum de Melhorias" da Plataforma de Conselho de Usuários, destacando que tais contribuições foram apresentadas por usuários de serviços públicos com foco no aperfeiçoamento de processos, serviços e canais de atendimento.

O documento determina que essas propostas sejam analisadas e tratadas no âmbito dos respectivos Conselhos de Usuários de cada órgão, com apreciação técnica e administrativa, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 10.228/2020, reforçando o Conselho de Usuários como instrumento formal de participação social e apoio à gestão.

No aspecto operacional, o Ofício Circular estabelece que, após consulta às áreas técnicas responsáveis, a Ouvidoria deve formalizar a devolutiva para cada proposta em uma das três possibilidades: não acatar (com justificativa), acatar (com descrição dos passos e prazo estimado, ou registro de medidas já adotadas) ou acatar parcialmente (com etapas, prazo e justificativa do trecho não acolhido). As ações da Ouvidoria, neste aspecto, foram devidamente realizadas para o exercício de 2025.

Elaboração

de Relatórios Periódicos para subsidiar a Gestão



Ouvidoria como Fonte de Inteligência Regulatória

O Relatório Anual da Ouvidoria de 2025 incorpora, de forma estruturada, as manifestações recebidas como insumo para a inteligência regulatória da Anvisa e para o aprimoramento contínuo da qualidade regulatória. Essa diretriz é compatível com o papel institucional já atribuído à Ouvidoria no próprio relatório, que a reconhece como unidade estratégica de apoio à governança, à transparência, à participação social e ao aperfeiçoamento regulatório, além de destacar sua função de captar, qualificar e devolver à gestão sinais concretos

de fragilidades, riscos e oportunidades de melhoria nos serviços e processos decisórios da Agência.

Nessa perspectiva, as informações produzidas a partir das manifestações podem subsidiar instrumentos como a Análise de Impacto Regulatório (AIR), a Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) e outras ferramentas de melhoria regulatória, sobretudo ao permitirem identificar problemas regulatórios concretos, dúvidas recorrentes dos usuários, dificuldades de implementação normativa e custos regulatórios percebidos por cidadãos e setores regulados. O próprio relatório reforça que a Ouvidoria, ao gerar informações qualificadas, diagnósticos e recomendações, apoia a melhoria contínua dos processos internos, fortalece a governança institucional e subsidia a tomada de decisão da alta administração, o que justifica sua utilização também como fonte de evidências regulatórias mais amplas.



O Relatório Anual da Ouvidoria relaciona os temas mais demandados com normas e áreas técnicas específicas da Anvisa, com apresentação de indicadores objetivos, tais como assuntos recorrentes, subassuntos mais frequentes, normas mais mencionadas e unidades técnicas mais acionadas. O Relatório demonstra que a Ouvidoria dispõe de base informacional apta a esse tipo de tratamento analítico, ao apresentar rankings de assuntos e subassuntos mais demandados e ao prever, no PGA 2026, o desenvolvimento de painéis de BI, painéis analíticos automatizados, integração com o Fala.BR e painel específico para acompanhamento das manifestações com finalidade de monitoramento gerencial. Assim, o Relatório Anual da Ouvidoria converte esse acervo em evidência regulatória sistematizada, capaz de apontar temas sensíveis, padrões de recorrência e potenciais necessidades de revisão normativa ou de aperfeiçoamento interpretativo.

Destacam-se, também, casos emblemáticos em que manifestações de ouvidoria contribuíram para ajustes internos, atualização de fluxos, revisão de serviços, esclarecimentos regulatórios ou aperfeiçoamento da comunicação institucional. É possível perceber, por exemplo, que a análise sistemática das manifestações foi utilizada para atualizar a Carta de Serviços, com revisão de conteúdos, exclusão de serviços redundantes e inclusão de novos serviços, evidenciando a capacidade da Ouvidoria de transformar escuta qualificada em melhoria concreta. O melhor estreitamente de articulação com a Assessoria de Melhoria da Qualidade Regulatória (Asreg) para o ano de 2026, permitirá maior reconhecimento da Ouvidoria não apenas como canal de atendimento, mas como fonte institucional de inteligência regulatória, apta a produzir evidências úteis à previsibilidade regulatória, à tomada de decisão e ao aperfeiçoamento contínuo da atuação da Agência.

Melhoria
do nível de Maturidade da Ouvidoria



Criado pela CGU, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento estratégico de avaliação e aprimoramento que estabelece parâmetros para avaliar e aprimorar a atuação das ouvidorias e definir indicadores de desempenho e boas práticas para as ouvidorias públicas.

O MMOuP é organizado em diferentes níveis de maturidade, que representam os graus de evolução das ouvidorias. Essa estrutura permite que as ouvidorias realizem autoavaliação do seu estágio atual, identificando pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias.

A análise do Modelo elaborado a partir de dados de 2024 forneceu diagnóstico preciso, que possibilitou à Ouvidoria adotar medidas para corrigir as fragilidades identificadas, melhorar sua eficiência, confiabilidade e qualidade na atuação.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Tendo como parâmetro a análise realizada sobre sua capacidade a partir do MMOuP, a Ouvidoria identificou pontos frágeis e iniciou processo de enfretamento, com as seguintes ações:



Elaboração de instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos agentes da ouvidoria;



Eficiência de alocação de recursos humanos com a implementação de estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho;



Revisão da previsão orçamentária nos planos internos da Anvisa destinada a ações desempenhadas pela ouvidoria, que reflita o processo de planejamento anual das atividades da unidade;



Gestão e Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário: condução do processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços da Anvisa, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade;



Avaliação de Serviços com a sistematização e análise dos dados coletados a partir da pesquisa de satisfação dos usuários via Fala.

BR, por meio de processos de trabalho, gerando relatórios periódicos que são encaminhados aos gestores de serviços;



Acompanhamento da conclusão de denúncias;



Trabalho itinerante e ativo junto aos usuários aproveitando oportunidades específicas em eventos promovidos por instituições do segmento de saúde pública e correlatos;



Visita aos 43 (quarenta e três) postos de atendimento dos Portos, Aeroportos e Fronteiras e Recintos Alfandegados - PAF para otimizar a interação e processo de comunicação da Ouvidoria com essas unidades; e



Contratação de consultorias para desenvolvimento das seguintes atividades estratégicas:



Execução do repositório de respostas às demandas recebidas com maior frequência na Agência;



Revisão dos Objetivos-Chave (Objectives and Key Results - OKR's), estabelecidos para a Ouvidoria, para possíveis melhorias em suas metas de trabalho;



Elaboração de Planejamento Estratégico, alinhado ao Planejamento Estratégico da Anvisa para direcionamento de foco, otimização da gestão e avaliação contínua de suas atividades e metas;



Elaboração do Planejamento Anual da Ouvidoria, vinculado ao Planejamento de Gestão Anual da Agência;



Elaboração de material de comunicação estratégica para as ações e atividades da Ouvidoria, promovendo sua publicização e transparência da gestão;



Elaboração de Manual de Identidade Visual da Ouvidoria, promovendo o fortalecimento da sua identidade, para construção de confiança do público interno e externo;



Elaboração de minuta/modelo de Parecer Técnico para análise prévia de denúncias em cumprimento a normativo vigente como

inovação do processo de trabalho e fortalecimento da integridade institucional;



Estruturação de Laboratório de Inovação em Ouvidoria, para modernização da gestão, com melhoria das entregas dos serviços, aumentando a agilidade, eficiência e capacidade de adaptação, com foco no cidadão;



Proposição de plano de ação para inclusão da Ouvidoria da Anvisa no Sistema OuvidorSUS III;



Implementação de painéis de monitoramento de desempenho na Ouvidoria, para subsidiar a tomada de decisões estratégicas, aumentar a eficiência operacional e garantir a transparência na gestão;



Proposição de metodologia para análise de dados de manifestações da Ouvidoria, para garantir eficiência, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados;

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**



Análise de dados da Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, para melhoria contínua dos serviços e fortalecimento do controle social, identificando problemas e necessidades, promovendo gestão orientada por evidências, aprimoramento de políticas públicas, fortalecimento da transparência, promoção da cidadania e prevenção de irregularidades;



Proposição de ações para divulgação/publicização das atividades desempenhadas pela Ouvidoria, para fortalecimento da democracia, promoção do controle social e aprimoramento da gestão;



Proposição de ações para revisão, atualização e monitoramento periódico da Carta de Serviços da Anvisa, para transparência e confiança do cidadão e otimização do acesso aos serviços;



Levantamento e análise das demandas registradas na plataforma Fala.BR, pelo usuário, referentes a avaliação dos serviços prestados pela Anvisa, com identificação das unidades e serviços que geram mais insatisfação por parte do usuário/cidadão, com proposta de possível resolutividade para problemas apresentados.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Manual de Atividades

da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento



Figura 12 – Manual de Atividades da Ouvidoria
Fonte: Desenvolvido pela Ouvidoria

A Ouvidoria elaborou, no ano de 2025, o Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento, instrumento estratégico destinado à padronização de procedimentos, à qualificação das respostas às manifestações e ao fortalecimento da atuação integrada entre a Ouvidoria e as unidades técnicas da Agência.

A implementação das orientações contidas no Manual é imprescindível e contribui para a conformidade institucional, a mitigação de riscos administrativos, o fortalecimento da governança pública e demanda o engajamento das instâncias de gestão, uma vez que o tratamento das manifestações de ouvidoria envolve múltiplas unidades organizacionais.

Nesse contexto, cabe às gestões assegurarem a incorporação das diretrizes estabelecidas como prática institucional permanente, em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, eficiência e participação social.

O Manual fundamenta-se em sólido arcabouço legal e normativo que rege a atuação das ouvidorias públicas e a proteção dos direitos dos usuários dos

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - **ANVISA**

serviços públicos, incluindo dispositivos constitucionais, legislação específica, normativos da Controladoria-Geral da União e atos internos da Anvisa.

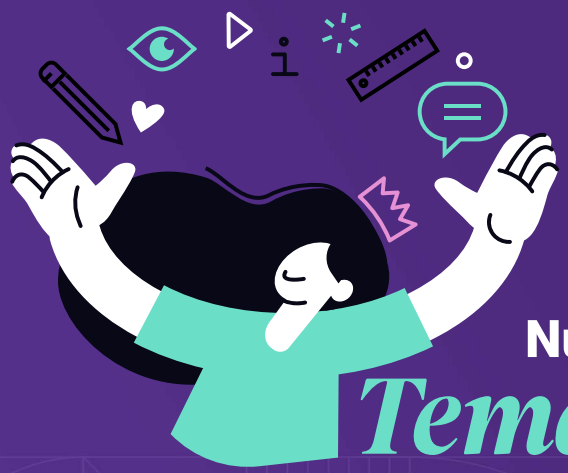
Sob a perspectiva da gestão, a implementação das orientações envolve, entre outros aspectos, o alinhamento das áreas técnicas quanto ao papel estratégico da Ouvidoria como instância de escuta, mediação e qualificação da relação entre o cidadão e o Estado; a padronização das respostas às manifestações, com foco na clareza, objetividade, linguagem simples e completude das informações; o cumprimento dos prazos estabelecidos; e o acompanhamento da qualidade técnica das respostas das unidades, registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

O Manual reforça a centralidade do cidadão como sujeito de direitos, orientando práticas de atendimento pautadas na empatia, na escuta qualificada, no respeito à diversidade e na comunicação simples e acessível. A adoção dessas diretrizes contribui para a melhoria da experiência do usuário, o aumento da resolutividade das manifestações e o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação da Anvisa.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Os impactos institucionais esperados incluem o aprimoramento contínuo dos processos internos, a qualificação das informações produzidas pela Ouvidoria para subsidiar a tomada de decisão gerencial, a redução de respostas genéricas ou inconclusivas e o fortalecimento da imagem institucional da Agência como organização comprometida com a transparência, a participação social e a melhoria dos serviços públicos.

Nesse sentido, a implementação do Manual não se configura como ação facultativa, mas como necessidade institucional estratégica, que requer o comprometimento da gestão em todos os níveis, constituindo medida essencial para assegurar conformidade normativa, excelência no atendimento ao cidadão e aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Anvisa.



Núcleos *Temáticos*

A criação de núcleos temáticos (Administrativo, Jurídico, Comunicação e Tecnologia da Informação), contratação de consultores especializados e implementação de um Manual de Atividades da Ouvidoria e Orientações de Boas Práticas de Atendimento além da publicação de normativos voltados à padronização dos processos de trabalho, conferindo-lhe maior maturidade e reconhecimento do modelo organizacional adotado.

Núcleo Administrativo



Atua na execução de rotinas transversais, com objetivo de manter o pleno funcionamento da unidade, executando e apoiando a gestão nas atividades meio, tais como:

- assegurar o funcionamento operacional da unidade na organização da rotina administrativa, no controle de prazos e fluxos internos e na elaboração de documentos e expedientes;

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

- assessorar no planejamento e acompanhamento de atividades, na elaboração de termos de referência e outros instrumentos administrativos, no monitoramento de contratos de bolsistas e consultores junto a organismos internacionais e na revisão dos produtos apresentados por esses profissionais;
- auxiliar na articulação institucional para interlocução com outras unidades da Agência e órgãos externos;
- dar suporte na observância das normas administrativas;
- elaborar e acompanhar cronograma de visitas institucionais a serem realizadas nas coordenações regionais da Anvisa;
- participar de grupos de trabalho que tratam de temas afetos as ouvidorias;
- acompanhar agenda da Ouvidora; e
- realizar outras atividades determinadas pela Ouvidora.

Adicionalmente, presta suporte aos núcleos jurídico, de comunicação e de tecnologia da informação, de modo a garantir o adequado andamento das atividades desenvolvidas, promovendo eficiência, transparência e suporte à Ouvidoria.

Núcleo Jurídico



Atua para assegurar que a Ouvidoria desempenhe suas atribuições dentro das normativas, oferecendo segurança jurídica às decisões da gestão e protegendo a unidade contra riscos legais.

Tem como função asseverar que todas as ações estejam em conformidade com a legislação, assegurando a legalidade dos atos administrativos ao analisar documentos normativos e orientativos, ao emitir pareceres e ao verificar a conformidade com leis e regulamentos; prevenindo riscos ao identificar fragilidades legais em processos e decisões, ao orientar a Ouvidora quanto a impactos jurídicos e ao apoiar na mitigação de questões administrativas e jurídicas; orientando tecnicamente ao esclarecer dúvidas jurídicas, ao interpretar normas aplicáveis às atividades executadas pela unidade e ao apoiar na tomada de decisão sob o ponto de vista legal.

Ademais, presta apoio aos núcleos administrativo, de comunicação e de tecnologia da informação, garantindo que suas atividades estejam juridicamente adequadas, em conformidade com a legislação correlata às ações de ouvidoria.

Núcleo de Comunicação



Atua estrategicamente para o fortalecimento da transparência ativa, da participação social e da qualificação do relacionamento institucional entre a Agência e os diversos públicos de interesse.

Sua atuação está alinhada aos princípios da comunicação pública, às diretrizes de linguagem cidadã e ao arcabouço normativo aplicável às ouvidorias do Poder Executivo Federal, contribuindo para ampliar a visibilidade das ações da Ouvidoria e promover o acesso à informação de forma clara, acessível e tempestiva.

Adicionalmente, o Núcleo atua na produção de conteúdo para a Intravisa e para a página da Ouvidoria no portal da Anvisa (Gov.br), na elaboração de peças gráficas e materiais educativos para públicos interno e externo, na organização e divulgação de eventos, palestras, webinars e ações de Ouvidoria Ativa e Itinerante.

Núcleo de Tecnologia da Informação

Configura estratégia de modernização institucional voltada ao aprimoramento da gestão tecnológica e dos processos de atendimento ao cidadão, por meio da integração de sistemas, uso intensivo de dados e adoção de soluções digitais inovadoras.

A articulação com a Ouvidoria-Geral do SUS para utilização do sistema Ouvidor SUS promove padronização de fluxos, rastreabilidade das manifestações e fortalecimento da atuação interinstitucional, enquanto a parceria com a área de dados da Anvisa viabiliza o desenvolvimento de painéis analíticos, indicadores de desempenho e dashboards interativos que sustentam a tomada de decisão baseada em evidências.

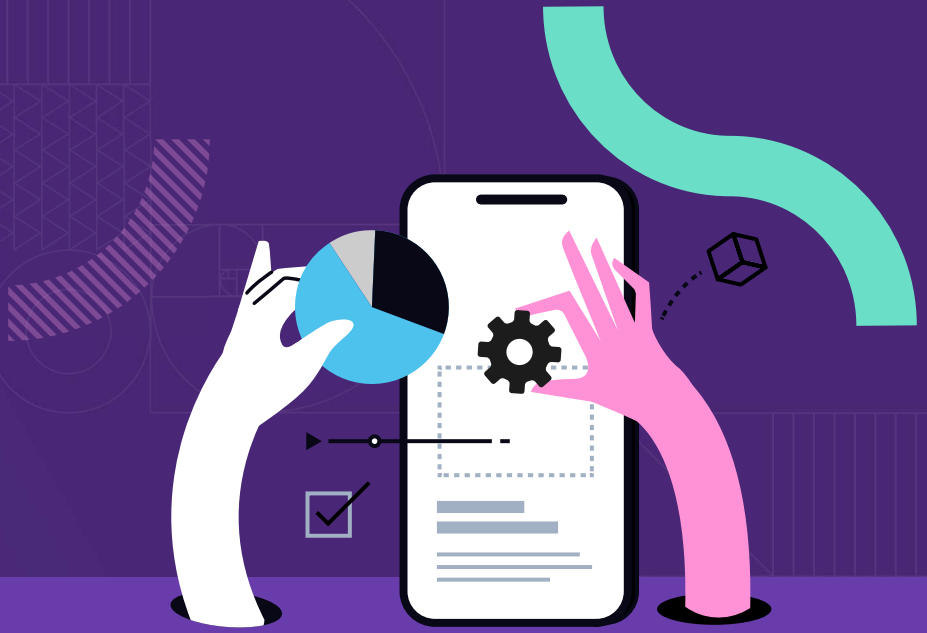


As iniciativas conduzidas pelos núcleos temáticos reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de governança pública, indução de melhorias institucionais, promoção da cultura de escuta qualificada e fortalecimento da confiança da sociedade na atuação regulatória da Anvisa.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Principais *Realizações* da OuvAnvisa em *2025*





Ao longo do período, a Ouvidoria participou de ações - tanto na qualidade de planejadora, organizadora e executora, quanto de participante convidada - de ações estratégicas voltadas ao fortalecimento de sua maturidade institucional, à qualificação dos processos de trabalho e à ampliação da participação social, alinhadas às diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e às orientações da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

Tais ações contribuíram para o debate qualificado sobre participação social, governança pública, vigilância sanitária, proteção dos direitos dos usuários, intercâmbio de experiências e alinhamentos sobre padronização de procedimentos. Entre outros benefícios, também fortaleceram a visibilidade institucional e ampliaram o reconhecimento das iniciativas inovadoras desenvolvidas pela Ouvidoria da Anvisa.

Dentre tais ações, destacam-se:

- **Palestra "Guia Lilás na Prática".**
- **Palestra "Por que falamos mais de Saúde Mental Agora?".**
- **Visitas técnicas de benchmarking às Ouvidorias dos órgãos:**
  - Ouvidoria Geral da União/Controladoria-Geral da União;
  - Ouvidoria Geral dos SUS;
  - Ouvidoria da Mulher do Supremo Tribunal Federal;
  - Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF);
  - Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos;
  - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); e
  - Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)



Participações como palestrante:

- Simpósio Regional de Assistência Farmacêutica da Região Sudeste (SimFar Sudeste);
- XIII Fórum Brasileiro sobre Assistência Farmacêutica e Farmacoeconomia (FAFF2025 - MG);
- Fórum Biossimilares/Senado Federal.
- Roda de conversa na Fundação Getúlio Vargas;

Participação como convidado:

- II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas/CGU - 2025;
- Seminário Defensoria na Luta Antirracista/Defensoria Pública do DF;
- Capacitação Educação para as relações Étnico-raciais/CGU;

Ouvidoria
ATIVA ITINERANTE



Ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Anvisa com o objetivo de combater as várias formas de assédio e discriminação no ambiente de trabalho, nas diversas localidades do País, ouvindo servidores para identificar dificuldades e problemas na administração, propor melhorias e encaminhar propostas de soluções à alta gestão da Agência, conforme relatório entregue.

Foram realizadas ações de Ouvidoria Ativa Itinerante nos postos da Anvisa em portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados das seguintes localidades:

Espírito Santo

- **Coordenação Regional de Portos e Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Espírito Santo (CRPAF-ES);**

Rio de Janeiro

- **Coordenação Regional de Portos e Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Rio de Janeiro (CRPAF-RJ), Aeroporto Internacional Tom Jobim (Galeão) e no Posto Portuário do Rio de Janeiro;**

Região Sul

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados da Região Sul (CRPAF-S), Posto da Anvisa do Porto de Paranaguá/PR, Terminal de Cargas de Paranaguá (TCP) e no Centro Internacional dos Correios (Ceint), de Curitiba e**

São Paulo

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados de São Paulo (CRPAF-SP), o Posto de Vigilância Sanitária do Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos (PVPAF-Guarulhos) e o PVPAF da cidade de Santos (SP).**

Outras regionais estavam programadas para serem visitadas no ano de 2025 no âmbito do projeto de Ouvidoria Ativa Itinerante. No entanto, essas visitas tiveram que ser suspensas tendo em vista o contingenciamento orçamentário imposto a toda administração pública federal, inclusive à Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Por esse motivo, visitas às regionais Norte, Nordeste e de Goiás, foram reprogramadas para o ano de 2026, com objetivos semelhantes dos trabalhos já desenvolvidos em 2025 e outras estratégias de aprimoramento incorporadas a partir da expertise adquirida nas visitas realizadas.

SAIBA MAIS SOBRE

> Ações de Ouvidoria Ativa Itinerante nas PAFs

OUTRAS *ações*

- **Ação de Ouvidoria Ativa no 38º Congresso Nacional de Secretários Municipais de Saúde/Conasems.**
- **Desenvolvimento, Produção e divulgação de informativo mensal (Newsletter) institucional da Ouvidoria.**
- **Adicionalmente, podem ser destacadas outras ações complementares, tais como:**
  - Elaboração e implementação de campanhas educativas e informativas alinhadas ao calendário da saúde;
  - Desenvolvimento e Produção de pílulas informativas internas para orientação periódica dos servidores;
  - Desenvolvimento de materiais técnicos, guias e orientações de boas práticas;
  - Fortalecimento das estratégias de comunicação institucional e linguagem simples;
  - Promoção de iniciativas voltadas à integridade, prevenção de assédio e melhoria do ambiente organizacional;
  - Ampliação de ações de monitoramento de dados e aprendizagem institucional a partir das manifestações de ouvidora.
  - Participação em diversas capacitações promovidas pela OGU/CGU, ENAP e demais Ouvidorias do SisOuv e RENOUV, pelos servidores e colaboradores da OuvAnvisa.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

A seguir, descrição detalhada sobre cada uma das ações relacionadas:

A gestão da Ouvidoria avançou de maneira significativa na estruturação interna e no aprimoramento dos processos organizacionais. Foram implantados mecanismos gerenciais de monitoramento e ações estruturantes que ampliaram a comunicação institucional, fortaleceram a cultura organizacional e modernizaram a unidade de Ouvidoria, incluindo a ocupação de novo espaço físico mais amplo e adequado ao recebimento dos usuários para atendimento presencial, sala de reuniões internas com recursos audiovisuais. ampliação do número de novos equipamentos e atualização dos recursos audiovisuais.



Figura 12 - Colaboradores na sala da Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**







Palestra Guia Lilás na Prática

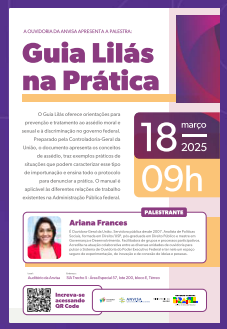


Figura 13 - Banner Palestra: Guia Lilás na Prática
Fonte: Desenvilvido pela Ouvidoria

No campo da educação institucional e da promoção de ambientes de trabalho saudáveis, seguros e acolhedores, destaca-se a realização, em março de 2025, da palestra "Guia Lilás na Prática", ministrada pela então Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances. O Guia é um instrumento orientador elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) para apoiar órgãos e entidades públicas na **prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho.** Na prática, sua aplicação vai além do conhecimento teórico: trata-se de incorporar procedimentos, fluxos e ações educativas que promovam um ambiente organizacional saudável, seguro e respeitoso.

Na ocasião em que foram apresentados esquetes teatrais que ilustraram situações de assédio e discriminação no contexto profissional para simular situações reais vivenciadas no ambiente de trabalho.



Figura 14 - Esquete teatral

Ao final do evento, foi lançado o Assediômetro, ferramenta inovadora de educação continuada, elaborada pela Ouvidoria, destinada a orientar servidores e gestores sobre comportamentos inadequados, diferentes formas de assédio e de discriminação. O impacto institucional foi imediato: o Assediômetro foi amplamente divulgado em todos os ambientes da sede da Anvisa e em todas as unidades dos estados — inclusive aquelas localizadas em portos, aeroportos e fronteiras.



Figura 15 - Palestra Guia Lilás na Prática

O modelo despertou o interesse de outras instituições públicas como o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), a Ouvidoria da Mulher do Supremo Tribunal Federal (STF) que, em ação de benchmarking reverso, adaptou e reproduziu, em estúdio da TV Justiça, os esquetes sobre prevenção e combate ao assédio, originalmente apresentados pela Ouvidoria da Anvisa.

Distribuído no XXXVII Congresso Nacional de Secretários Municipais de Saúde, em ação de ouvidoria ativa, o Assediômetro foi bastante elogiado e requisitado por gestores municipais e outras autoridades presentes no evento.

Premiação



Figura 16 - Cartaz Assédiometro
Fonte: Desenvolvido pela Ouvidoria

A iniciativa "Assediômetro: Educação para Prevenção e Combate ao Assédio e Qualquer Tipo de Discriminação", desenvolvida pela Ouvidoria da Anvisa em 2025, foi reconhecida nacionalmente ao conquistar, preliminarmente, o 1º lugar na categoria "Ouvidoria Estratégica: Instrumento de Gestão e Transformação Institucional", no VIII Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). A premiação ocorrerá durante o evento a ser realizado em 12 de março de 2026, consolidando a relevância da iniciativa como uma ação inovadora voltada ao fortalecimento de ambientes institucionais mais seguros, respeitosos e comprometidos com a integridade nas relações de trabalho.

Promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Conselho Diretivo da Renouv, o Concurso de Boas Práticas tem como objetivo estimular,

reconhecer e premiar experiências desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todas as esferas da federação que contribuam para o aprimoramento da gestão pública e para a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade. A iniciativa busca valorizar práticas que integrem a atuação estratégica das ouvidorias aos mecanismos institucionais de gestão, incentivando soluções criativas, eficientes e replicáveis no âmbito da administração pública.

Nesse contexto, o Assediômetro destacou-se por sua proposta educativa e preventiva, voltada à conscientização e ao enfrentamento de situações de assédio e discriminação no ambiente institucional. A iniciativa evidencia o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de transformação institucional, ao promover a disseminação de conhecimento, estimular a reflexão sobre comportamentos no ambiente de trabalho e fortalecer a cultura de respeito, ética e integridade dentro da organização.

Por fim, registra-se um agradecimento especial a toda a equipe da Ouvidoria da Anvisa, cujo empenho e dedicação foram fundamentais para o desenvolvimento e o sucesso dessa iniciativa. Para a Ouvidoria Samara Furtado, tal reconhecimento representa não apenas uma conquista institucional, mas também a consolidação de um trabalho comprometido com a promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis e respeitosos, servindo ainda como referência e parâmetro de benchmarking para outras instituições da administração pública interessadas em implementar boas práticas de gestão e prevenção ao assédio e à discriminação.

Palestra “Por que falamos mais de Saúde Mental agora?”



Figura 17 - Palestra Por que falamos mais de saúde mental agora?

No mês de abril foi realizada a palestra “Por que falamos mais de saúde mental agora?”, com a médica psiquiatra Elaine Bida, com o objetivo de contribuir para a prevenção da saúde emocional e mental dos servidores e colaboradores da Anvisa. A psiquiatra compartilhou uma série de estratégias que contribuem para a promoção da saúde mental no ambiente de trabalho, entre elas, a importância de promover uma comunicação aberta, definir limites saudáveis, oferecer apoio e recursos adequados, propiciar um ambiente de trabalho positivo, incentivar a colaboração entre equipes, oferecer flexibilidade nas rotinas de trabalho e realizar atividades voltadas ao bem-estar físico e emocional.Também compõe o conjunto de entregas da Ouvidoria em 2025, a execução de campanha mensal alinhada ao Calendário da Saúde, sobre a importância das temáticas mensais lançadas pelo Ministério da Saúde, reforçando o papel educativo da Agência perante a sociedade.





Figuras 18 e 19 - Palestra Por que falamos mais de saúde mental agora?

Durante a palestra, a especialista abordou aspectos científicos e práticos relacionados à saúde mental, destacando fatores de proteção e estratégias institucionais capazes de contribuir para a construção de ambientes laborais mais saudáveis, seguros e produtivos.

Entre as recomendações apresentadas, enfatizou-se a relevância de promover uma comunicação aberta e respeitosa, estabelecer limites profissionais saudáveis, fortalecer redes de apoio e disponibilizar recursos institucionais adequados para acolhimento e orientação. Também foram discutidas práticas organizacionais que favorecem o bem-estar, como a promoção de clima institucional positivo, o incentivo à colaboração entre equipes, a adoção de maior flexibilidade nas rotinas de trabalho quando possível e a realização de atividades voltadas ao equilíbrio físico e emocional.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Campanha de divulgação mensal, alinhada ao Calendário da Saúde



Também compõe o conjunto de entregas da Ouvidoria em 2025, a execução de campanha mensal alinhada ao Calendário da Saúde, para sensibilizar o público interno da Anvisa sobre a importância das temáticas mensais lançadas pelo Ministério da Saúde, reforçando o papel educativo da Agência perante a sociedade.



Essas campanhas contribuíram para ampliar o diálogo intrainstitucional, fortalecer a cultura de prevenção e mobilizar cidadãos, trabalhadores e gestores sobre temas sensíveis como saúde mental, prevenção ao suicídio, prevenção do câncer de mama, prevenção do câncer de próstata, entre outros, ampliando o alcance das ações de comunicação e contribuindo para a conscientização social sobre temas relevantes da pauta sanitária. Helenice colocar as fotos dos cartazes alinhados com o calendário da saúde.



Figuras 20, 21 e 22 - Equipe da Ouvidoria

Ações da Ouvidoria ATIVA ITINERANTE nas PAFs

Escuta presencial e diagnósticos regionais

As ações de Ouvidoria Ativa Itinerante promoveram amplo processo de escuta presencial junto às equipes atuantes em PAFs em diferentes regiões do país e representaram uma das iniciativas mais transformadoras do ano de 2025, aproximando a Ouvidoria das unidades da Anvisa que atuam em regiões operacionais críticas e geograficamente distantes.

As visitas permitiram identificar dificuldades operacionais, fragilidades estruturais, demandas por acolhimento institucional e necessidades de modernização da infraestrutura física e tecnológica, aquisição de uniformes e modernização da frota de viaturas oficiais, revelando aspectos cruciais como sobrecarga de trabalho, falta de uniformes, conhecimento dos desafios emocionais enfrentados pelos servidores, deficiência de recursos humanos, necessidade de maior dinamismo na comunicação com a gestão e a necessidade de formação e desenvolvimento de líderes.

Unidades visitadas e principais achados da escuta

São Paulo

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados de São Paulo** (CRPAF-SP)
- **Aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU)** – terminal estratégico que concentra grande volume de cargas e passageiros internacionais.
- **Porto de Santos** – maior da América Latina, operações de alto risco sanitário.



Figura 23 - Ouvidoria Itinerante

Impressões Observadas:

Os servidores relataram desafios relacionados à alta complexidade das operações, necessidade de reforço na força de trabalho, riscos associados ao volume de cargas e passageiros, bem como carência de equipamentos atualizados para inspeção e controle. Também, foram apontadas dificuldades relacionadas à articulação intersetorial com órgãos parceiros, necessidade de maior acolhimento institucional e fragilidades estruturais em ambientes de trabalho.

Rio de Janeiro

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Rio de Janeiro** (CRPAF-RJ)
- **Aeroporto Internacional Tom Jobim** (Galeão)
- **Aeroporto Internacional Santos Dumont**



Figura 24 - Ouvidoria Itinerante

Impressões Observadas:

Os servidores relataram problemas na infraestrutura física dos postos, escassez de pessoal, sobrecarga de atividades operacionais e dificuldades relacionadas à digitalização de processos. A Ouvidoria identificou, também, a necessidade de fortalecer o cuidado organizacional com equipes atuantes em áreas de pressão, inclusive relacionadas ao risco sanitário e ao desgaste profissional.

Espírito Santo

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Espírito Santo** (CRPAF-ES)



Figura 25 - Ouvidoria Itinerante

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Impressões Observadas:

Nesta etapa, emergiram questões profundas sobre adoecimento ocupacional, sofrimento emocional, e necessidade de apoio psicológico contínuo. Servidores relataram situações de sobrecarga, urgência de capacitação de lideranças para lidar com conflitos, sensibilização sobre saúde mental e melhoria das condições de trabalho.

Paraná

- **Coordenação Regional de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados do Sul** (CRPAF-SUL)
- **Porto de Paranaguá (PR)** — ponto estratégico para importação e exportação
- **Terminal de Cargas de Paranaguá** (TCP)

Centro Internacional dos Correios (CEINT – Curitiba) — que recebe dezenas de caminhões diários provenientes de Guarulhos, com encomendas sob vigilância sanitária



Figura 26 - Ouvidoria Itinerante

Impressões Observadas:

Os servidores relataram problemas na infraestrutura física dos postos, escassez de pessoal, sobrecarga de atividades operacionais e dificuldades relacionadas à digitalização de processos. A Ouvidoria identificou, também, a necessidade de fortalecer o cuidado organizacional com equipes atuantes em áreas de pressão, inclusive relacionadas ao risco sanitário e ao desgaste profissional.



Figuras 27, 28 e 29 - Ouvidoria Itinerante

Síntese geral das visitas às PAFs

Em síntese, as visitas itinerantes permitiram identificar barreiras estruturais, como precariedade de instalações, insuficiência de equipamentos e falta de modernização, situações de pressão emocional, e necessidade de políticas internas de saúde mental, aprofundamento da compreensão sobre assédio, discriminação, necessidade de ampliação do quadro de servidores, especialmente nas áreas de fronteira.

Esse conjunto de evidências reforça o caráter transformador da iniciativa e sua relevância na construção de uma Agência mais forte, integrada e comprometida com a valorização dos servidores.

As informações coletadas subsidiaram diagnósticos encaminhados à alta gestão, contribuindo para aprimoramentos estruturais e para a construção de um ambiente de trabalho mais humanizado.

Ainda no conjunto das entregas institucionais, incluem-se os esforços de reestruturação da Ouvidoria, a consolidação de normativos operacionais, a ampliação de instrumentos de governança e o aprofundamento das práticas de transparência, integridade e proteção ao denunciante.





Participação

DA OUVIDORIA EM EVENTOS

As participações da Ouvidoria em eventos de relevância nacional ampliaram sua inserção estratégica e reforçaram o papel da Anvisa no diálogo interinstitucional, na promoção da integridade e no fortalecimento das políticas públicas de saúde.

No mês de março de 2025, representantes da Ouvidoria participaram da capacitação "Educação para as relações Étnico-raciais", oferecida pela Ouvidoria Geral da União/OGU, temática fundamental para a construção de ambientes cada vez mais inclusivos.



Figura 30 - Capacitação "Educação para as relações Étnico-raciais"

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Em junho, a Ouvidoria marcou presença no 38º Congresso Nacional de Secretários Municipais de Saúde/Conasems, com a realização de Ações de Ouvidoria Ativa. A presença da Ouvidoria em tão importante fórum trouxe uma perspectiva direta sobre mecanismos de controle social e participação cidadã, pilares essenciais para aprimorar a governança e a fiscalização sanitária no âmbito municipal, além de representar excelente oportunidade para promover a sensibilização dos gestores municipais sobre a importância de fomentar tais mecanismos em nível local.



Figuras 31 e 32 - CONASEMS

Com o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria durante todo o evento, inúmeros gestores municipais puderam compreender melhor o papel da Anvisa na vigilância sanitária, estimulando parcerias mais eficazes entre sistemas locais e federais. Na oportunidade foi estabelecido importante diálogo com gestores municipais de saúde sobre a importância dos canais de comunicação e participação social, reforçando a articulação interfederativa essencial para o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Em outra frente, a Ouvidoria, representada pela ouvidora, participou em roda de conversa na Fundação Getúlio Vargas ampliando o espaço de debate sobre governança, escuta social e políticas públicas, destacando a importância do papel institucional da Ouvidoria.

A Ouvidoria também participou do II Seminário Nacional de Ouvidorias realizado em Manaus/AM, nos dias 15, 16 e 17 de outubro de 2025. O evento teve como objetivo propor reflexões sobre o papel das ouvidorias ante os desafios da administração moderna e das desigualdades regionais.



Figura 33 - II SNO - AM

Com o tema "Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã", o Seminário foi organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM).



Figura 34 - II Seminário Nacional de Ouvidoria

No campo da Assistência Farmacêutica, e, também representada pela ouvidora, a Ouvidoria participou do Simpósio Regional de Assistência Farmacêutica da Região Sudeste (SIMFAR-SUDESTE), com palestra sobre "O Papel da Ouvidoria da Anvisa e a Assistência Farmacêutica", destacando o protagonismo da Ouvidoria como instrumento de proteção à saúde pública e de orientação ao cidadão, especialmente em situações de risco sanitário e falsificação de produtos.

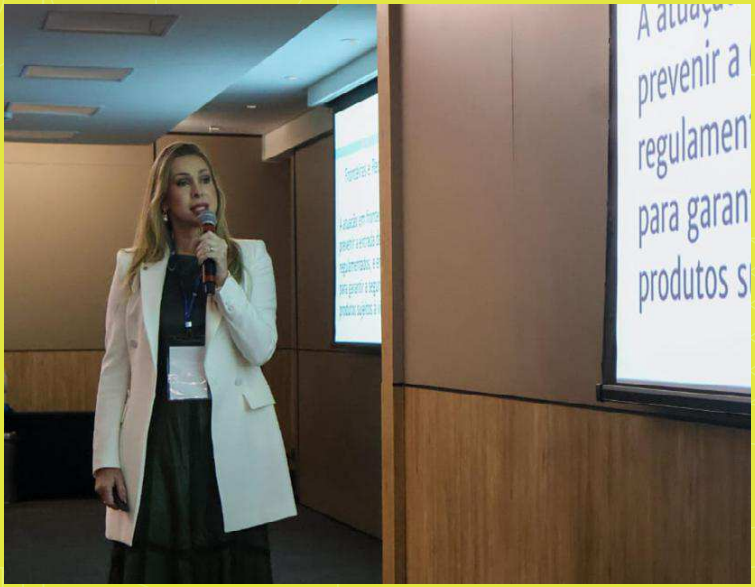


Figura 35 - Simfar Sudeste

A Ouvidoria também participou de oficinas, seminários e encontros nacionais voltados à proteção de dados, governança pública, combate ao assédio, participação social e modernização das ouvidorias.







Figuras 36, 37 e 38 - Ouvidoria em eventos



Figura 39 - Oficina Goiânia

Merecem destaque o II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, promovido pela CGU; o Seminário "Defensoria na Luta Antirracista", da Defensoria Pública do DF, que trouxeram debates aprofundados sobre inclusão, equidade, integridade e enfrentamento do racismo institucional e o Fórum Biossimilares no Senado Federal, que contribuiu para reflexões sobre sustentabilidade do acesso e desafios regulatórios relacionados a terapias biológicas.





Figuras 40 e 41- Seminário "Defensoria na Luta Antirracista", da Defensoria Pública do DF





Figura 42 - Fórum Biossimilares

Também foi intensa a agenda de visitas técnicas de benchmarking a ouvidorias de outros órgãos de grande relevância institucional, como o Supremo Tribunal Federal (STF), Ouvidoria do SUS, Controladoria-Geral da União, Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), e Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF).





Figuras 43 e 44 - Visita Ouvidoria Ibama

Esses encontros possibilitaram trocas sobre mediação de conflitos, proteção ao denunciante, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), fluxos de tratamento de demandas, integração de sistemas, padronização de procedimentos e fortalecimento da maturidade institucional das ouvidorias.

Para além das visitas realizadas, a Ouvidoria da Anvisa recebeu visita presencial de *benchmarking* da Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).

A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa) em parceria com a Ouvidoria da Mulher do Supremo Tribunal Federal (STF) compartilhou experiências entre si, dentre elas chamou a atenção da Ouvidoria do STF a apresentação de esquetes teatrais em um dos eventos da OuvAnvisa sobre prevenção e combate ao assédio e outras formas de discriminação e que resultou em ação de *benchmarking* por aquela Ouvidoria, na ocasião, o STF adaptou e reproduziu, em estúdio da TV Justiça, os esquetes sobre prevenção e combate ao assédio, originalmente apresentados pela OuvAnvisa. Um marco de reconhecimento pelo egrégio Supremo Tribunal, das atividades aqui desenvolvidas.



Figura 45 - Visita à Ouvidoria do STF

As realizações e participações registradas ao longo de 2025 demonstram ciclo virtuoso de fortalecimento institucional, ampliação da escuta ativa e presença estratégica da Ouvidoria da Anvisa em debates nacionais sobre integridade, transparência, direitos do cidadão e saúde pública. A exemplo da participação mensal no Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública.



Figura 46 - Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública

O conjunto das ações realizadas e participações reafirma o compromisso permanente da Ouvidoria com a melhoria contínua, a promoção de ambientes de trabalho saudáveis e a qualificação dos serviços prestados à sociedade e ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.



Figura 47 - Visita à Ouvidoria do SUS

Vale destacar que uma ação foi planejada e programada - o Seminário de Políticas Públicas de Doenças Raras: do Registro à Dispensação - entretanto não foi realizada em virtude da contingência orçamentária e financeira imposta aos órgãos da Administração Pública por meio do Decreto nº 12.477, de 30 de maio de 2025. O que restou prejudicada a realização do relevante evento, no auditório da Anvisa com intuito de promoção de Políticas Públicas para Doenças Raras.

O evento consta no cronograma de ações e eventos a serem desenvolvidos no ano de 2026 conforme consta no Planejamento de Gestão Anual (PGA) da Ouvidoria da Anvisa.

NEWLETTERS OUVIDORIA



Informativo mensal

Todas as realizações, ações e eventos foram reportadas nas newletters, criadas para ampliar e melhorar a comunicação da Ouvidoria com o público interno e externo. O veículo começou a ser divulgado mensalmente, por e-mail, a partir de fevereiro de 2025.

Distribuída por um mailing de mais de 4.500 e-mails, o informativo mensal (Newsletter) institucional da Ouvidoria aprimorou o relacionamento com os públicos, aumentando o engajamento social e reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de cidadania, controle social e inovação em comunicação pública.

O informativo mensal (Newsletter) institucional da Ouvidoria contribuiu para o fortalecimento da confiança social, promoveu a accountability institucional e estimulou a participação cidadã no aprimoramento das políticas públicas.

A proposta está alinhada ao planejamento estratégico da Anvisa (2021–2026) e aos princípios estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.492/2018, que orientam a promoção de gestão pública participativa, transparente e orientada para resultados.

Acesse as Newleters da Ouvidoria no portal da Anvisa no Gov.BR

O conjunto dessas iniciativas contribuiu de forma significativa para o fortalecimento da cultura de escuta qualificada, para a sensibilização dos servidores quanto à importância da participação social como instrumento de aprimoramento das políticas públicas, para o fortalecimento da Ouvidoria como instância estratégica de governança, transparência, consolidando seu papel como promotora de melhorias institucionais e de proteção dos direitos dos cidadãos no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - **2025**

Planejamento de Gestão Anual (PGA) 2026 da Ouvidoria

O Planejamento de Gestão Anual (PGA) 2026 da Ouvidoria da Anvisa consolida-se como instrumento técnico de gestão voltado à organização, ao direcionamento e ao monitoramento das atividades da unidade, em alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional da Agência e às normativas que regem a atuação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública federal.



Figura 48 - PGA 2026
Fonte: Desenvolvido pela Ouvidoria

Ao estruturar ações, metas e indicadores para o ciclo de 2026, o PGA reforça o papel da Ouvidoria da Anvisa como instância estratégica de escuta qualificada, mediação institucional e indução de melhorias contínuas na gestão pública, ampliando a transparência, a participação social e a efetividade dos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria atua como instância essencial do Estado Democrático de Direito, por operar em defesa da ética, da transparência e da boa governança, garantindo espaço formal de acolhimento e interlocução entre sociedade e Administração Pública. Nesse escopo, o tratamento e a análise qualificada de manifestações — como sugestões, reclamações, denúncias e elogios — assumem valor estratégico: além de aprimorar serviços e processos, subsidiam decisões institucionais, elevando padrões de eficiência e de responsividade. O PGA 2026 da Ouvidoria da Anvisa, portanto, não se limita à programação operacional; ele orienta agenda de transformação, com foco em resultados mensuráveis e em maturidade institucional.

O PGA 2026 da Ouvidoria adota a metodologia de Objectives and Key Results (OKRs), já institucionalizada na Anvisa, como mecanismo de alinhamento estratégico e de consolidação de indicadores de desempenho. A estrutura do planejamento está organizada em três níveis: (i) Macro Objetivo (2025–2027), (ii) Objetivo Estratégico e (iii) Objetivos Específicos (entregas priorizadas para 2026).

O Macro Objetivo estabelecido para 2026 possui como norteador “obter reconhecimento nacional como autoridade em Ouvidoria” até 2027. Como desdobramento para este alvo, o Objetivo Estratégico define a meta de alcançar o nível “sustentado” na Tabela do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

(MMOuP) até julho de 2026, sinalizando compromisso com padrões avançados de governança, integridade, transparência e qualidade de atendimento.



Figura 49 - Página do MMOup

Para sustentar essa ambição, o PGA da Ouvidoria distribui a execução em oito Objetivos Específicos, articulados aos pilares estratégicos de 2026, incluindo inovação, transformação digital, fortalecimento jurídico-normativo, comunicação institucional, Ouvidoria ativa/itinerante, modernização do modelo de gestão, programas prioritários e elevação de maturidade no MMOuP.

Os objetivos específicos do PGA estruturam um arcabouço integrado de ações que sustentam essa evolução institucional. Os Objetivos 1 e 2 concentram-se na inovação dos fluxos de trabalho e na transformação digital, promovendo automação de rotinas, desenvolvimento de painéis analíticos e modernização da infraestrutura tecnológica. O Objetivo 3 fortalece a segurança jurídica

e a padronização normativa da Ouvidoria, enquanto o Objetivo 4 amplia a transparência por meio de estratégias de comunicação institucional. Já o Objetivo 5 impulsiona a Ouvidoria Ativa e Itinerante como instrumento de aproximação com a sociedade, e os Objetivos 6 e 7 consolidam o novo modelo de gestão e o monitoramento de projetos e programas prioritários, com ênfase em capacitação, governança e acompanhamento orçamentário. Em conjunto, esses objetivos formam uma arquitetura estratégica coerente, que articula inovação, integridade, participação social e eficiência administrativa como pilares do desempenho da Ouvidoria em 2026.

De maneira complementar, o Objetivo Específico 8 ocupa posição central ao direcionar esforços para a elevação do nível de maturidade da Ouvidoria no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), integrando ações de inovação, qualificação técnica e modernização de processos. Tal objetivo articula iniciativas voltadas à produção de conhecimento em linguagem cidadã, à automação de fluxos críticos, à avaliação da qualidade das respostas e à estruturação da Escola da Ouvidoria, compondo um conjunto sistêmico de entregas que fortalece a capacidade institucional de resposta, amplia a transparência e qualifica o atendimento ao cidadão.



Figuras 50 e 51 - Ouvidora e Ouvidor Substituto

A implementação progressiva dessas ações consolida a Ouvidoria como vetor estratégico de aprimoramento da gestão pública, ao associar desenvolvimento organizacional, inovação tecnológica e capacitação contínua das equipes. Ao priorizar instrumentos de gestão baseados em evidências, laboratórios de inovação e programas estruturados de formação, o Objetivo Específico 8 contribui diretamente para a padronização de práticas, o fortalecimento da governança e a promoção da participação social. Dessa forma, o PGA 2026 da Ouvidoria da Anvisa não apenas organiza entregas operacionais, mas estabelece um percurso evolutivo de maturidade institucional, alinhado ao macro objetivo de reconhecimento nacional da Ouvidoria e à consolidação de uma cultura orientada por resultados, qualidade e confiança pública.

O documento também referência a Cadeia de Valor da Anvisa como base conceitual para demonstrar como processos se conectam para atender necessidades do cidadão, destacando, no recorte da Ouvidoria, a promoção da participação social, transparência e direito à saúde como eixo de impacto direto e indireto na entrega de valor público.

Prioridades e entregas estruturantes para 2026

No eixo de inovação e fluxos de trabalho, as ações priorizam eficiência e rastreabilidade. Entre os resultados-chave, destacam-se iniciativas de automação de rotinas, implementação de Rede de Ouvidorias em VISA com foco em não perder a "logística reversa" de denúncias, e avaliação de adesão ao Sistema Ouvidor SUS, mediante análise de viabilidade e planejamento de

migração. Soma-se a isso a contratação de estudo técnico sobre vantagens e desvantagens do acesso à informação integrado à Ouvidoria, além do desenvolvimento de dinâmica sistemática de interlocução com áreas técnicas para mapear demandas mais frequentes e orientar priorizações de atuação.

Acerca da **transformação digital,** o PGA 2026 estabelece agenda robusta de modernização tecnológica voltada à tomada de decisão baseada em evidências. Preveem-se:

- Criação de processo para hospedagem de painéis em servidores da Anvisa;
- Desenvolvimento e apresentação de painéis de BI com dados em tempo real, com aprimoramento de painéis analíticos automatizados;
- Criação de API integrada ao Fala.BR, com ações preparatórias de homologação e treinamento;
- Elaboração de painéis inteligentes conforme requisitos técnicos priorizados;
- Execução do Projeto de Modernização do Parque Tecnológico, com aquisições e infraestrutura;
- Participação estratégica em eventos e seminários; e
- Criação de painel específico para acompanhamento das manifestações, com finalidade de "sala de situação" e monitoramento gerencial.

No **eixo jurídico e normativo**, o planejamento busca elevar a segurança institucional e a consistência técnica da atuação. O PGA da Ouvidoria prevê

elaboração de modelos padronizados de documentos internos (parecer, ofício, memorando, despachos, entre outros), construção de instrumento normativo interno sobre o direito constitucional de acesso às informações públicas, capacitação contínua da equipe em boas práticas jurídicas correlatas, e diagnóstico/mapeamento de processos para identificação de gargalos, riscos legais e oportunidades de melhoria.

Complementarmente, estão previstas ações de *benchmarking* com ouvidorias de referência (como OGU, Presidência da República, TCU, STF, Ministério dos Direitos Humanos, Ibama, Ministério das Comunicações e outras), revisão e modernização de processos com reforço da conformidade legal, e publicação de normativo vinculado ao Laboratório de Inovação (como entrega normativa estruturante).

A **agenda de comunicação** é tratada como instrumento de governança e transparência. Inclui elaboração do Plano de Comunicação da Ouvidoria, reformulação e atualização contínua da página institucional, implementação de informativo mensal (*Newsletter*) institucional da Ouvidoria para publicização das atividades, campanhas internas de enfrentamento ao assédio, e implementação da campanha "Mensagem da Ouvidoria" com comunicações quinzenais de conteúdo curto e de alto impacto. Também se prevê material de comunicação estratégica para ações 2025/2026 e estratégias específicas que contribuam diretamente para elevar o nível de maturidade institucional.

No **componente de Ouvidoria Ativa e Itinerante**, o PGA orienta a ampliação da presença institucional como mecanismo de fortalecimento da cultura de escuta, transparência e prevenção de assédio no âmbito do SNVS, em alinhamento às exigências do MMOuP.

As entregas incluem: elaboração do Plano de Ação (com estudos prévios e palestras), desenvolvimento de sistema de avaliação das ações e formalização de documentos/relatórios para consolidar informações estratégicas e subsidiar a alta gestão na tomada de decisões.

No **eixo de novo Modelo de Gestão em Ouvidoria Pública**, o planejamento propõe conjunto de medidas estruturantes:

- minuta de Parecer Técnico para padronizações e encaminhamentos;
- proposta de credenciamento da Ouvidoria como instância central da gestão da integridade;
- proposta de centralização dos atendimentos da Anvisa na Ouvidoria (em referência a modelos de outras agências);
- instrumento formal para enfrentamento de pontos frágeis identificados no MMOuP;
- relatórios trimestrais para monitoramento do PGA; e
- documento específico sobre o processo de gestão das denúncias com rastreabilidade, registro histórico e devolutiva às áreas apuratórias.

No **âmbito de Projetos e Programas Prioritários**, o PGA identifica a previsibilidade das ações de monitoramento do Planejamento de Capacitação 2026 (PDP), consecução de TED com a Fiocruz (com ênfase em consultoria, estágios, inovação e apoio estratégico), contratação de consultores e estagiários, a execução da PLOA 2026 vinculada às ações da Ouvidoria e participação

institucional em fóruns nacionais e no Seminário Nacional de Ouvidorias da CGU, com atuação da Ouvidora como palestrante, fortalecendo articulação, *benchmarking* e visibilidade institucional.

Considerando que, no atual contexto, na equipe da Ouvidoria os consultores representam quantitativamente o maior percentual da força de trabalho da área, a capacitação contínua desse grupo torna-se elemento central e imprescindível para a efetividade das ações institucionais e para a qualidade do atendimento prestado à sociedade.

O investimento sistemático em treinamento assegura a atualização técnica, o alinhamento às diretrizes institucionais e o fortalecimento das competências necessárias para lidar com a complexidade crescente das demandas recebidas. Nesse contexto, a implementação de ações formativas estruturadas — como a organização da Escola da Ouvidoria e a oferta de capacitações em linguagem simples, LAI, integridade, escuta ativa e gestão de processos — contribui diretamente para a padronização de fluxos de trabalho, o aprimoramento da qualidade das respostas ao cidadão e a consolidação de uma cultura organizacional orientada por evidências, inovação e excelência no atendimento.

Essas iniciativas dialogam com os objetivos do PGA da Ouvidoria de modernizar processos e fortalecer a atuação técnica da equipe para 2026, ampliando a capacidade institucional de resposta às demandas sociais.

De forma complementar, o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) da Anvisa sustenta esse movimento ao oferecer aos servidores da Ouvidoria a base estruturada para uma capacitação específica, contínua e alinhada

às competências institucionais prioritárias. A integração entre as ações previstas no PGA da Ouvidoria e o PDP da Anvisa permite organizar trilhas de aprendizagem direcionadas às necessidades reais do setor, garantindo atualização técnica permanente, desenvolvimento de competências transversais e gestão estratégica do conhecimento. Assim, a Ouvidoria fortalece seu quadro de servidores e consultores como protagonistas do próprio desenvolvimento profissional, assegurando maior eficiência, qualidade e sustentabilidade às ações planejadas para 2026.

Por fim, o Objetivo Específico 8 consolida a **estratégia de elevação de maturidade no MMOuP**, com visão de transformar a Ouvidoria em centro de excelência em inovação e transparência, modernizando processos e tecnologias para melhorar o atendimento ao cidadão e apoiar a atuação regulatória. As entregas incluem:

- boletins trimestrais "Boletim Consumo e Saúde (BCS)" em linguagem cidadã;
- automação e governança da Carta de Serviços;
- instrumentos para avaliação de qualidade de respostas em aderência à Lei nº 13.460/2017 e guias da OGU;
- estruturação da Escola da Ouvidoria (com formação em LAI, Fala.BR, linguagem simples, integridade e escuta ativa);
- proposta de aplicativo da Ouvidoria em parceria com o Gadip;
- desenvolvimento de Laboratório de Inovação em Ouvidoria, e
- ações temáticas voltadas à integridade e cultura institucional

(combate à retaliação, ambientes seguros para mulheres, relações étnico-raciais, CNV, assédio/discriminação e eventos integrados com áreas parceiras).

O PGA, inclusive, explicita estimativas de perfis e equipes técnicas necessárias para algumas dessas entregas, reforçando a preocupação com continuidade, memória institucional e gestão do conhecimento ao longo do ciclo.

Vale ressaltar que a Ouvidoria da Anvisa, por meio do Despacho nº 456/2025/SEI/OUVID/ANVISA, registrou a conclusão do mapeamento das ações planejadas para 2026 no contexto da parceria institucional entre a Agência Nacional de Vigilância Sanitária e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz Brasília), voltada à celebração de novo Termo de Execução Descentralizada. A partir do preenchimento integral da planilha específica na plataforma SharePoint, foram sistematizadas as demandas priorizadas da OuvAnvisa e os estudos necessários para subsidiar a construção dessa cooperação técnica, que tem como objetivo fortalecer a produção de estudos de síntese de evidências, apoiar a tomada de decisão regulatória e aprimorar a gestão das manifestações de Ouvidoria. Esse mapeamento evidencia o planejamento estruturado da unidade para o ciclo de 2026, em articulação com o Gadip e alinhado às diretrizes estratégicas da Anvisa, consolidando a Ouvidoria como parte ativa na construção de ações conjuntas com a Fiocruz para o fortalecimento institucional.

Incluem-se ainda a promoção do Conselho de Usuários, implementação de processos e documentos robustos para elevar agilidade e qualidade das respostas, proposta de criação do Comitê de Governança e contratação de estudos sobre integridade, transparência e governança corporativa, estruturados em produtos e etapas para consolidação institucional.

Recomendações

Estratégicas para o Fortalecimento da Cultura de Integridade



Figura 52

Recomendação 1

Institucionalização do Comitê de Apoio à Gestão da Integridade da Agência

A integridade é componente fundamental da boa governança que busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos, íntegros e orientada ao interesse público. A Anvisa ao promover a integridade previne irregularidades, aprimora controles e potencializa a entrega de valor à sociedade.

Nesse contexto, considerando o arranjo institucional já estabelecido na Anvisa, recomenda-se a institucionalização de Comitê com caráter consultivo, articulador e integrador, destinada a fortalecer a implementação coordenada das ações voltadas à integridade pública. Tal recomendação observa que a atribuição de condução da matéria compete ao Gadip, na qualidade de unidade responsável pela gestão da



integridade, de modo que a instância colegiada deve atuar sob coordenação da USI – Unidade Setorial de Integridade, em consonância com as orientações normativas aplicáveis e com o modelo institucional.

A criação dessa instância encontra respaldo nas diretrizes do SITAI – Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação, especialmente no que se refere à recomendação de estabelecimento de colegiado de apoio à gestão da integridade, com reuniões periódicas e atuação voltada à promoção da integração e da cooperação entre as unidades responsáveis por funções de integridade. Sua finalidade central deve ser apoiar a Alta Administração no fortalecimento de ações transversais, no aprimoramento da governança e na consolidação de uma cultura institucional orientada pela ética, pela prevenção de riscos, pela transparência e pela geração de valor público.

Recomenda-se que a composição dessa instância contemple, preferencialmente, representantes das unidades com atribuições diretamente relacionadas ao tema:

• Gabinete do Diretor-Presidente;

• Ouvidoria;

• Corregedoria;

• Comissão de Ética da Anvisa;

• Auditoria Interna; e

• Conforme a matéria em apreciação e a necessidade institucional, outras unidades organizacionais da Agência cuja participação seja considerada pertinente, preferencialmente mediante indicação dos respectivos Diretores, em observância à estrutura organizacional e às competências estabelecidas no Regimento Interno da Anvisa.

Espera-se, assim, que a institucionalização dessa instância colegiada de apoio à gestão da integridade contribua para ampliar a coordenação entre áreas, qualificar os processos de tomada de decisão, fortalecer a prevenção de desvios, aperfeiçoar o monitoramento da maturidade institucional em integridade e promover maior coerência entre as ações desenvolvidas no âmbito da Anvisa. Com isso, a Agência poderá avançar no fortalecimento de sua cultura de integridade de forma estruturada, colaborativa e alinhada às melhores práticas de governança pública.

Recomendação 2

Centralização dos Canais de Atendimento na Ouvidoria da Anvisa

A centralização dos canais de atendimento ao usuário da Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) na estrutura da Ouvidoria da Anvisa constitui medida juridicamente adequada, administrativamente estratégica e alinhada às melhores práticas de govemança pública. Mais do que uma providência organizacional, trata-se de iniciativa que fortalece a conformidade institucional, racionaliza fluxos de atendimento, amplia a capacidade de supervisão técnica e assegura maior coerência no tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos. A recomendação está alinhada ao cumprimento das disposições estabelecidas pela Lei n° 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018, pelo Decreto nº 10.153/2019 e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O Decreto nº 9.492/2018 regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Duvidarias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Em seu artigo 1 O, parágrafo único, estabelece que os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do SisOuv (Ouvidorias), em obediência ao disposto na referida Lei.

Os dispositivos mencionados determinam que as ouvidorias têm como atribuição principal garantir a efetividade dos serviços prestados, propor aperfeiçoamentos e prevenir ações incompatíveis com os princípios legais. Portanto, centralizar a supervisão dos canais na Ouvidoria reforça a legalidade e facilita a coordenação técnica das manifestações dos usuários.

A Lei nº 13.460/2017 dispõe que compete às ouvido rias promover a participação ativa do usuário, propor melhorias na prestação de serviços, e atuar como mediadoras entre o usuário e o órgão público. Além disso, o artigo 14 sublinha que as ouvidorias devem receber, analisar e responder manifestações de forma sistemática. Nesse sentido, a inclusão dos canais de atendimento e a própria CGTAI na estrutura da Ouvidoria fortalecerá o cumprimento desses requisitos legais e assegurará a eficiência no tratamento das manifestações.

O Decreto nº 10.153/2019 reforça a obrigatoriedade de que as denúncias e irregularidades sejam dirigidas exclusivamente às unidades de ouvidoria, garantindo a proteção da identidade dos denunciantes. A salvaguarda é fundamental para assegurar a confidencialidade e a segurança no manejo das informações, o que justifica a incorporação dos canais como o webchat, Fale Conosco, telefone 0800 e a plataforma Fala.BR, sob a gestão direta de unidade especializada como a Ouvidoria. Em seu artigo 4°, §1 ° do Decreto em referência impõe expressamente que a captação e o tratamento de denúncias sejam realizados exclusivamente pelas ouvidorias, medida que demonstra a necessidade de centralizar as competências em ambiente institucional adequado.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 complementa e detalha as atribuições das unidades do SisOuv, destacando, no artigo 6°, inciso IV, a responsabilidade de proteger a identidade dos denunciantes, conforme previsto no Decreto nº 10.153/2019. Além disso, o artigo 7°, inciso XIII, estabelece como função das ouvidorias a supervisão técnica de todos os canais de atendimento ao usuário, assegurando o cumprimento dos artigos 13 e 14 da Lei n° 13.460/2017.

Da análise das competências estabelecidas pela Portaria Normativa CGU n° 116/2024 restou demonstrado que a Ouvidoria possui papel central e estratégico no atendimento ao público usuário de serviços públicos. Nos artigos 58 e 59, a portaria reforça que a supervisão técnica deve abranger os canais de comunicação externos à Plataforma Fala. BR, incluindo os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) alusivo à Lei n° 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI, garantindo o alinhamento à legislação e promovendo melhorias baseadas na análise de dados e relatórios consolidados.

A transferência dos canais de atendimento ao usuário e à Coordenação (CGTAI) para dentro da estrutura da Ouvidoria é fundamentada no fortalecimento da eficiência e da transparência da Administração Pública com objetivo da promoção de gestão integrada, viabilizando a padronização de procedimentos, celeridade, segurança no tratamento de informações sensíveis (Lei nº 13. 709/2018-Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) dos usuários e a devida resposta às demandas recepcionadas na Anvisa.

A inclusão dos canais de atendimento sob a gestão da Ouvidoria é imperiosa no que tange o cumprimento das determinações legais previstas no arcabouço referenciado. Nesse sentido, a proposta cumpre as exigências relacionadas à supervisão técnica e à proteção de dados sensíveis, como também promove melhorias significativas na experiência administrativa, maior eficiência, transparência e previsibilidade na interação com os usuários.

Diante desse conjunto normativo e institucional, conclui-se que a centralização dos canais de atendimento ao usuário da CGTAI na estrutura da Ouvidoria da Anvisa não constitui apenas alternativa de gestão conveniente, mas providência compatível com o ordenamento jurídico e com o modelo federal de governança das manifestações dos usuários. A medida fortalece a legalidade, amplia a transparência, eleva a qualidade do atendimento, protege informações sensíveis, racionaliza processos e posiciona a Ouvidoria como núcleo técnico responsável por coordenar, supervisionar e transformar as manifestações recebidas em oportunidades efetivas de melhoria institucional. Trata-se, portanto, de avanço estrutural relevante para o aprimoramento do relacionamento da Anvisa com a sociedade e para a plena observância do arcabouço legal aplicável às atividades de ouvidoria no Poder Executivo federal.

Considerações Finais

A Ouvidoria investiu fortemente numa gestão estratégica de governança, integridade e na qualificação do relacionamento entre a Anvisa e a sociedade. Os resultados apresentados neste relatório evidenciam não apenas o crescimento quantitativo das manifestações, mas, sobretudo, o avanço qualitativo na capacidade institucional de acolher, analisar e transformar a voz do cidadão em subsídio concreto para a gestão. A evolução dos indicadores de desempenho, a redução do tempo médio de resposta e o fortalecimento de práticas padronizadas de atendimento, demonstram compromisso contínuo com a eficiência, a transparência e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em consonância com o papel institucional da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento permanente da regulação sanitária.

Ao longo do ano, as iniciativas estruturantes implementadas — como o aperfeiçoamento de fluxos internos, a ampliação de ações de escuta qualificada e o fortalecimento de mecanismos de monitoramento e aprendizagem institucional — contribuíram para consolidar uma cultura organizacional orientada em resultados e centrada no cidadão. A Ouvidoria reafirmou-se como espaço legítimo de mediação, capaz de identificar fragilidades, antecipar riscos e induzir melhorias sistêmicas, fortalecendo a confiança pública na atuação da Agência e promovendo maior integração entre as unidades técnicas na busca de soluções efetivas.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Os avanços alcançados em 2025 somente foram possíveis graças ao engajamento coletivo de toda a Agência. A Ouvidoria registra profundo agradecimento à alta gestão e a todos os servidores e colaboradores da Agência, cuja parceria contínua, espírito de cooperação e compromisso com o interesse público foram determinantes para a qualidade das respostas oferecidas à sociedade. A atuação articulada entre as unidades reforça que a proteção da saúde e a defesa dos direitos dos cidadãos constituem responsabilidades compartilhadas, que se realizam por meio do trabalho integrado e da corresponsabilidade institucional.

A Ouvidora reconhece e valoriza o empenho de sua equipe, que, com dedicação técnica e sensibilidade humana, atuou de forma incansável para assegurar atendimento ético, imparcial e resolutivo. Esse esforço conjunto contribuiu para fortalecer a imagem institucional da Anvisa como organização comprometida com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos, gerando impactos positivos que transcendem a esfera administrativa e alcançam diretamente a promoção da saúde e a proteção da sociedade brasileira.

Reafirma-se o compromisso desta Ouvidoria em seguir aprimorando seus processos, ampliando a escuta ativa e aprofundando a integração com toda a Agência, de modo a transformar cada manifestação em oportunidade de aprendizado institucional. A continuidade desse percurso exige perseverança, inovação e cooperação permanente, valores que orientam a atuação da Ouvidoria na promoção contínua da saúde pública,

RELATÓRIO ANUAL DA

Ouvidoria 2025

ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ouvidoria ANVISA

Brasília
2026

Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ANVISA

RELATÓRIO ANUAL DA

Ouvidoria 2025

Ouvidoria ANVISA

ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

MINISTÉRIO DA SAÚDE

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Agência Nacional de Vigilância Sanitária
Ouvidoria

OFÍCIO Nº 6/2026/SEI/OUVID/ANVISA

Brasília, 2 de abril de 2026.

Ao Excelentíssimo Senhor
Davi Alcolumbre
Presidente do Senado Federal
Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
70042-900 - Brasília - DF

Assunto**: Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) - 2025.**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 25351.907601/2026-33.

Excelentíssimo Senhor Senador,

1. Cumprimentando-o cordialmente, nos termos do § 6º art. 22 da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 - Lei das Agências Reguladoras, encaminho a Vossa Excelência o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), referente ao exercício de 2025.

2. Informo que o referido Relatório encontra-se disponível no sítio da Anvisa, na internet, para acesso público pelo link Relatorio anual da OUVIDORIA 2025 V5 Diagramação Impresso.pdf.

Respeitosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Samara Furtado Carneiro**, **Ouvidor(a)**, em 06/04/2026, às 10:31, 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 **4179805** e o código CRC **49D57A11**.

Outlook

ENC: Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) - 2025

De Presidência <presidente@senado.leg.br>
Data Seg, 06/04/2026 12:00
Para Rivania Selma de Campos Ferreira <RSELMA@senado.leg.br>

2 anexos (17 MB)
Oficio_4179805.html; Relatorio_4180094_Relatorio_anual_da_OUVIDORIA_2025_V5_Diagramacao_Impresso.pdf;

-----Mensagem original-----
De: ANVISA/Ouvidoria <ouvidoria@anvisa.gov.br>
Enviada em: segunda-feira, 6 de abril de 2026 11:54
Para: Presidência <presidente@senado.leg.br>
Assunto: Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) - 2025

[You don't often get email from ouvidoria@anvisa.gov.br. Learn why this is important at https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification]

Senhores (as),
Bom dia!

Encaminhamos o Ofício Nº 6/2026/SEI/OUVID/ANVISA e o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Anvisa - 2025.

Atenciosamente,

Ouvidoria/Anvisa