

**ANVISA**



# Atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)

**Simone Saad Calil**  
Ouvidora Substituta

# Estrutura

Manifestações  
de Ouvidoria

Ouvidoria

Diretoria  
Colegiada

Diretor-Presidente

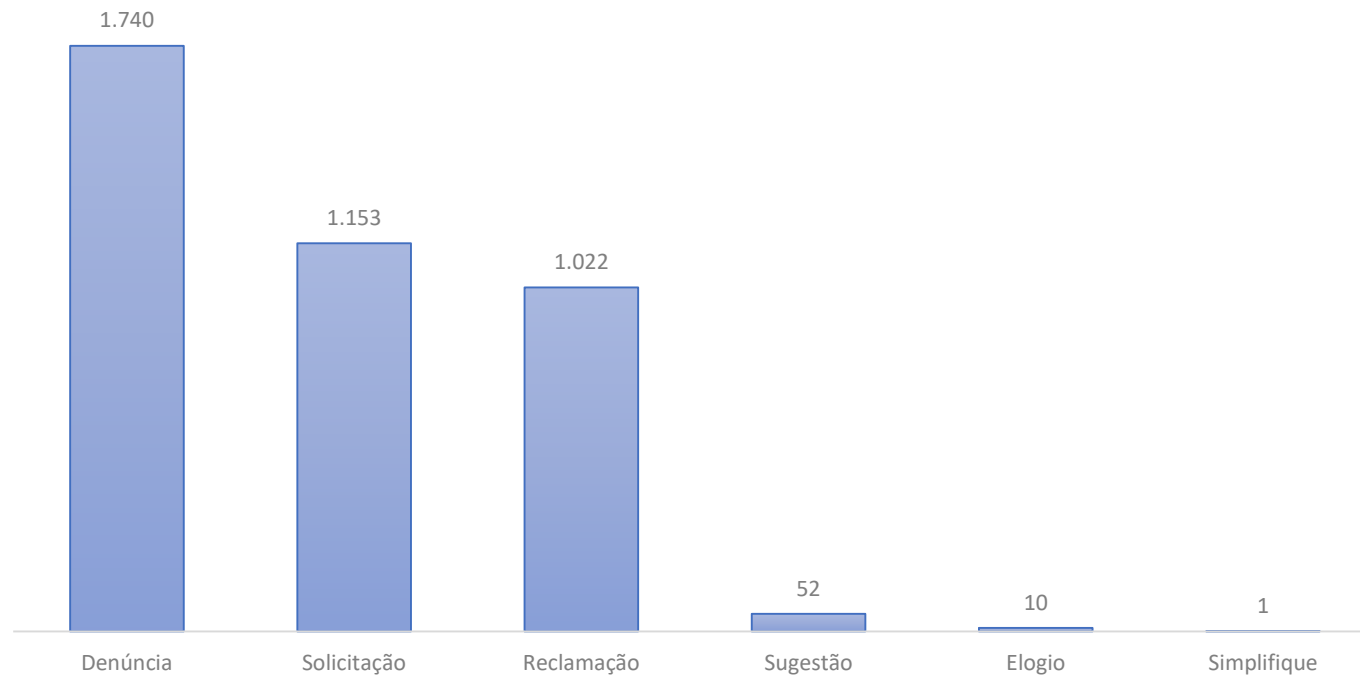
Gerência-Geral de  
Conhecimento,  
Inovação e Pesquisa

Coordenação de  
Gestão da  
Transparência e  
Acesso à Informação

LAI

# Manifestações de Ouvidoria

Recebidas (2024):  
3.978



Fonte: Painel Resolveu  
Período: jan-jun/2024

# Carta de Serviços

1  
órgãos

296  
serviços

296  
serviços digitais

100%  
de 296 serviços  
digitalizáveis

138  
integrados à  
avaliação

158  
não integrados à  
avaliação

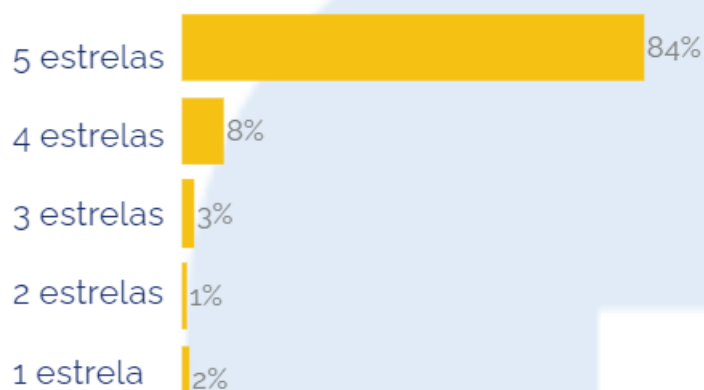
Dados de 29/06/2024

## Nota média das avaliações

(Dados de 18/06/2018 a 10/06/2024)

748.429 avaliações

Nota média: 4.57 ★★★★★



Meta da Estratégia de Governo Digital (Nota 4,5)

## Média da utilidade das páginas

(Dados de 18/06/2018 a 10/06/2024)



39%

consideram a  
página útil



61%

não consideram a  
página útil

# Ouvidoria

Mapeamento de processos

- Gerenciar manifestações de Ouvidoria
- Gerir Carta de Serviços da Anvisa

Metodologia OKR

- Resultados-chave trimestrais

Indicadores

- Processos
- OKRs táticos
- Planejamento Estratégico
- Novo modelo de Gestão do Desempenho (5% Indicador de Satisfação com Atendimento)

Trilhas de capacitação

- Equipe Ouvidoria
- Equipes áreas técnicas

# Planejamento Estratégico 2024-2027



## OKR Estratégico 4

Empoderar as pessoas com informações para fazerem as melhores escolhas em saúde



Este OKR estratégico contribui para o alcance dos seguintes resultados:



**KR 4.1** Reduzimos o tempo médio de atendimento às solicitações dos cidadãos de 4,17 para 3,3 dias;

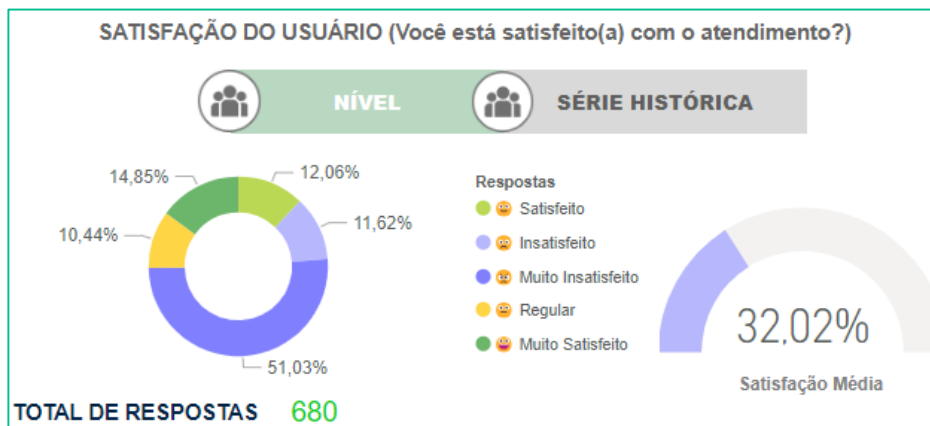
**KR 4.2** Alcançamos 22 milhões de pessoas nas ações estratégicas de comunicação das pautas prioritárias para saúde e qualidade de vida;

**KR 4.3** Alcançamos 85% de satisfação dos usuários que acessam os canais de atendimento da Anvisa;

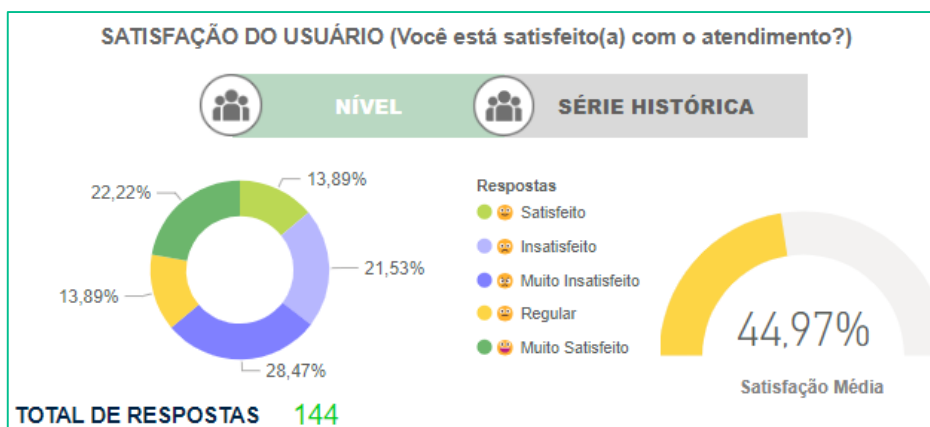
**KR 4.4** Aumentamos de 85% para 95% a taxa média de efetividade de retirada de anúncios de produtos irregulares da internet (EPINET).

# 2024 RELATÓRIO PERIÓDICO Ouidoria

# Satisfação do Usuário



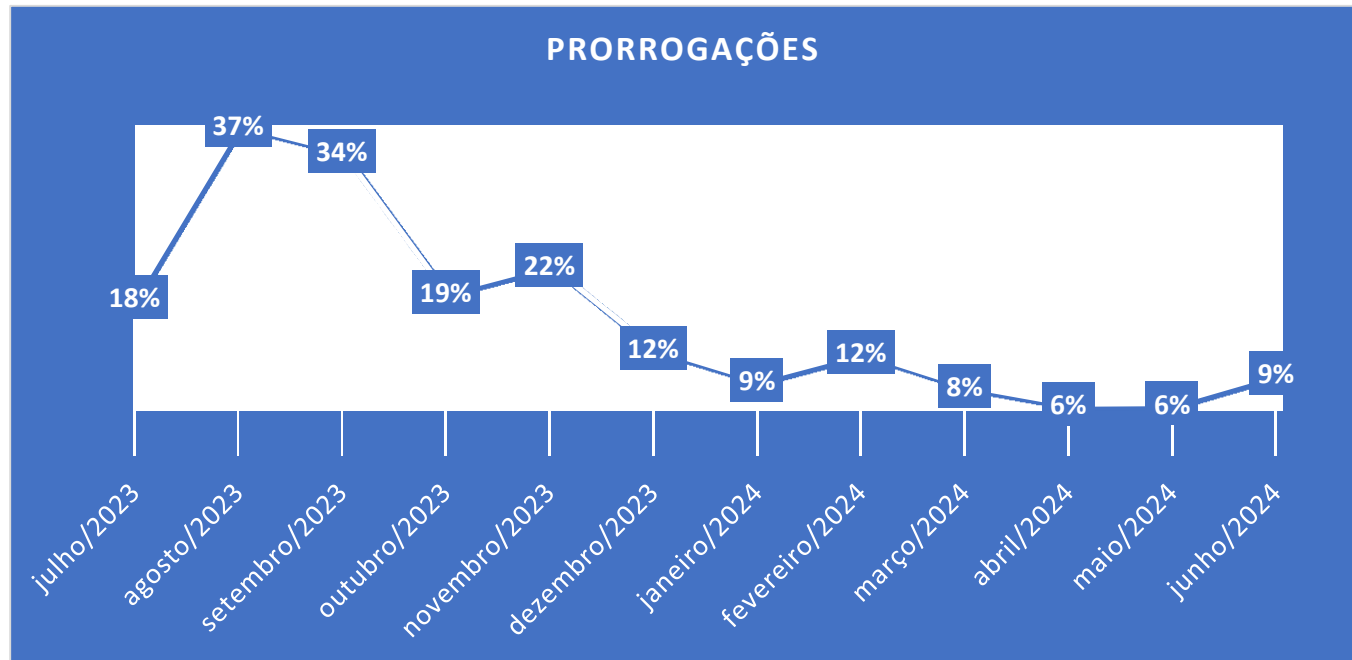
2023



2024



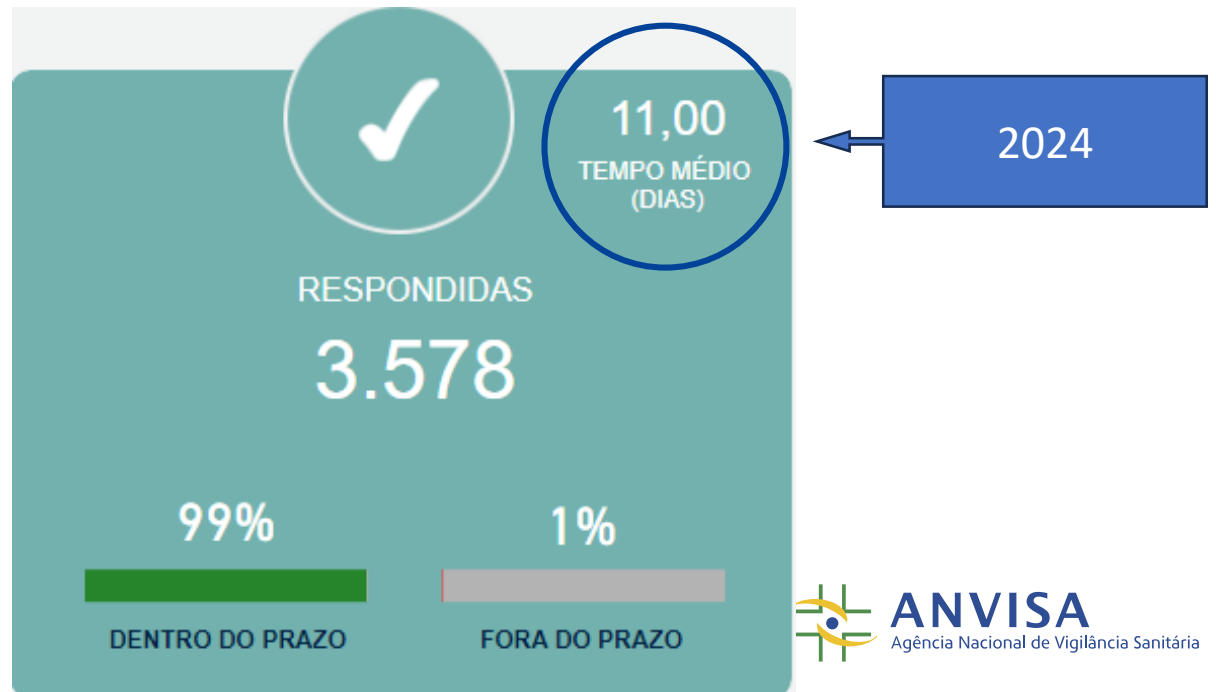
# Tempo médio de atendimento

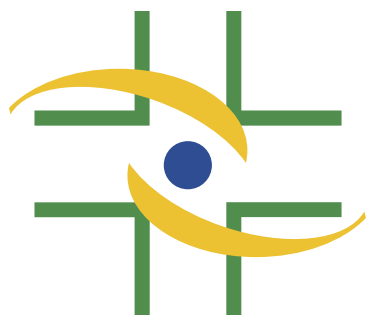


Fonte: Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu





**ANVISA**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**Obrigada!**